Webex Contact Center Ghidul utilizatorului Managerului de campanii

Versiunea 4.2.1.2501

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

SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA PRODUSELE DIN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ. TOATE DECLARAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE DIN ACEST MANUAL SUNT CONSIDERATE A FI EXACTE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL, EXPRES SAU IMPLICITE. UTILIZATORII TREBUIE SĂ-ȘI ASUME RESPONSABILITATEA DEPLINĂ PENTRU APLICAREA ORICĂROR PRODUSE.

LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL DE ÎNSOȚIRE SUNT PREZENTATE ÎN PACHETUL DE INFORMAȚII LIVRAT ÎMPREUNĂ CU PRODUSUL ȘI SUNT ÎNCORPORATE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTANTUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea de către Cisco a comprimării antetului TCP este o adaptare a unui program dezvoltat de Universitatea din California, Berkeley (UCB), ca parte din versiunea de domeniu public a UCB a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE ORICĂROR ALTE GARANȚII DIN PREZENTUL DOCUMENT, TOATE FIȘIERELE DE DOCUMENTE ȘI SOFTWARE-UL ACESTOR FURNIZORI SUNT FURNIZATE "CA ATARE", CU TOATE DEFECTELE. CISCO ȘI FURNIZORII DENUMIȚI MAI SUS DECLINĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, CELE DE VANDABILITATE, ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP ȘI NEÎNCĂLCARE SAU CARE DECURG DINTR-UN CURS DE A FACE, UTILIZARE, SAU PRACTICI COMERCIALE.

ÎN NICIUN CAZ, CISCO SAU FURNIZORII SĂI NU VOR FI RĂSPUNZĂTORI PENTRU DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, CONSECUTIVE SAU INCIDENTALE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, PIERDERI DE PROFIT SAU PIERDERE SAU DETERIORARE A DATELOR REZULTATE DIN UTILIZAREA SAU IMPOSIBILITATEA DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST INFORMAȚI CU PRIVIRE LA POSIBILITATEA UNOR ASTFEL DE DAUNE.

Toate adresele de Protocol Internet (IP) și numerele de telefon utilizate în acest document nu sunt destinate să fie adrese și numere de telefon reale. Orice exemple, afișare comandă ieșire, diagrame topologie rețea și alte figuri incluse în document sunt afișate numai în scopuri ilustrative. Orice utilizare a adreselor IP reale sau a numerelor de telefon în conținutul ilustrativ este neintenționată și coincidență.

Toate copiile tipărite și duplicatele de copii soft sunt considerate copii necontrolate, iar versiunea originală online ar trebui menționată pentru cea mai recentă versiune.

Cisco are peste 200 de birouri în toată lumea. Adresele, numerele de telefon și numerele de fax sunt listate pe site-ul Cisco la www.cisco.com/go/offices.

Cisco și sigla Cisco sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Cisco și/sau ale afiliaților săi din S.U.A. și din alte țări. Pentru a vedea o listă cu mărcile comerciale Cisco, accesați acest URL: www.cisco.com/go/trademarks. Mărcile comerciale terțe menționate sunt proprietatea deținătorilor respectivi. Utilizarea cuvântului „partener” nu implică o relație de parteneriat între Cisco și orice altă firmă. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate.

Informații legale

SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA PRODUSELE DIN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ. TOATE DECLARAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE DIN ACEST MANUAL SUNT CONSIDERATE A FI EXACTE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL, EXPRES SAU IMPLICITE. UTILIZATORII TREBUIE SĂ-ȘI ASUME RESPONSABILITATEA DEPLINĂ PENTRU APLICAREA ORICĂROR PRODUSE.

LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL DE ÎNSOȚIRE SUNT PREZENTATE ÎN PACHETUL DE INFORMAȚII LIVRAT ÎMPREUNĂ CU PRODUSUL ȘI SUNT ÎNCORPORATE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTANTUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea de către Cisco a comprimării antetului TCP este o adaptare a unui program dezvoltat de Universitatea din California, Berkeley (UCB), ca parte din versiunea de domeniu public a UCB a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE ORICĂROR ALTE GARANȚII DIN PREZENTUL DOCUMENT, TOATE FIȘIERELE DE DOCUMENTE ȘI SOFTWARE-UL ACESTOR FURNIZORI SUNT FURNIZATE "CA ATARE", CU TOATE DEFECTELE. CISCO ȘI FURNIZORII DENUMIȚI MAI SUS DECLINĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, CELE DE VANDABILITATE, ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP ȘI NEÎNCĂLCARE SAU CARE DECURG DINTR-UN CURS DE A FACE, UTILIZARE, SAU PRACTICI COMERCIALE.

ÎN NICIUN CAZ, CISCO SAU FURNIZORII SĂI NU VOR FI RĂSPUNZĂTORI PENTRU DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, CONSECUTIVE SAU INCIDENTALE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, PIERDERI DE PROFIT SAU PIERDERE SAU DETERIORARE A DATELOR REZULTATE DIN UTILIZAREA SAU IMPOSIBILITATEA DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST INFORMAȚI CU PRIVIRE LA POSIBILITATEA UNOR ASTFEL DE DAUNE.

Toate adresele de Protocol Internet (IP) și numerele de telefon utilizate în acest document nu sunt destinate să fie adrese și numere de telefon reale. Orice exemple, afișare comandă ieșire, diagrame topologie rețea și alte figuri incluse în document sunt afișate numai în scopuri ilustrative. Orice utilizare a adreselor IP reale sau a numerelor de telefon în conținutul ilustrativ este neintenționată și coincidență.

Toate copiile tipărite și duplicatele de copii soft sunt considerate copii necontrolate, iar versiunea originală online ar trebui să fie menționată pentru cea mai recentă versiune.

Cisco are peste 200 de birouri în toată lumea. Adresele, numerele de telefon și numerele de fax sunt listate pe site-ul Cisco la Cisco.com.

Modificare notă

Acest document prezintă actualizările aduse ghidului de utilizare pentru lansare. Acesta include un jurnal detaliat al modificărilor din diferite secțiuni.

Secțiune	Modificați descrierea	Motivul schimbării	Data	Versiune
Utilizatori > roluri	**Acces bazat pe roluri pentru rapoarte** Activarea controlului asupra vizibilității datelor pe baza permisiunilor utilizatorului: • Aplicată **rapoartelor istorice - beta**, cu controale asupra campaniilor, grupurilor de campanii și agenților atunci când se înregistrează înregistrări. • Filtrele pentru campanii, grupuri video și agenți din rapoartele beta istorice sunt acum guvernate de drepturile atribuite pentru aceste entități. • Drepturile de agent sunt adăugate ca intrare nouă pentru toate apelatoarele. Filtrul de agent Tab este vizibil doar dacă sunt furnizate drepturile agenților.	Implementarea rapoartelor istorice – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Designer de scenarii	**Îmbunătățiri ale designerului de scripturi**
	• Actualizări ale designului paginii: Bara de meniu din stânga care listează grupurile disponibile a fost eliminată. Primul Tab, numit acum "Listă", afișează toate formularele disponibile în sistem.
	• File și funcționalitate:
	  • List Tab: Afișează o grilă care conține informații legate de listă.
	  • Formularul Tab:
		Îmbunătățiri ale designerului de scripturi	07/02/2025	4.2.1.2501

	- A fost adăugată o nouă listă derulantă pentru a selecta o campanie, permițând utilizatorilor să creeze formulare specifice camerelor video. - Elementele de creare a formularelor din meniul din stânga au fost mutate în partea de sus Tab. - Funcționalitatea de creare a tuturor formelor rămâne neschimbată. - Raport Tab: - Bara de meniu laterală care listează rapoartele a fost eliminată și înlocuită cu o navigare Tab sub bara principală de navigare. - Funcționalitățile raportului rămân			

	neschimbate.			
System > Reas- agenți de semnare	Opțiunea Reatribuire agenți din meniul Sistem permite acum utilizatorilor să reatribuie contacte AEM și PCB diferiților agenți, inclusiv agenților șterși sau inactivi. • Anterior, agenții șterși au fost eliminați din sistemul Cam-paign Manager în timpul sincronizării, făcând	Îmbunătățiri pentru reatribuirea agenților	07/02/2025	4.2.1.2501

	Contacte asociate inexacte. - Cu această îmbunătățire, agenții șterși/inactivi sunt păstrați în sistemul AE cu un semnalizator (IsDeleted = 1) în tabelul OBD_AgentSkills, în loc să fie eliminați. - Acest lucru asigură faptul că agenții șterși/inactivi rămân vizibili în pagina Reatribuire agenți, permițând utilizatorilor să filtreze și să reatribuie contactele lor altor agenți. **Notă**: Caracteristicile Personal Callback și AEM nu sunt aplicabile pentru Webex CC.			
Zona > a sistemului /Cod poştal	**Actualizare configurație stare** - Configurația de stat este mutată într-o nouă grupare cu zonă și cod poștal, creând o interfață mai intuitivă și mai logică pentru gestionarea conformităților geografice. - Statul Tab este eliminat din Grupul de Drept al Statului, aliniindu-l la entitățile geografice conexe.	Modificări ale legii statului	07/02/2025	4.2.1.2501
Configurarea campaniei > AI	Configurația AI Tab este simplificată pentru a afișa doar elementele esențiale, creând o interfață mai curată și mai ușor de utilizat. Interfața de utilizare redă următoarele elemente: - **Cel mai bun moment pentru a contacta** Comutare. - **Glisor** prag contact (Max: 100) cu un buton de salvare care	Configurația AI Tab îmbunătățiri	7 februarie, 2025	4.2.1.2501

	răspunde la core. Am eliminat RPC și			

	Calculator de prag din interfața cu utilizatorul.			
Încărcare contact > campanie	Opțiunile pentru numele zonei au fost eliminate În Încărcare contact - Încărcare manuală, profil, Salesforce și profil Acqueon, au fost eliminate următoarele opțiuni pentru numele zonei: • Fus orar campanie • Fus orar specific zonei • Fus orar specific codului poștal • Fus orar specific codului poștal • Fus orar specific statului Câmpul Nume zonă (Fus orar) poate fi încărcat în continuare ca un câmp opțional.	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501
Setarea > Greenzone	Opțiunile pentru numele zonei au fost eliminate În Încărcare contact - Încărcare manuală, profil, Salesforce și profil Acqueon, au fost eliminate următoarele opțiuni pentru numele zonei: - Fus orar campanie - Fus orar specific zonei - Fus orar specific codului poștal - Fus orar specific codului poștal - Fus orar specific statului Câmpul Nume zonă (Fus orar) poate fi încărcat în continuare ca un câmp opțional.	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501
Setarea > Greenzone	**Configurații flexibile Greenzone** - Mai multe opțiuni pentru calcularea zonei verzi sunt acum disponibile în configurarea campaniei. - Comutatorul Greenzone, dar tonul este întotdeauna activat și nu	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501

	poate fi dezactivat.			

	• Este necesară cel puțin o selecție Greenzone, cu fusul orar al campaniei setat ca selecție implicită pentru campaniile noi. **Opțiuni flexibile de configurare Greenzone** • Fus orar campanie • Zona încărcată • Stare • Cod poștal și cod poștal suplimentar • Prefixul zonei (modul curent sau toate modurile • Cod poștal mod (modul curent sau toate modurile)			
Campanie > selecționarea legislației statului	**Îmbunătățiri aduse Selecției Legislației Statului** Configurația îmbunătățită a legii statului oferă acum o mai mare flexibilitate, permițând selecții multiple. **Opțiuni de configurare a legii statului** • Stare • Cod poștal și cod poștal suplimentar • Prefixul zonei (modul curent sau toate modurile) • Cod poștal mod (modul curent sau toate modurile)	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501

Setarea > Greenzone	**Eliminarea zonei verzi îmbunătățite ca opțiune specifică** • Zona verde îmbunătățită a fost eliminată ca opțiune stan- dalone. • Utilizatorii pot selecta acum o combinație de verde flexibil-	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501

	Opțiuni de zonă bazate pe cerințele lor. - O combinație a tuturor opțiunilor disponibile va fi echivalentă cu Zona Verde Îmbunătățită. Opțiuni de calcul Greenzone după eliminarea zonei verzi îmbunătățite - Fus orar campanie - Zona încărcată - Stare - Cod poștal și cod poștal suplimentar - Prefixul zonei (modul curent sau toate modurile) - Cod poștal mod (modul curent sau toate modurile)			
Codul poștal > sistemului	**Configurare suplimentară a codului poștal** - Codul poștal suplimentar nu poate fi activat fără activarea codului poștal. - Cu toate acestea, codul poștal poate fi activat independent în zona verde flexibilă și în legislația consolidată a statului.	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501
Încărcare contact > campanie	**Îmbunătățiri pentru încărcarea contactelor** În Încărcare contact - Încărcare manuală, profil, vânzări și încărcare profil Acqueon, maparea câmpurilor codului poștal este acum obligatorie atunci când selectați maparea câmpului codului poștal suplimentar.	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501

Grup de campanie > fus orar	Setările fusului orar au fost eliminate din grupurile de campanii.	Greenzone, legea statului și îmbunătățirea blocurilor de contact	07/02/2025	4.2.1.2501
Campania >	Îmbunătățiri ale tipului de utilizare a fusului orar	Greenzone, stat	07/02/2025	4.2.1.2501

Tip de utilizare fus orar	În Configurare campanie, opțiunile disponibile pentru Tip utilizare fus orar sunt: • Fără • Suprascrie • Dacă este selectată opțiunea Înlocuire, sistemul va afișa fusurile orare activate pentru sistem.	Drept și îmbunătățiri ale blocului de contact		
Campanie > Greenzone	• Mai multe condiții definesc modul în care vor fi formate contactele pe baza setărilor flexibile ale zonei verzi. • Contactele vor fi formate numai dacă sunt îndeplinite condițiile necesare.	Explică livrarea con- tactului bazat pe con- tactul bazat pe intersecția diferitelor setări Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Liste de persoane de campanie > persoane de contact	**Actualizarea fusului orar pentru listele de contacte și pagina globală de încărcare**
	• În Liste de contacte Tab sub Campanii, câmpurile următoare afișează acum data și ora pe baza fusului orar configurat al sistemului în loc de UTC (fusul orar al serverului):
	  • Câmpul Oră începere din subfila Listă persoane de contact. o
	  • Câmpul ProcesareTimp din Lista Scrubbed sub-Tab.
	• În pagina globală de încărcare, câmpul Ora încărcării redă data și ora pe baza fusului orar configurat în loc de UTC (fusul orar al serverului).
		Listă de contacte - îmbunătățiri legate de fusul orar	07/02/2025	4.2.1.2501

	Notă: Aceasta este versiunea beta.			
Campanie	Contact îmbunătățit WxCC Preview	WxCC Set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupuri >	Stare, integrându-l în procesul Tele- phony Outcome - Agent Skip Close. Acest lucru permite o mai bună gestionare a strategiei de contact atunci când starea unei persoane de contact pre-vizualizate este marcată ca "Acțiune".	vizualizare actualizare stare contact		
Încărcarea globală a sistemului >	Utilizarea restricționată a ghilimelelor unice în cadrul părții VALOARE a condiției atunci când utilizatorii creează condiții pentru încărcarea contactelor.	Pentru a remedia problema de sintaxă care ducea la erori de încărcare	07/02/2025	4.2.1.2501
Ghidul utilizatorului > Conformitate > sistem > Căutare rapidă	Căutare rapidă modificată pentru a afișa numere de telefon atunci când numărul de telefon sau e-mailul unui contact este marcat ca DNC sau NDNC sub tipul Număr *telefon.* Câmpurile firmă sunt afișate atunci când detaliile unei persoane de contact sunt adăugate ca DNC sau NDNC sub tipul de *câmp Business* . S-a modificat secțiunea Căutare rapidă din secțiunea Conformitate.	Pentru a îmbunătăți poziția utilizatorului în ceea ce privește rezultatele căutării legate de tipurile DNC și NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Ghidul utilizatorului > Campanie > Creați grupul Cam- paign > Cam-paign	Caracteristica Metoda de apelare accelerată (ADM) este implementată începând cu această versiune. O notă este eliminată din pasul 3 al secțiunii Selecție grup și o nouă secțiune intitulată Apelare accelerată este adăugată după Selecția grupului. În plus, o nouă secțiune numită Control Agent Desktop este inclusă la sfârșitul ghidului de utilizare.	Apelarea accelerată este o metodă de efectuare a apelurilor de ieșire într-un operator mai conform. Fluidizează eficient procesul de apelare, reducând timpul și efortul necesar agenților pentru a efectua apeluri. Această modificare clarifică starea de calificare a produsului, asigurându-se că utilizatorii sunt conștienți de beneficiile sale axate pe conformitate și de îmbunătățirile operaționale.	25/10/2010	4.2.1.2410

Ghid de utilizare > Alertă > Prognoză și monitorizare Cam- paign	Secțiunile Prognoză campanie și Monitorizare video din Alerte sunt perimate în această versiune. Elementele de submeniu sunt eliminate și nu mai sunt disponibile în legătură rapidă sau în secțiunile pentru roluri și drepturi. Funcționalitatea de alertă a fost acum mutată la un element de meniu principal pentru o accesibilitate îmbunătățită și o navigare simplificată.	Informarea utilizatorilor cu privire la perimarea caracteristicilor specifice de alertă și restructurarea sistemului de alerte pentru o mai bună experiență a utilizatorilor.	25/10/2010	4.2.1.2410
Ghidul utilizatorului > Campanie > CSS	Modificat pentru a afișa un mesaj de confirmare atunci când se face clic pe butonul de ștergere pentru condițiile CSS. Utilizatorii trebuie acum să confirme ștergerea înainte de a continua. S-a actualizat pasul 7b sub CSS > Ordonare după.	Pentru a asigura conștientizarea utilizatorilor și pentru a preveni ștergerile acci- dentare prin solicitarea confirmării înainte de finalizarea acțiunilor.	25/10/2010	4.2.1.2410
Ghidul utilizatorului > Grupul > Adăugarea unei camere vocale Grupul > modul Predictive Pacing	S-a adăugat o notă pentru pasul 2b. Notă: Rata de apelare setată aici trebuie să fie mai mică sau egală cu valoarea specificată în câmpul Viteză maximă de apelare.	Pentru a oferi claritate cu privire la limitările ratei de apelare.	16/08/2024	4.2.1.2407
Ghidul utilizatorului > Webex Contact Center Dialer	S-a adăugat o notă pentru pasul 9. Notă: Orice modificare adusă setărilor Dialer necesită o sincronizare nouă pentru a prelua toate rezultatele de pe Webex Contact Center Dialer.	Pentru a oferi claritate cu privire la necesitatea sincronizării după o modificare a setărilor.	16/08/2024	4.2.1.2407

Articole perimate

Secțiune	Descrierea articolului	Data	Versiune
Conformitatea sistemului >	Opțiunea de încărcare JSON este eliminată pentru tipul de încărcare Compliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupuri > fusuri orare	**Perimarea fusurilor orare din cadrul grupurilor de campanie** • Posibilitatea de a seta temporizări pentru fusurile orare dintr-un grup de campanie este perimată.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Clienții pot continua să configureze temporizări personalizate la nivel de campanie, utilizând opțiunea Înlocuire.		
Detalii despre campanii > Home Pagina > Tablou de bord de performanță	**Perimarea timpului de finalizare preconizat** Caracteristica Timp estimat de finalizare este eliminată din Tabloul de bord Campanie și performanțe. Nu există opțiuni alternative disponibile pentru această funcționalitate. Clienții și partenerii care utilizează în prezent această caracteristică sunt sfătuiți să contacteze Acqueon pentru asistență suplimentară.	07/02/2025	4.2.1.2501
Designer de scenarii	Utilizarea scripturilor VB pentru PreCall, SMS și Email în cadrul campaniilor este perimată. Sfătuim clienții să migreze la scripturi bazate pe bibliotecă pentru o funcționalitate continuă.	07/02/2025	4.2.1.2501

TOC

Modificare notă 2
Articole perimate 10
Implicarea clienților 15
Integrare 15
Webex Contact Center 15
Ghidul utilizatorului Campaign Manager 16
Consola Manager de campanii 16
Suport lingvistic 16
Home Pagină 16
Home Widget-uri de pagină 17
Instantanee în timp real 17
Link-uri rapide 18
Linkuri rapide specifice campaniei 18
Lista 19
Încălcarea licenței 19
Campanie 19
Cerințe preliminare 20
Noțiuni de bază 20
Creați o campanie 25
Grup de campanie 26
Strategia de contact 27
Detalii campanie 29
Configurarea campaniei 33
Grup 76
Accesarea unui grup 76
Adăugarea unui grup de campanii vocale 76
Adăugarea unui grup de campanii manuale 80
Configurația sistemului 81
Moduri 85
Ora locală 86
Conformitate 88
Încărcare globală 94
Rezultatul afacerii 102
Stare, prefix zonal și cod poștal 104
Dreptul statului 107
Sărbători legale 110
Adresa URL 111
Profil 112

Respectarea confidențialității 117
Alte setări 120
Reatribuirea agenților 123
Parametrii globali de afaceri 125
Stare de disponibilitate ridicată 127
Autentificarea identității 127
Campanie de export sau import 129
Categoria campaniei 131
Configurarea furnizorului CPaaS 133
API Taste 135
Generator de condiții de conformitate 137
Protecție PII 140
Webex Contact Center Dialer 142
Strategia de contact 143
ADĂUGARE MODURI 143
Strategia de contact - Tipuri 144
Crearea strategiei de contact 144
Gestionarea modurilor 146
Licență 148
Raport de utilizare 149
Utilizator 152
Creare utilizator 152
Câmpuri 153
Creare utilizator 153
Crearea utilizatorilor de domeniu 155
Creați utilizatori SSO 156
Roluri 157
Designer de scenarii 163
Ghid de apeluri 163
Alerte 170
Notificări de sistem 171
Notificări de sistem 171
Monitorizarea campaniei 175
Prognoza campaniei 176
Instrumente 178
Curățare și arhivare 179
Controlul Agent Desktop 189
Filtre disponibile 189
Login 189
Stare agent 189
Deconectare 190

Rapoarte 190

Implicarea clienților

Campaign Manager este un instrument puternic de gestionare a campaniilor și a listelor. Acesta este proiectat cu funcționalitate și caracteristici care vizează creșterea conexiunilor de dreapta și atingerea obiectivelor de afaceri ale campaniei prin interacțiuni de ieșire pe mai multe canale. Campaign Manager permite programarea diferitelor strategii de selecție în funcție de ora din zi și de ziua săptămânii. Acesta permite controlul secvenței de comunicare sau gestionarea inteligentă a celui mai bun canal sau număr de contact la momentul optim. Campaign Manager asigură conformitatea cu legile federale, statale, TCPA și FDCPA (Regulamentul F), maximizând în același timp înscrierea listelor cu rate ridicate de succes.

Integrare

Webex Contact Center

Campaign Manager oferă Campaign Manager și Conformitate pentru Webex Contact Center. Webex Contact Center folosește Dialer încorporat pentru diferite moduri de ritm. Campaign Manager oferă informații pentru gestionarea con- tactului și, de asemenea, aderă la toate cerințele de conformitate. Campaign Manager controlează campaniile Webex Contact Center din aplicație.

Ghidul utilizatorului Campaign Manager

Consola Manager de campanii

Consola Manager de campanie este un modul de administrare care vă permite să efectuați numeroase activități administrative:

- Configurați parametrii aplicației
- Gestionarea campaniilor
- Gestionarea listelor
- Gestionarea utilizatorilor administrativi și de supraveghere
- Mențineți strategiile de apel și rezultatele afacerii
- Configurarea canalelor de e-mail și SMS
- Creați ghiduri de apel pe care agenții să le utilizeze.

Notă: Următoarele nu sunt acceptate în aplicația Webex Contact Center, dar pot exista referințe în document:
- Campanii prin e-mail, SMS și IVR
- Reapelare
- Apeluri AEM (Agent-Executive Mapped).

Suport lingvistic

Campaign Manager oferă suport pentru mai multe limbi, cum ar fi engleza, chineza (tradițională), thailandeza, germana, japoneza, italiana, franceza și spaniola. Utilizatorii pot selecta limba în momentul instalării.

Home Pagină

Următorul tabel descrie diferitele elemente ale paginii de pornire a aplicației:

Câmp	Descriere
Pictograma Meniu	Utilizați această opțiune pentru a extinde sau a restrânge meniul principal din stânga.
Pictogramă de notificare	Numărul notificărilor de alertă generate de sistem.
Informații	Definiți informațiile despre utilizator.

utilizator	

Nume de utilizator	Nume utilizator conectat.
Schimbați cuvântul de trecere	Vă permite să modificați parola.
Deconectare	Vă deconectează de la aplicație.
Panoul Meniu	Afișează linkuri către diferitele module ale aplicației. Aceasta conține, de asemenea, informații privind drepturile de autor.
Informații despre versiune	Afișează versiunea curentă a aplicației.
Zona de conținut	Afișează câmpurile configurabile ca zone de intrare, liste verticale, casete de selectare etc.

Home Widget-uri de pagină

Pagina Home conține următoarele widgeturi:

- Instantanee în timp real
- Linkuri rapide specifice campaniei
- Lista
- Link-uri rapide la nivel de aplicație

Instantanee în timp real

Acest widget conține instantanee care oferă o vizualizare live, la nivel înalt, la 360 de grade a aplicației. Informațiile următoare sunt cumulative pentru aplicație de la instalare și prima utilizare:

- Campanii active - Această secțiune afișează numărul de campanii active la nivel de aplicație. Acest lucru arată, de asemenea, numărul de campanii din categoriile Totale, Inactive și Scurse.
    - Total - Numărul total de campanii create în aplicație.
    - Inactive - numărul total de campanii care nu se execută momentan - într-o stare suspendată sau oprită.
    - Scurse - numărul total de campanii care au trecut de data și ora de încheiere a campaniei.
- Total contacte - Numărul total de contacte încărcate în aplicație în toate campaniile. Acest lucru arată, de asemenea, o separare a contactelor Deschis, Proaspăt (încă neformat), Program, Închis și Alte contacte.
    - Open - Numărul de contacte Deschis la momentul curent. Aceste numere includ contacte care sunt livrate apelatorului, dar nu sunt încă apelate.
    - Proaspăt - Numărul de contacte care nu au fost formate nici măcar o dată până

în acest moment. Aceste numere includ contactele care sunt livrate la apelator, dar nu sunt încă apelate.

- Programat - Numărul de contacte programate pentru apelare. Aceasta este suma con- tactelor care au statut de 0 (Deschis) sau 4 (Livrat), iar IsFresh = 0
- Închis - Numărul de contacte închise.
- Altele - Contactele care nu pot fi livrate - suma contactelor care sunt Șterse (stare con- tact = 9), spălate/închise prin funcționalitatea Gestionare contacte (stare contact = 7) și expirate (stare contact = 34).

Următoarele informații conțin date numai pentru ziua curentă:

- Contacte formate - Aceasta afișează numărul total de contacte formate în toate campaniile.
- Contacte conectate - Aceasta afișează numărul total de contacte conectate cu succes
- Apeluri formate - Aceasta afișează numărul total de apeluri formate în toate campaniile. Aceasta include apelări multiple pentru aceleași contacte. Acest număr este incrementat chiar dacă apelul este conectat la poșta vocală a clientului.
- Apeluri conectate - Aceasta afișează numărul total de apeluri conectate între un agent și un client în toate campaniile. Aceasta include mai multe conexiuni pentru aceleași contacte.

Link-uri rapide

Acest widget vă conectează la diverse pagini din aplicație, în toate campaniile. Acest lucru face navigarea către pagina dorită mai ușoară și mai rapidă cu un singur clic din pagina Home. Efectuați următorii pași pentru a adăuga pagini la linkuri rapide:

1. Faceți clic pe **Setări** în linia antetului widgetului Legături rapide pentru a adăuga o nouă pagină de legătură rapidă. Sunt listate toate paginile care pot fi adăugate ca linkuri rapide către acest widget.
2. Bifați casetele de selectare corespunzătoare paginilor de listat în widgetul Linkuri rapide.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Linkuri rapide specifice campaniei

Acest widget vă conectează la diverse pagini referitoare la campaniile din aplicație.

1. Dați clic pe **Campanie** pentru a vedea pagina înregistrării campaniei.
2. Dați clic pe **Modificați** în **bara de acțiuni** a **campaniei** pentru care doriți un link rapid.
3. Faceți clic pe **Link** pe elementul de configurare dorit pentru a plasa linkul rapid pe widget. Faceți clic pe **Ștergere** pentru a șterge un link rapid.

Lista

Aplicația oferă o listă de sarcini încorporată, utilă pentru a urmări sau gestiona activitățile care urmează să fie gestionate de administratorul dialerului. Acest widget acționează ca un jurnal versatil încorporat în aplicație. Puteți adăuga activități care trebuie abordate într-o listă de sarcini.

Widgetul **To Do List** afișează timpul rămas pentru finalizarea activității în coduri de culori diferite:

- **Verde** atunci când timpul rămas pentru a efectua sarcina este în zile.
- **Portocaliu** când sarcina este scadentă mâine.
- **Albastru** atunci când timpul rămas pentru a efectua sarcina este în ore.
- **Roșu** atunci când timpul rămas pentru a efectua sarcina este în minute.

  Notă: Sarcinile restante sunt afișate fără niciun cod de culoare. Le puteți șterge.

Efectuați următorii pași pentru a adăuga o activitate:

1. Faceți clic pe **Adăugare nou** în linia de antet a **listei** De făcut pentru a adăuga o activitate nouă.
2. Introduceți un **Titlu** pentru activitate. De exemplu, rulați o campanie de lansare în modul SMS.
3. Introduceți activitatea **de** efectuat ca parte a activității. Activitatea legată de elementul de mai sus este **Creați campania SMS**.
4. Introduceți o **DatăOră** pentru finalizarea activității.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Încălcarea licenței

Pagina Home afișează o alertă statică în următoarele scenarii:

- Cu câteva zile înainte de expirarea licenței, o numărătoare inversă până la data și ora de expirare a licenței.
- O numărătoare inversă până la data încetării, când aceasta începe.
- Consultați Încălcarea licenței pentru mai multe detalii. Utilizatorii trebuie să ia măsurile corespunzătoare pentru a restabili licențele.

Campanie

O campanie este o colecție de înregistrări/contacte. Într-o campanie, puteți să încărcați contacte, să definiți prioritatea de apelare, să programați strategii și să efectuați diverse alte activități. De asemenea, puteți utiliza campanii pentru a gestiona apelurile inverse, care sunt inițiate pe baza solicitării clientului de a fi apelat înapoi sau inițiate automat de sistem din cauza necontactării persoanei vizate. O campanie funcționează ca o colecție de liste, unde fiecare listă cuprinde contactele încărcate.

Această secțiune vă permite să vă integrați cu campania produsului partener (specifică Dialer) sau cu coada de așteptare (specifică non-dialer) pentru a prelua detalii. În plus, această secțiune vă permite să atribuiți o campanie unui grup.

Cerințe preliminare

Condițiile preliminare pentru crearea unei campanii sunt enumerate mai jos:

Mod - Diferitele metode prin care puteți ajunge la un client. Exemple de moduri sunt Home Telefon, Telefon de serviciu, Mobil (voce).

Strategia de contact - Strategia de contact se referă la configurarea unui set de reguli pentru diferite moduri. Acest set de reguli decide, modul în care se ajunge la un contact (de obicei pe baza greutății atribuite modului), ora la care se ajunge la un contact într-un anumit mod, ora la care se apelează reîncercări pe modurile configurate etc. Vezi Strategia de contact pentru mai multe detalii.

Fus orar- Lista fusurilor orare configurate pentru campania de ieșire. Acest lucru este relevant pentru exe- cutionarea campaniei, precum și pentru apelarea contactelor în fusul orar respectiv. Consultați Fusuri orare pentru mai multe detalii.

Notă: nu trebuie să menționați mai mult de 60 de caractere sau caractere speciale atunci când adăugați un nume de campanie.

Acestea sunt tratate mai detaliat în secțiunile respective.

Noțiuni de bază

În panoul de meniu din stânga, dați clic pe **Campanie** și **apare ecranul**

Campanie Home . Următoarele detalii pentru fiecare campanie sunt

enumerate mai jos:

notițe: Faceți clic pe orice antet de grilă pentru a sorta datele în ordine ascendentă / descendentă după grilă. Coloana **Stare finalizată (%)** sortează mai întâi după stare, apoi după procent.

Procentajul campaniei este calculat folosind formula de mai jos:

*TotalPercentage = Apeluri finalizate * 100 / TotalCalls*

În formula de mai sus, apelurile finalizate sunt calculate după cum urmează:

Apeluri finalizate = Număr (Închis) + Număr (Altele)

1. **canal** precum voce, e-mail, SMS sau o combinație de voce și non-voce.
2. **Dați clic pe Numele** campaniei pentru a încărca detaliile campaniei în vederea modificării.
3. **Numele** grupului căruia îi aparține campania. În cazul campaniilor din lista comună, nu este listat niciun grup de campanii specific; apare numai ca listă partajată.

4. **Data de începere Ora** de începere zilnică - Data de începere a campaniei și ora zilnică de începere pentru camera video.
5. **Data de încheiere Ora** de încheiere zilnică - Data de încheiere a campaniei și ora zilnică de încheiere pentru camera video.
6. **Status Completed (Stare finalizată**): afișează starea campaniei.
   a. **Creat** - O campanie este creată și încă nu a început formarea contactelor. Bara de stare este albastru deschis.
   b. **Executare** - Campanie într-o stare de rulare, adică apelarea contactelor. Bara de stare este verde.
   c. **Pornire** - când inițiați una sau mai multe campanii folosind butoanele Acțiuni în Pagină, starea apare ca **Pornire**. Faceți clic pe **butonul Reîmprospătare** pentru a confirma că a început campania și starea s-a schimbat în Se execută.
   d. **Oprire** - când oprești una sau mai multe campanii folosind butoanele Acțiuni în Pagină, starea apare ca **Oprire**. Faceți clic pe **butonul Reîmprospătare** pentru a confirma oprirea campaniei și schimbarea stării în Oprită.
   e. **Oprit-** o campanie nu rulează. Bara de stare este roșie.

      Notă: Campania în starea Oprit nu se schimbă automat în Executare la momentul de operare al campaniei. Un administrator ar trebui să înceapă manual astfel de campanii.
   f. **Grup oprit** - grupul de campanie părinte mapat este dezactivat de administrator. Toate campaniile din grupul dezactivat sunt în starea Oprit în grup. Bara de stare este roșie.
   g. **Timp suspendat** - Campania este suspendată (într-o stare oprită temporar). O campanie este suspendată automat în afara orelor configurate pentru execuție, sărbători, weekend-uri cam-paign, zi a săptămânii nefuncțională etc. În timpul de operare configurat al campaniei, starea se schimbă automat la Executare. Bara de stare este bej.
   h. **Scurs** - Campaniile care au trecut de data și ora de încheiere configurate sunt marcate cu starea Scurse, iar bara de stare este maro.
   i. **Finalizat** - Procentajul afișat la sfârșitul barei de stare indică procentul de contacte apelate (din numărul total de contacte încărcate pentru campanie).
   j. **Etc** - **Timpul** estimat de finalizare pentru toate contactele apelabile din campanie care urmează să fie apelate. Aceasta se calculează pe baza istoricului și a datelor din ziua curentă ale înregistrărilor totale prelucrate și a duratei totale prelucrate.
   k. **Marcată pentru ștergere** - indică faptul că campania este semnalizată pentru ștergere, dar nu este încă eliminată definitiv.

Statisticile campaniei

1. **Total** - Numărul total de contacte încărcate pentru campanie.
2. **Deschis** - Numărul de contacte într-o stare deschisă. Contacte cu starea 0.
3. **Proaspăt** - Numărul de contacte noi care urmează să fie apelate prima dată. Contactele cu starea 0 și IsFresh sunt egale cu 1 în baza de date.

4. **Programat** - Numărul de contacte programate pentru apelare. Persoanele de contact cu starea 0 și IsFresh sunt egale cu 0 în baza de date.
5. **Închis** - Numărul de contacte închise. Aici nu puteți face încercări de apelare pe con- tacte închise decât dacă este redeschis. Contacte cu starea 1.
6. **Altele** - Numărul de contacte din alte stări decât deschise, proaspete, programate sau închise.

Numărul total de contacte se calculează utilizând formula de mai jos:

TotalContacte = Count(Deschis) + Count(Închis) + Count(Altele)

Consultați Stările contactelor pentru mai multe detalii.

Fiecare contact care este încărcat în aplicație este etichetat cu o stare. Consultați Detalii stare contact pentru mai multe informații.

Detalii stare contact

Stare	Nume	Descriere
0	Deschidere	Deschideți Contact.
1	Închis	Contact închis.
2	Blocat temporar	Contactul blocat temporar nu va fi livrat.
3	Încărcare în curs	Contact în mijlocul procesului de încărcare.
4	Livrat către Dialer	Contact livrat către apelator.
5	Suprascriere	Contact suprascris în timpul încărcării.
6	Listă oprită	Persoană de contact dintr-o listă care este oprită.
7	Închis prin contacte gestionate sau înroșit	Contact închis utilizând funcționalitatea Gestionare contact/contact eliminat.
8	Contact oprit și închis	Contactul oprit și închis nu va fi livrat apelatorului.
9	Contact curățat	Persoană de contact dintr-o listă care este curățată.
10	Contact mutat în alt cam- paign	Contactul s-a mutat de la o campanie la alta con- tact înlănțuit.
11	Oprit definitiv	Contact oprit permanent, care nu va fi livrat apelatorului.
20	Contact livrat oprit	Apelarea unui contact care este livrat la apelator este oprită.
21	Blocat pentru livrarea PCB	Contact care este blocat și va fi livrat numai pentru un apel invers per sonal (PCB). **Notă**: Funcția de apelare inversă personală nu se aplică pentru această versiune.
22	Blocat pentru livrarea contactelor CSS	Contact blocat pentru livrare printr-o selecție de contacte

		Programul strategiei (CSS).
23	Blocat pentru livrarea AEM	Contact blocat pentru Agent-Executive Mapped delivery.
24	Blocat de Reprogramare la Res- chedule Contact	Contact blocat de reprogramator pentru a fi livrat ca rescheduled.
25	Blocat de reprogramare pentru a închide contactul	Contact blocat de reprogramator pentru a fi închis.
30	Contact blocat de DNC	Contact blocat ca contact Nu apelați.
31	Contact blocat de NDNC	Contact blocat ca contact național Nu apelați.
32	Contact blocat de scrubul DNC	Contact blocat în timpul procesului de frecare DNC.
33	Contact blocat de Litigii	Contact blocat din cauza unei cerințe de litigiu.
34	Expirat	Contact expirat.

Acțiuni

Măsuri de campanie care trebuie luate, dacă este cazul, din următoarele:

- **Editați** orice proprietate din campanie.
- **Copierea** creează o campanie nouă cu toate proprietățile campaniei selectate (cu excepția numelui campaniei) păstrate ca atare.

  Notă: Ori de câte ori duplicați o campanie, aplicația nu reproduce setările dialerului. Utilizatorii trebuie să creeze manual setările de apelare telefonică în campanie pentru o campanie copiată.

  Notă: pentru o campanie copiată, este permisă folosirea aceluiași nume ca o campanie ștearsă, cu condiția ca pasagerul. Datele statistice referitoare la campania veche sunt șterse din baza de date atunci când se creează o campanie nouă cu același nume ca o campanie ștearsă.
- **Opriți** (sau **începeți**) campania. Toate contactele, cu excepția contactelor active livrate, sunt închise în apelator. Starea acestor contacte se modifică la Deschidere în aplicație.
- **Culoare** închide toate contactele în așteptare care sunt disponibile în lista de apelare.

  Notă: Contactele care sunt active în apelator nu sunt spălate.
- **Ștergeți** o campanie. O campanie poate fi ștearsă numai atunci când nu se află în starea Executant. Butonul de ștergere este activat numai în cazul în care campania nu este în starea Executare. Când utilizatorul face clic pe **Ștergere**, se deschide o fereastră pop-up și afișează următorul mesaj de avertizare pentru a-l notifica despre operația de ștergere:

  Această acțiune marchează campania pentru ștergere. Campania este ștearsă definitiv odată ce toate campaniile conexe ajung la o stare neexecutabilă.

  Notă: ștergerea campaniei este ireversibilă și nu poate fi anulată. După inițierea operațiunii de ștergere, starea campaniei se schimbă în *MARCATĂ PENTRU ȘTERGERE* pentru a reflecta procesul de ștergere în așteptare.

Acțiuni în Pagină

Un **panou de butoane Acțiuni** în partea stângă sus a paginii, deasupra anteturilor, este furnizat pentru a efectua diverse acțiuni. Acest buton este afișat numai dacă un administrator a configurat acest lucru pentru a fi afișat.

Notă: selecția mai multor campanii funcționează numai pentru pagina activă, nu și pentru campaniile din mai multe pagini.

Notă: dacă selectați mai multe campanii, puteți folosi numai butoanele Start și Stop, după caz. Întreaga paletă de butoane este disponibilă dacă selectați o singură campanie.

- **Editați** orice proprietate din campanie.
- **Copierea** creează o campanie nouă cu toate proprietățile campaniei selectate (cu excepția numelui campaniei) păstrate ca atare.

  Notă: pentru o campanie copiată, este permisă folosirea aceluiași nume ca o campanie ștearsă, cu condiția ca pasagerul. Datele istorice referitoare la campania veche sunt șterse din baza de date (în timpul operațiunii de sfârșit de zi LCMReportingService) atunci când se creează o campanie nouă folosind același nume ca o campanie ștearsă. Vă sfătuim să utilizați acest lucru după ce ați exercitat atenția cuvenită, deoarece acest lucru duce la pierderea datelor istorice.
- **Începeți** campania.
- **Opriți** campania.
- **Funcția Culoare** închide toate contactele în așteptare disponibile în lista de apelare.

  Notă: Contactele care sunt active în memoria cache a apelatorului nu sunt spălate.
- **Ștergeți** o campanie. O campanie poate fi ștearsă numai atunci când nu se află în starea Executant. Butonul de ștergere este activat numai în cazul în care campania nu este în starea Executare. Când utilizatorul face clic pe **Ștergere**, se deschide o fereastră pop-up și afișează următorul mesaj de avertizare pentru a-l notifica despre operația de ștergere:

  Această acțiune marchează campania pentru ștergere. Campania este ștearsă definitiv odată ce toate campaniile conexe ajung la o stare neexecutabilă.

  Notă: ștergerea campaniei este ireversibilă și nu poate fi anulată. După inițierea operației de ștergere, starea campaniei se schimbă în *MARCATĂ PENTRU ȘTERGERE* pentru a reflecta procesul de ștergere în așteptare.

Sortare și căutare

Datele privind înregistrarea campaniei pot fi sortate după orice coloană. Faceți clic pe un antet de coloană pentru a sorta datele în ordinea ascendentă a coloanei. Puteți folosi caseta **Căutare** din partea dreaptă sus a paginii Înregistrarea campaniei pentru a căuta și a prelua datele necesare.

Creați o campanie

Detalii campanie

Pentru a crea o campanie nouă, apasă pe **Adaugă o campanie** situată în colțul din dreapta jos al ecranului. Puteți furniza detalii de bază despre campanie în această secțiune.

Ecranul **Detalii** campanie apare cu următoarele detalii:

1. Introduceți un nume **de**campanie.
2. Introduceți o **descriere a campaniei**.
3. Selectați o **categorie** din lista derulantă. Acest câmp este opțional.

   Notă: dacă nu aveți o categorie de campanie care să se aplice acestei campanii, puteți face clic pe **butonul Categorie** cameră pentru a crea o categorie nouă. Pentru informații suplimentare, consultați **Crearea categoriei** de campanii.

4. Selectează un **grup** de rezultate ale afacerii din lista verticală.

   Notă : dacă nu ai niciun grup de companii care să se aplice acestei campanii, dă clic pe **butonul Creează rezultate** de afaceri și adaugă un nou grup de rezultate comerciale. Consultați **Rezultatul** afacerii pentru mai multe informații.

5. Selectați un interval de date pentru această campanie. Campania funcționează între data de începere și data de încheiere selectată în acest interval; Ambele zile sunt incluzive.
6. Selectați un interval de timp pentru această campanie. Campania funcționează în toate zilele (în intervalul de date selectat) dintre orele selectate.
7. Selectați un **fus orar** pentru această campanie. Aplicația este proiectată să funcționeze în mai multe fusuri orare.

   Notă: dacă nu aveți un fus orar care să se aplice acestei campanii, faceți clic pe butonul Creare **fus orar** și creați un fus orar nou. Consultați **TimeZone** pentru mai multe informații.

   Aplicația poate fi utilizată în diverse locații pentru a derula campanii. Aceste locații pot fi împrăștiate pe diferite continente sau chiar în locații diferite de pe același continent. Fiind departe una de alta, campaniile ar putea fi nevoite să se desfășoare în programul de lucru al fiecărei locații. Aplicația este concepută pentru a funcționa în mai multe fusuri orare.

   Diferitele locații din întreaga lume sunt împărțite în fusuri orare pe baza longitudinilor în care sunt situate. Aplicația are o prevedere în care pot fi configurate fusurile orare la nivel de sistem.

   Acest fus orar este utilizat ca una dintre opțiunile de asociere a fusului orar al persoanei de contact. Alte elemente pe care aplicația le utilizează pentru a determina fusurile orare ale contactelor sunt codul poștal, codul zonal, statul și așa mai departe.

8. Selectați numărul de zile de la **contorul Time to Live(days). Time to Live** este numărul de zile pe care contactele le-au încărcat, prin intermediul funcției de încărcare automată.
9. TURN **Zilele** lucrătoare se activează **pentru** ca aplicația să calculeze Timpul de a trăi numai folosind Zile lucrătoare.
10. Selectați un **tip** de utilizare a fusului orar pentru campanie. Există trei opțiuni dintre care puteți alege:
    a. **Niciuna**: această opțiune preia fusul orar pentru această campanie așa cum este selectat în Fus orar.
    b. Înlocuire: această opțiune înlocuiește, numai pentru această campanie, orele de început și de sfârșit configurate pentru fusurile orare din acest grup de campanii. Orele de început și de sfârșit pentru grup sunt afișate când faceți clic pe **butonul Încărcare implicită** .

    Notă: fusul orar Tipul de utilizare nu este disponibil la crearea unei campanii noi. Este disponibil numai atunci când editați o campanie existentă.
11. Dați clic pe **Următorul** pentru a finaliza ecranul și a naviga la expertul Grup **de** campanii.

Grup de campanie

Această secțiune vă permite să efectuați integrarea cu campania produsului partener (specifică Dialer) sau cu coada de așteptare (specifică non-dialer) pentru a prelua detaliile.

Selectarea grupului

Selectați un tip de grup de campanie din Grup de campanii dedicate, Listă partajată și Apelare accelerată.

1. Dacă **este selectat Grup** de campanii dedicate, selectați un **grup** din meniul drop-down.
2. Dacă **este selectată campania Listă** partajată, aceasta ascunde opțiunea Grup . Grupul de campanie este decis atunci când creăm o condiție CSS pentru o anumită campanie cu listă partajată.

   Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.
3. Dacă **este selectată opțiunea Apelare accelerată** , efectuați pașii menționați în Apelare accelerată.

4. Selectați grupul **de** campanii din lista derulantă pentru a-l asocia campaniei.
5. Accesați secțiunea Strategie **de** contact.

Apelare accelerată

Apelarea accelerată este o metodă de efectuare a apelurilor de ieșire într-un mod mai conform. Simplifică procesul de apelare în mod eficient și reduce timpul și efortul necesar agenților pentru a efectua apeluri.

Această caracteristică permite unui apelator automat să apeleze contacte non-PEWC (contacte fără consimțământ sau contacte ale clienților care nu au consimțit să primească apeluri de la un dialer automat). În această caracteristică este introdus un concept numit Apelare inițiată de om utilizând Control Operator. Aici, operatorii de control primesc contacte fără consimțământ prin intermediul cadrului existent de livrare a contactelor. Apoi, contactele de pe un Control Agent Desktop sunt apăsate de către Operatorul de control și livrate apelatorului pentru apelare.

1. Selectați Grupul **de** consimțământ din meniul vertical. Un grup de consimțământ furnizează o persoană de contact cu consimțământ pentru o campanie ADM.
2. Selectați Grupul **fără** consimțământ din lista verticală. Un grup fără consimțământ livrează o persoană de contact fără consimțământ pentru o campanie ADM. Efectuați pașii următori pentru a apela un contact.
   a. **Operator** - Selectați **operatorul** pentru a executa apelarea manuală. Un operator de control acceptă con- tactele pentru a le livra apelatorului.
   b. **Auto** - Selectare **automată** pentru a executa apelarea automată. Agenții pot apela automat aceste contacte fără intervenția operatorilor de control.
3. **Grup** de stat- Selectați grupul **de** stat din meniul derulant.

   Notă: Asigurați-vă că **opțiunea Apelare** accelerată este activată în Caracteristici State Law Group din State Law Group pentru a livra un contact.
   a. **Operator** - Selectați **operatorul** pentru a executa apelarea manuală. Un operator de control acceptă con- tactele pentru a le livra apelatorului.
   b. **Auto** - Selectare **automată** pentru a executa apelarea automată. Agenții pot apela automat aceste contacte fără intervenția operatorilor de control.
4. **Tip** de căutare - selectați tipul **de** căutare din **Consimțământ** și **Neconsimțământ.**
   a. **Consimțământ** - Sistemul analizează contactele din tabelul PEWC și livrează grupului de consimțământ contactele potrivite.
   b. **Non-Consent** - Sistemul analizează contactele din tabelul non-PEWC și livrează contactele corespunzătoare grupului non-consimțământ.

Strategia de contact

O strategie de contact este abordarea calculată în construirea relației cu clienții pentru a avea un management eficient al campaniei.

Selectați o **strategie** de contact pentru

campanie. Sunt disponibile următoarele

opțiuni:

Simplu: O strategie simplă este ușor de configurat și trece la apelarea de la un mod configurat la altul într-un ciclu. Ciclul se repetă până la finalizarea numărului configurat de cicluri. Acesta servește scopului său limitat în anumite tipuri de campanii care nu necesită nicio metodologie avansată de gestionare a contactelor.

Avansat: O strategie avansată poate fi configurată și utilizată pentru strategii de apelare mai elaborate, cum ar fi reîncercări la nivel de mod, ferestre de tranziție și diferite ferestre de apelare pentru moduri. Acest tip de strategie valorifică maximul din aplicație pentru a apela fiecare contact încărcat.

Simplu

În mod implicit, opțiunea Strategie **simplă de** contact este selectată pentru o campanie.

1. Selectați o strategie de contact adecvată pentru această campanie din lista derulantă.

   Notă: Dacă nu aveți o strategie de contact care se aplică acestui contact, faceți clic pe **Creare strategie** de contact pentru a crea o strategie nouă. Consultați Crearea **strategiei** de persoană de contact pentru mai multe informații.

2. **Reîncercare** globală- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea necesară în panoul numeric. Această opțiune vă permite să furnizați numărul maxim de încercări de apelare a fiecărui contact din campanie.
3. **Reîncercare** zilnică- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea necesară în panoul numeric. Această opțiune vă permite să furnizați numărul maxim de încercări de apelare a fiecărui contact din campanie.
4. **Reîncercare** ciclu- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea necesară în panoul numeric. Acesta este numărul de cicluri în care funcționează strategia de contact înainte de închiderea contactului.
5. Selectați un interval **de**reîncercare a ciclului. Acesta este intervalul dintre un ciclu de reîncercări și următorul. Introduceți valorile necesare în casetele respective, sub **Zi**, **Ore și** Min .

Strategia de apelare inversă

Notă: Caracteristica de apelare inversă nu este acceptată în versiunea curentă. Această caracteristică este planificată pentru o versiune viitoare.

Strategia de apelare inversă este utilizată pentru a reprograma contactele de apelare inversă. De exemplu, atunci când apelatorul încearcă să ia legătura cu un client la ora solicitată și încercarea eșuează, sistemul aplică regula strategiei de apelare inversă.

Există două tipuri de reapelări. **Apelarea inversă** personală este atunci când un apel invers este direcționat către același agent care a gestionat apelul inițial; **Inversarea** normală este atunci când un apel invers este direcționat către orice agent disponibil.

6. Selectați o strategie de apelare inversă adecvată pentru această campanie din lista derulantă.

   Notă: Dacă nu aveți o strategie de apelare inversă care se aplică acestui contact, faceți clic pe **Creare strategie** de apelare inversă pentru a crea o strategie nouă. Pentru mai multe informații, consultați **Crearea strategiei** de apelare inversă.

7. **Resetați reîncercările** zilnice și globale - TURN comutatorul **ACTIVAT** dacă tot ce doriți ca numărul de reîncercări globale și zilnice să fie resetat la zero la mutarea unui contact la apelarea inversă.
8. **Reîncercare** apelare inversă- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea în panoul numeric. Această opțiune vă permite să furnizați numărul maxim de reîncercări pentru reapelarea fiecărui contact din campanie.
9. Selectați butonul de resetare **PCB** la BCN, dacă este necesar.

Notă: Un contact marcat ca contact personal de apelare inversă poate fi transformat într-un con- tact obișnuit de apelare inversă în anumite circumstanțe, cum ar fi eșecul repetat de a lua legătura cu agentul specificat. Pentru a evita să nu ajungeți deloc la contact, aceasta este transformată în apelare inversă obișnuită pentru a ajunge la orice alt agent disponibil.

Opțiunile disponibile pentru **Tipul de** reîncercări sunt prezentate mai jos:

a. **Reîncercări**: Pentru a configura numărul de încercări după care o reapelare personală devine o reapelare normală.

b. **Durată**: Durata în zile, ore și minute după care o reapelare personală devine o reapelare normală dacă apelul format nu ajunge la agentul desemnat din anumite motive.

10. Utilizați panoul numeric pentru a seta numărul **Încercări de a ajunge la agent** - aplicația face numărul de încercări de a contacta un agent înainte de a converti o reapelare personală într-o reapelare normală.
11. Faceți clic pe **Următorul** pentru a finaliza ecranul și navigați la expertul Alte opțiuni.

Avans

Selectați **opțiunea Strategie avansată** de contact pentru campanie.

1. Selectați o strategie de contact adecvată pentru această campanie din lista derulantă.

   Notă: Dacă nu aveți o strategie de contact care se aplică acestui contact, faceți clic pe Creare strategie de contact pentru a crea o strategie nouă. Consultați Crearea **strategiei** de persoană de contact pentru mai multe informații.

2. **Reîncercare** globală- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea necesară în panoul numeric. Această opțiune vă permite să furnizați numărul maxim de încercări de apelare a fiecărui contact din campanie.
3. **Reîncercare** zilnică- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea necesară în panoul numeric. Această opțiune vă permite să furnizați numărul maxim de încercări de apelare a fiecărui contact din campanie.
4. **Închideți încercările** zilnice - TURN comutatorul **PORNIT** pentru a închide contactul odată ce limita zilnică de reîncercare este atinsă.
5. **Fereastră** de tranziție- TURN comutatorul **ACTIVAT** pentru a aplica această caracteristică campaniei. Fereastra de tranziție oferă posibilitatea de a limita numărul de încercări pentru fiecare mod într-un prag de durată definit.
6. **Zile** durată tranziție- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea necesară în panoul numeric pentru a ține evidența încercărilor.
7. **Încercări** de tranziție- Utilizați glisorul sau introduceți valoarea necesară în panoul numeric pentru a selecta încercările de tranziție.

Detalii campanie

După crearea unei campanii, trebuie să o editați și să actualizați următoarele detalii în Detaliile **campaniei** Tab.

Opțiuni de configurare

Această secțiune vă permite să efectuați configurații cu privire la campanie.

- **Înlănțuire**: activați această opțiune pentru a permite conectarea (înlănțuirea) contactelor din campania curentă la alte campanii.
- **Zona de blocare/codul** poștal: TURN acest comutator ACTIVAT pentru a preveni apelarea contactelor din zona blocată/codurile poștale pe durata blocată specificată.
- **DNC**: TURN comutatorul DNC ACTIVAT pentru a activa screening-ul DNC pentru contactele din această campanie. Lista Do Not Call (DNC) asigură conformitatea prin prevenirea apelurilor sau mesajelor nesolicitate către numere de telefon marcate ca DNC în cadrul organizației. Național Nu apelați
- **NDNC:** activați acest parametru pentru a activa screeningul NDNC pentru contactele din campanie. National Do Not Call (NDNC) este un registru la nivel național, asigurând conformitatea cu reglementările din domeniul telecomunicațiilor care interzic apelurile sau mesajele nesolicitate către numere listate ca NDNC.
- **Litigator**: TURN comutatorul Litigator ACTIVAT pentru a permite verificările de conformitate în timpul încărcării datelor. Această realizare asigură respectarea legală la încărcarea și gestionarea contactelor.
- **Precall Script**: Activați comutatorul Precall Script pentru a rula un script înainte de fiecare apel. Acest script se poate integra cu aplicații externe sau baze de date pentru a lua decizii finale de apelare. Opțiunile includ:
  - Bibliotecă: Selectați un script din biblioteca de scripturi.
  - VBScript: executați un script personalizat.
- **Script** PostCall: Activați comutatorul Postcall Script pentru a executa un script după fiecare apel. Acest lucru poate fi utilizat în diverse scopuri, cum ar fi validarea rezultatelor apelurilor, personalizarea comportamentului de reprogramare sau integrarea cu sisteme terțe (cum ar fi actualizarea stării apelurilor CRM). Opțiunea include:
  - **Înainte de reprogramare**: Se execută înainte de reprogramarea unui contact, permițând logicii particularizate să influențeze reprogramarea parametrilor.
  - **După reprogramare**: Se execută după reprogramare, permițând personalizarea ulterioară a strategiei sau actualizarea platformelor externe.
  - **Ambele**: Se execută atât înainte, cât și după reprogramare.
- **CPT**: TURN comutatorul CPT ACTIVAT pentru a activa verificările pentru timpul preferat de client în timpul încărcării datelor, pe baza parametrilor selectați.
  - Activați CPT atât pe pagina Campaniei, cât și pe pagina Drept statal.
  - Selectați Valoarea modului sau Identificatorul unic din lista derulantă.
  - Identificatorii unici sunt creați în parametrii globali de afaceri.

Zona verde și legea statului

Zona verde este o caracteristică pentru a se asigura că contactele sunt livrate NUMAI pe baza fusurilor orare posibile și a regulilor de stat preluate din codurile zonale și codurile poștale ale tuturor modurilor de contact. Rețineți că, dacă contactul are trei moduri, aplicația verifică dacă toate cele trei moduri ale contactului pot fi apelate înainte de livrarea către apelator.

Când comutatorul este activat, Enhanced Greenzone ia în considerare toate numerele și codurile poștale încărcate pentru a calcula Greenzone. Dacă sunt încărcate 10 numere, atunci vor fi determinate 20 de fusuri orare pentru prefixul zonal și codul poștal al fiecărui număr de telefon. Dacă sunt activate 2 coduri poștale la nivel de contact (coduri poștale primare și secundare), acest lucru adaugă încă 2 fusuri orare, ceea ce face 22 de fusuri orare în total de verificat. Aplicația verifică toate aceste fusuri orare și înlocuiește contactul numai atunci când toate cele 22 de fusuri orare au o fereastră apelabilă permisă.

De asemenea, dacă legea statului este activată, ar fi identificate 22 de state legate de aceste fusuri orare. Caracteristica Zonă verde îmbunătățită validează orele de început și de sfârșit ale tuturor celor 22 de state, îmbină conformitatea și livrează contactul în fereastra de apelare permisă intersectată.

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

Notă: Când contactele nu reușesc în Greenzone, contactele eșuate sunt reprogramate din nou.

Activați Greenzone

În mod implicit, Greenzone este activată, iar opțiunea Campanie este selectată automat. Greenzone nu poate fi dezactivat.

- **Fus orar** campanie- TURN acest lucru activat pentru a aplica fusul orar al campaniei. Reprezintă fusul orar calculat la nivel de campanie. Contactele sunt validate în funcție de acest fus orar pentru a asigura conformitatea cu regulile de apelare specifice campaniei.
- **Zona încărcată** - TURN aceasta pentru a aplica Zona încărcată. Se referă la fusul orar încărcat pentru contact în fișierul de date. Această zonă acționează ca o referință pentru asigurarea faptului că contactul poate fi apelat în timpul orelor permise.
- **Stat** - TURN acest lucru pentru a aplica acest lucru. Indică starea asociată contactului. Se aplică reglementări de apelare specifice statului, cum ar fi orele apelabile și sărbătorile.
- **Cod** poștal- TURN acest lucru pentru a aplica acest lucru. Codul poștal principal al contactului este utilizat pentru a determina fusul orar corespunzător și pentru a verifica dacă există restricții de apelare specifice zip.
- **Cod** poștal suplimentar- TURN acest lucru pentru a aplica acest lucru. Orice coduri poștale suplimentare asociate cu con- tactul. Acestea sunt verificate pentru conformitatea cu fusul orar, oferind flexibilitate pentru contactele cu mai multe locații asociate. Aceasta poate fi activată numai dacă este activat codul poștal.
- **Prefix** - TURN acest lucru pentru a aplica acest lucru. Se referă la prefixul zonal asociat cu numărul de telefon al contactului. Ajută la determinarea fusului orar și a reglementărilor de stat

pentru apelare.

- **Modul** curent- TURN acest lucru activat pentru a aplica modul curent. Indică modul (cum ar fi SMS, e-mail, voce) evaluat în prezent pentru persoana de contact. Aplicația asigură că acest mod poate fi apelat pe baza regulilor.
- **Toate modurile** - TURN acest lucru activat pentru a verifica dialabilitatea tuturor modurilor disponibile. Dacă toate modurile respectă regulile fusului orar și ale statului, contactul este livrat apelatorului.

- **Cod** poștal mod- TURN acest lucru activat pentru a aplica modul Zip. Se referă la codul poștal derivat special pentru un mod (cum ar fi e-mail sau SMS). Acesta asigură conformitatea specifică modului de contact a contactului.
  - **Modul** curent- TURN acest lucru activat pentru a aplica modul curent. Indică modul (cum ar fi SMS, e-mail, voce) evaluat în prezent pentru persoana de contact. Aplicația asigură că acest mod poate fi apelat pe baza regulilor.
  - **Toate modurile** - TURN acest lucru activat pentru a verifica capacitatea de apelare a tuturor modurilor disponibile. Dacă toate modurile respectă regulile fusului orar și ale statului, contactul este livrat apelatorului.

Dreptul statului

Persoanele de contact pot aparține mai multor fusuri orare, pe baza prefixului zonal, a codului poștal, a codului poștal suplimentar și a codului poștal la nivel de mod, în funcție de stările configurate. Este posibil să fie necesar să se verifice timpii de apelare siguri pentru mai mulți parametri, inclusiv timpii de apelare permiși la nivel de stare. Activarea Greenzone la nivel de campanie asigură faptul că aplicația verifică toți acești parametri înainte de a livra contactul pentru apelare.

Legile statului reglementează operațiunile centrelor de contact și pot fi configurate la nivel de aplicație pentru a se aplica campaniilor specifice. Pentru a activa respectarea legislației statului:

- Activați conformitatea cu **legislația** statului la nivel de campanie pentru a vă asigura că toți parametrii sunt verificați înainte de a livra un contact pentru apelare.
- **Selectați State Law Group** din meniul derulant pentru a aplica regulile de conformitate cu legislația statului în camera dvs. Grupul de drept de stat permite administratorului să definească statul individual și asocierea acestuia cu codul poștal și / sau codul zonei și, în final, să grupeze aceste state împreună ca un **grup** de drept de stat cu definiția timpului și a sărbătorilor apelabile. Atunci când aplicația determină mai multe state pe baza codurilor poștale și zonale, se aplică prioritatea stabilită în **Grupul** de drept al sistemului > al statului. A se vedea **State Law Group**.
- **Stare**: Conformitatea este impusă pe baza stării configurate în seturile de aplicații la nivel de sistem. Aceasta aplică campaniei timpii de apelare permiși la nivel de stare.
- **Cod** poștal: Conformitatea este impusă pe baza codului poștal configurat în sistem.
- **Cod** poștal suplimentar: Asigură conformitatea prin verificarea tuturor codurilor poștale suplimentare asociate contactului pentru fusul orar și respectarea legii statului.
- **Prefix**: Conformitatea se bazează pe prefixul zonal configurat în sistem. Se aplică legile statului legate de codul zonei.

- **Modul curent:** Verifică conformitatea pentru modul curent (cum ar fi SMS, e-mail, voce) evaluat pentru a se asigura că respectă regulile de stare.
- **Toate modurile**: Verifică dacă toate modurile disponibile respectă reglementările fusului orar și ale statului înainte de a livra contactul apelatorului.

- **Cod** poștal mod: Asigură conformitatea pe baza codului poștal specific modului.
  - **Modul** curent: verifică conformitatea pentru modul curent evaluat, pentru a se asigura că respectă regulile de stare.
  - **Toate modurile**: Verifică dacă toate modurile disponibile respectă reglementările fusului orar și ale statului înainte de a livra contactul apelatorului.
- Dați clic pe **Salvați**. Continuați să configurați diferitele cerințe pentru campania nou creată.

Configurarea campaniei

După crearea campaniei, există diverse alte aspecte pe care trebuie să le configurați pentru ca campania să funcționeze așa cum doriți. Această secțiune se ocupă de configurarea următoarelor elemente:

1. Detalii campanie
2. Setările canalului
3. Parametrii afacerii
4. Configurare AI

   Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.
5. CSS
6. Înlănţuirea
7. Liste de contacte
8. Administrarea contactelor
9. Program
10. IVR Editor de șabloane

    Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.
11. Editor de șabloane de e-mail

    Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.
12. SMS Editor de șabloane

    Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.
13. Altă configurație
14. Setări apelare

Fiecare dintre opțiunile de meniu de mai sus poate fi plasată ca link rapid pe pagina aplicației **Home** . Faceți clic pe linkul **necesar** și pagina este acum disponibilă pentru vizualizare / editare cu un singur clic direct din pagina Home a aplicației.

Setările canalului

Efectuați următorii pași:

1. Selectați un **server** de e-mail pentru campanie.
2. Setați un prag pentru e-mailuri în **câmpul Expirare** e-mail. Acest prag determină timpul maxim permis pentru ca sistemul să proceseze și să trimită e-mailuri. Intervalul este de la 1 la 2400 de ore.
3. Dacă aceasta este o campanie SMS, selectați un **SMS Server** pentru campanie. Intervalul este de la 1 la 1440 de minute.
4. Setați un prag pentru SMS în **câmpul SMS Timeout** . Acest câmp specifică numărul maxim de mesaje SMS sau rata la care acestea pot fi trimise într-o perioadă definită.
5. **Selectați codul** scurt principal din lista derulantă. Acesta este principalul cod scurt folosit pentru trimiterea SMS / e-mailului în campanie.

   Notă: pentru o campanie configurată cu un server SMS, **codul** scurt principal și **tipul de text SMS** Campurile sunt obligatorii.
6. **Selectați codul** scurt secundar din lista derulantă. Acesta este codul scurt secundar folosit pentru trimiterea SMS /email în campanie.

   Notă: pentru o campanie configurată cu un server SMS, **codul** scurt principal și **tipul de text SMS** Campurile sunt obligatorii.
7. **Selectați dispoziția SMS Timeout din** lista derulantă. Acesta definește rezultatul SMS pentru un con- tact atunci când contactul expiră. Valoarea implicită este Succes.
8. **Selectați tipul** de text SMS din lista derulantă, cum ar fi Dinamic, Static, TwoWay. Specifică tipul de SMS configurat pentru campanie. Acesta este un câmp obligatoriu atunci când un server SMS este mapat la campanie.
   a. **Dinamic**: Permite utilizarea conținutului personalizat sau variabil în cadrul SMS, cum ar fi inserarea informațiilor specifice clienților, cum ar fi numele, detaliile contului sau stările comenzilor.
   b. **Static**: Trimite un mesaj uniform tuturor destinatarilor, fără nicio personalizare. Acest lucru este potrivit pentru notificări generice, alerte sau mesaje promoționale.
   c. **TwoWay**: Permite comunicarea bidirecțională, permițând destinatarilor să răspundă la SMS.
9. Pentru a angaja un bot de chat pentru comunicare SMS în 2 direcții, selectați unul din lista derulantă a contului ChatBot.
10. Selectați Ghidul **apelurilor** din lista verticală mapată la campanie.
11. Introduceți un **prefix** pentru a adăuga un anumit șir la începutul informațiilor de contact încărcate.

12. Introduceți un **sufix** pentru a adăuga un șir la sfârșitul informațiilor de contact înainte ca acestea să fie trimise la dialer.

Notă: în Setările canalului Tab, SMS și E-mailul nu sunt acceptate în prezent.

Parametrii afacerii

Parametrul de afaceri este o dată specifică afacerii care poate fi utilizată în diverse scopuri. Unele utilizări sunt:

1. Asociați date contactelor în momentul încărcării.
2. Definiți condiții particularizate pentru CSS pentru a defini o strategie de apelare pentru a prioritiza un contact.
3. Interogați contactele pe baza acestor parametri și gestionați-le în **funcționalitatea Gestionare contacte** .
4. Populați acești parametri în Agent Desktop ca ecran pop-up în timpul unui apel.

Puteți crea un total de 25 de parametri de afaceri. Aceste 25 includ orice parametri pe care îi utilizați de la orice dialer. De exemplu, dacă utilizați 4 câmpuri particularizate în regula de import a apelatorului, puteți crea încă 21 de parametri de afaceri.

Notă: În mod prestabilit, toate câmpurile definite în tabelul cu reguli de import sunt create sub parametrii de afaceri.

Crearea parametrului de afaceri

1. Dați clic pe **Adăugați** pentru a adăuga un parametru de afaceri.
2. Selectează un nume **de** parametru de afaceri din meniul vertical. Acesta listează parametrii configurați în Global Business Parameters. Pentru a adăuga un parametru nou, consultați Parametrii globali de afaceri.
3. Din lista verticală Tip de **date, selectați un** tip **de** date pentru acest parametru de afaceri. Opțiunile disponibile sunt:
   a. **Număr**, pentru date numerice.
   b. **Flotant**, pentru numerele cu valori zecimale.
   c. **DateTime**, pentru valorile care reprezintă data și ora. Dacă selectați acest tip de **date, selectați formatul de dată dorit în câmpul Format** .
   d. **Șir**, pentru date alfanumerice care includ orice caracter.
4. TURN **comutatorul** Big Data **ACTIVAT pentru** a defini acest parametru de afaceri ca un câmp în bloc. Parametrele business definite drept câmpuri în bloc nu au nicio restricție privind lungimea câmpului pentru datele care intră ca parametru de ocupare.
5. Introduceți numărul de caractere permise pentru date în **coloana Lungime** caractere.
6. TURN activați comutatorul Vizualizare **agent pentru** a afișa acești parametri de afaceri agenților de pe desktop.

Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.

7. TURN comutatorul Vizualizare/editare **agent ACTIVAT** pentru a permite agenților să editeze.

   Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.

8. TURN comutatorul DNC **pornit,** dacă este necesar. Acest lucru permite aplicației să determine că un apel la un con- tact bazat pe acest domeniu de afaceri este supus regulilor Do Not Contact (DNC).

9. Selectați un **câmp coordonator** de client din lista verticală care este adecvat cu numele contorului de afaceri.

   Notă: Câmpul **coordonator** client este activat numai atunci când cel puțin oricare dintre comutatoarele P2P și BTTC este activat în secțiunea Opțiuni de configurare din pagina Configurare campanie. Pentru informații suplimentare, consultați Configurarea campaniei .

10. Dați clic pe **Salvați** pentru a finaliza crearea unui câmp de afaceri sau pe **Anulați** pentru a reveni fără nicio informație salvată.

    Notă: Aplicația nu indexează datele câmpurilor de afaceri, deoarece utilizarea celor 26 de câmpuri de afaceri (inclusiv identificatorul unic) depinde de client și nu este uniformă între clienți. Recomandăm utilizatorilor să solicite ajutor de la Asistență pentru a crea indexuri suplimentare pe baza cerințelor de afaceri.

11. Numărul de câmpuri de afaceri create și numărul disponibil sunt afișate în colțul din dreapta sus al grilei.

12. De asemenea, puteți crea un identificator unic. În mod ideal, pot exista domenii de afaceri identice în toate camerele, care ar putea fi necesar să fie grupate în diverse scopuri.

13. De exemplu, ID-ul clientului poate fi un câmp de afaceri pentru campaniile pentru care este necesară gruparea în rapoarte. Cu toate acestea, ID-ul de client poate fi primul câmp de afaceri din Campania A; al șaselea în Campania B; și al zecelea în campania C - acest lucru face ca gruparea să fie o sarcină dificilă. În schimb, puteți să creați acest câmp de afaceri drept câmp Identificator unic și să grupați datele din câmpul Identificator unic. Urmați pașii enumerați mai jos pentru a crea un identificator unic.

14. Faceți clic pe **butonul Adăugare identificator** unic pentru a adăuga un identificator unic.

15. Introduceți detaliile necesare și faceți clic pe **Salvare**.

    Notă: Aplicația nu indexează datele câmpurilor de afaceri, deoarece utilizarea celor 26 de câmpuri de afaceri (inclusiv identificatorul unic) este dependentă de client și nu este uniformă între utilizatori. Recomandăm utilizatorilor să solicite ajutor de la Asistență pentru a crea indexuri suplimentare pe baza cerințelor de afaceri.

Câmpul Campanie

Câmpurile campaniei sunt câmpuri statice, care pot fi utilizate pentru caracteristica BTTC (Consultați configurația AI). Aplicația permite setarea a cinci câmpuri de campanie. Navigați la **secțiunea Câmpuri** campanie.

Efectuați următorii pași pentru a seta câmpurile campaniei.

1. **Accesați câmpul** campanieiTab din **modulul Parametri** de afaceri.
2. Introduceți numele parametrului Câmp campanie în **câmpul Cheie** .
3. Introduceți o valoare corespunzătoare în câmpul Valoare .
4. Faceți clic pe **butonul Salvare** pentru a salva detaliile.
5. Faceți clic pe **butonul Anulare** pentru a anula detaliile.
6. Faceți clic pe **butonul Ștergere** pentru a șterge detaliile.

Configurare AI

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

Funcția de configurare AI permite administratorilor să utilizeze inteligența artificială încorporată pentru a face predicții pe baza datelor istorice. Disponibilitatea datelor istorice duce la predicții mai precise.

Notă: Pentru a verifica dacă aveți licență, puteți face clic pe modulul Licență și puteți verifica dacă **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** arată activat, altfel configurația AI Tab este dezactivată.

Modulul **de configurare** AI permite accesarea următoarelor caracteristici AI predictive.

Cel mai bun moment pentru a contacta

Best Time to Contact este un model de inteligență artificială care ajută la reducerea reîncercărilor apelurilor și la maximizarea conexiunilor de apel reușite prin:

1. Prezicerea celui mai bun interval orar în care un client poate fi abordat pentru ziua respectivă.
2. Recomandarea numărului de telefon potrivit pentru a fi utilizat în cel mai

bun interval orar. Efectuați următorii pași:

- TURN **ON comutatorul** Cel mai bun moment de contact **pentru a activa cel mai bun moment pentru a apela** contactele.
- Utilizați glisorul sau furnizați o valoare pentru **Prag contact**. Acest câmp este activ numai dacă comutatorul Cel mai bun moment de contact este setat la Activat.
- Dați clic pe **Salvați**.

Inteligența artificială din aplicație determină probabilitatea de a ajunge cu succes la con- tactul potrivit. Această probabilitate este exprimată în procente. Cu cât procentul este mai mare, cu atât sunt mai mari șansele de reușită.

Persoanele de contact din lista de clienți potențiali sunt aranjate în ordinea descrescătoare a procentului de succes. Aplicația selectează contactele cărora li se atribuie probabilitatea de reușită selectată sau mai mare.

De exemplu, dacă administratorul selectează 60% ca valoare de prag de limită, contactele care au procentul de probabilitate de 60% sau mai mare sunt formate primele. Apelarea are loc în ordinea descrescătoare a procentului de probabilitate la ora programată.

Strategia de selecție a contactelor

O strategie de selecție a contactelor (SCP) definește modul în care prioritizați contactele pentru apelare în cadrul unei campanii. De exemplu, este posibil să aveți trei categorii de deținători de carduri de credit în campania dvs.: Platină, Aur și Argint. Prin configurarea unui CSS, vă puteți asigura că aplicația dvs. împinge un anumit procent sau număr de contacte Plat- inum și / sau contacte Gold și Silver pe baza priorității.

Accesați **CSS** și apare ecranul Strategie **de selectare a contactelor** .

Crearea unui nou grup CSS

Efectuați următorii pași pentru a crea un nou **grup de strategii** de selectare a persoanelor de contact:

1. Introduceți un nou **nume** de grup CSS.
2. Introduceți un nume **de**condiție. Acesta este un câmp obligatoriu. Nu puteți utiliza caractere speciale în nume, cu excepția sublinierii, liniuței și la (_, -, respectiv @) în numele condiției.
3. **Selectați grupul** țintă din lista derulantă.
4. Puteți crea condiții utilizând fie opțiunea Condiții **de** compilare, fie opțiunea Condiții**de** scriere. Activați comutatorul necesar în funcție de preferințe.
5. **Accesați secțiunea Condiții** CSS.

Crearea unei condiții CSS - Condiții de construire

Faceți clic pe **butonul Adăugare nou** pentru a adăuga o nouă condiție CSS. Completați următoarele câmpuri:

1. Introduceți un nou **nume** de grup CSS.
2. TURN **comutatorul** Advanced Builder **ACTIVAT** dacă doriți să construiți o **condiție** CSS avansată.

   Notă: Un constructor avansat necesită condiții meticuloase pentru a construi manual condițiile imbricate. Orice plasare incorectă a parantezelor poate duce la selectarea de către CSS a contactelor greșite și neintenționate pentru livrarea către dialer. Pe de altă parte, dacă comutatorul Advanced Builder este DEZACTIVAT, puteți adăuga condiții în grupuri, cu condiții preselectate și/sau preselectate.
3. Ecranul **Advanced Builder** este afișat după cum urmează:
   a. Introduceți o paranteză deschisă - (- în prima celulă.
   b. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

c. Selectați un operator de comparație din opțiunile enumerate mai jos - aceasta este condiția pe care câmpul trebuie să o îndeplinească pentru ca un contact să fie selectat. Parametrii disponibili sunt:

   i. este exact egal cu
   ii. este mai mică decât
   iii. este mai mică sau egală cu
   iv. este mai mare decât
   v. este mai mare sau egal cu
   vi. nu este egal cu
   vii. Plăcea
   viii. în
   ix. Nu în
   x. Nu ca

d. Introduceți o valoare pe care trebuie să o îndeplinească această condiție pentru ca persoana de contact să fie selectată pentru livrare.

e. Închideți paranteza.

4. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o altă condiție. Următoarele sunt condițiile CSS implicite:
   a. Contactați apelurile prioritare - Contacte vechi
   b. Contactați apelurile prioritare - Contacte vechi
   c. Momente specifice
5. Parcurgeți **pașii de la 4** la **9**. Adăugați oricâte condiții aveți nevoie pentru CSS.
6. După ce ați terminat cu condițiile, faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza
7. Dacă nu utilizați Advanced Builder, utilizați constructorul simplu așa cum se arată în ecranul de mai jos:
8. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător. Consultați pasul 5 pentru mai multe detalii.

   Notă: Dacă selectați ID-ul listei de câmpuri de sistem sau ID-ul listei globale, o fereastră pop-up vă permite să selectați lista corespunzătoare din listele disponibile.
9. Selectați o opțiune de comparare - aceasta este condiția pe care câmpul trebuie să o îndeplinească pentru ca un contact să fie selectat. Unii parametri de comparație pentru starea dvs. ar putea fi > (mai mare decât), < (mai mică decât), = (este egală) etc.
10. Introduceți o valoare pe care trebuie să o îndeplinească această condiție pentru ca persoana de contact să fie selectată pentru livrare.
11. Închideți paranteza.
12. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o altă condiție.
13. În noua linie, selectați AND sau **OR** din lista verticală de decizie.

14. Puteți continua să adăugați mai multe astfel de grupuri de condiții. Faceți clic pe **Salvare** când ați terminat.

15. Dacă doriți să adăugați mai multe grupuri, selectați butonul Adăugare din butoanele Acțiune grup.
16. Repetați **pașii de la 12** la **17**.
17. Accesați **secțiunea Comandă după** .

    Câmpuri:

Câmpuri	Descriere
Număr max. de reîncercări	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui contact din campanie.
Reîncercări zilnice	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de încercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui contact într-o zi pentru această campanie.
Reîncercări de ciclu	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate într-un ciclu de apelare. Un ciclu este un set de încercări de apelare, o dată la toate modurile cu care este încărcat un contact. De exemplu, un contact este încărcat cu trei moduri - numerele Home, de la locul de muncă și de mobil. Un ciclu de apelare este finalizat atunci când aplicația formează toate aceste moduri (în ordinea stabilită) o dată pe fiecare.
Reîncercări prin e-mail	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul de reîncercări permise pentru livrarea contactelor pentru campaniile de e-mail. **Notă**: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.
SMS Reîncercări	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul de reîncercări permise pentru livrarea contactelor pentru campaniile SMS. **Notă**: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.
Ultima accesare	Contactele cu data și ora configurate ale ultimei accesări vor fi livrate ca parte a acestui CSS.
Prioritate	Prioritatea atribuită contactelor care urmează să fie contabilizate la livrare conform acestui CSS.
Scor principal	Scorul de client potențial care trebuie luat în considerare pentru livrarea contactelor este conform acestui CSS. Lead Score ajută la identificarea celui mai potențial client care urmează să fie contactat dintr-o campanie. Acest scor poate fi setat și în momentul încărcării sau încheierii, definind în același timp rezultatul afacerii / telefoniei.
CallStartTime	Aceasta este ora de începere a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în ora de începere menționată în această condiție sunt selectate pentru livrare.
ApelareTimpSfârșit	Aceasta este ora de terminare a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în timpul de încheiere menționat în această condiție sunt selectate pentru livrare.

ID-ul listei	ID-ul de listă căruia îi aparține persoana de contact. Contactele care aparțin ListID-urilor în această condiție CSS sunt livrate.
Tip apel	Tipul apelului.
Ultimul rezultat	Ultimul rezultat stabilit pentru acest contact. Contactele cu ultimul ieșit selectat sunt livrate.

ID listă globală	ID-ul listei globale de care aparține această persoană de contact. Contactele care aparțin ID-urilor de listă globale în această condiție CSS sunt livrate.
ID utilizator	Acesta este ID-ul agentului etichetat la contact. Apelurile sunt livrate către apelatorul telefonic și sunt corectate către agentul menționat în acest câmp.
Număr de telefon	Numărul de telefon al contactului de livrat conform acestui CSS.
Numele zonei	Numele fusului orar căruia îi aparține persoana de contact.

Crearea unei condiții CSS - Condiții de scriere

1. De asemenea, puteți utiliza opțiunea Condiții de scriere în loc să utilizați Simplu sau Avansat constructor de condiții.
2. Pentru a începe scrierea condițiilor CSS, activați comutatorul Condiții **de** scriere. Rețineți următoarele înainte de a selecta opțiunea Condiții de scriere:
   a. Aplicația validează numai sintaxa - nu vă permite să salvați condițiile cu sintaxă greșită.
   b. Aplicația nu validează niciun câmp. Dacă sintaxa este validă și interogarea nu returnează niciun rezultat, verificați și rafinați/rescrieți interogarea.
3. Începeți-vă starea prin deschiderea unei bretele ondulate ({). Aplicația apare trei elemente
   a. Câmpuri de sistem
   b. Parametrii afacerii
   c. Expresie Pentru mai multe informații, consultați Generatorul de expresii.
4. Toate câmpurile de sistem enumerate la punctul 5 din secțiunea Crearea unei condiții CSS - Condiții de compilare sunt disponibile pentru selecție. Următoarele câmpuri sunt disponibile suplimentar pentru Write Conditions fea- ture:
   a. **ContactID-** ID-ul de contact generat de aplicație.
   b. **CallStartDate** - Aceasta este data de începere a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în data de începere menționată în această condiție sunt selectate pentru livrare.
   c. **CallEndDate** - Aceasta este data de sfârșit a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în data de încheiere menționată în această condiție sunt selectate pentru livrare.
   d. **Stat** - Statul geografic al contactului.
   e. **Cod poștal** - Codul poștal căruia îi aparține contactul.
   f. **AreaCode** - Codul de zonă căruia îi aparține contactul.
   g. **CreatedTime** - Data și ora la care contactul a fost adăugat / reprogramat. Contactele cu acest timp creat sunt selectate pentru livrare dacă aceasta face parte din condiție.
   h. **SecondaryZipCode** - Codul poștal secundar al contactului, dacă este mapat.

5. Faceți clic pe **Salvare** pentru a salva interogarea.

notițe: Puteți utiliza Interogare buton de la Acțiuni panoul pentru a citi condiția pe care ați creat-o folosind funcția Condiții de scriere. Cu toate acestea, nu puteți edita interogarea. Pentru a edita o interogare, utilizați butonul Editare din panoul Acțiuni.

Comandă după

1. Secțiunea **Comandă după** decide ordinea în care doriți ca contactele potrivite pentru condițiile definite să fie livrate apelatorului - ascendent sau descendent. Secțiunea **Comandă după** ecran este prezentată mai jos.
2. Din **lista derulantă System Fields / Business Fields**s, selectați un element corespunzător. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.
3. Din lista verticală Sortare, selectați **Asc** sau **Desc** pentru sortare ascendentă sau, respectiv, descendentă.
4. Pentru a adăuga mai multe comenzi de **sortare, faceți clic pe butonul Adăugare** .
5. Când ați terminat cu comenzile de sortare, faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza condițiile CSS. Condiția salvată este listată sub Condiții de sistem.
6. Faceți clic pe **butonul Save &; Flush** pentru a salva modificările și a spăla (închide) toate contactele de pe apelator și a le redeschide pe cele din aplicație.

   Notă:Puteți sări peste crearea condițiilor și puteți selecta orice condiție CSS implicită.
7. Condiția salvată este listată sub Condiții de sistem. **Utilizați butonul CSS Condition Action** pentru a efectua următoarele acțiuni:
   a. **Editați** condiția CSS. Când editați o condiție CSS, ecranul este similar cu Creare grup CSS nou. Efectuați modificările necesare și faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza editarea.
   b. **Ștergeți** condiția CSS. Faceți clic pe OK în fereastra pop-up de confirmare pentru ștergere.
   c. **Afișați contactele** care corespund condiției CSS.
8. Se afișează contactele.
9. După afișarea contactelor care corespund condiției CSS, selectați anumite contacte sau utilizați una dintre următoarele opțiuni:
   a. Bifați caseta de **selectare Selectare totală** pentru a selecta contactele populate pe pagină.
   b. Bifați caseta de **selectare Selectare** globală pentru a selecta toate contactele din pagini.
10. Faceți clic pe **butonul Acțiuni** . Efectuați una din următoarele operații asupra contactelor selectate:
    a. Selectați **Revizuire oră** reprogramare pentru a reprograma contactul la o dată și/sau oră ulterioară. Specificați ora **de** început și **ora** de sfârșit pentru a reprograma contactul în această fereastră. Faceți clic pe **Reprogramare contacte** pentru a finaliza acțiunea.

b. Selectați **Resetare ca contact** nou - această acțiune resetează contactul ca contact nou. Faceți clic pe **Res- chedule Contacte** pentru a finaliza acțiunea.

c. Selectați **Redeschidere contacte** pentru a redeschide contactul pentru apelare. Faceți clic pe **Reprogramare contacte** pentru a completa acțiunea.

Notă: Dacă bifați caseta de **selectare Anulați valorile câmpului de afaceri actualizate de agenți** , aplicația abandonează actualizările valorilor câmpului de afaceri, dacă există, efectuate de agenți în timpul interacțiunilor lor și aplicația revine la valorile câmpului de afaceri în momentul încărcării contactului.

De exemplu, persoana de contact A este încărcată cu valorile câmpului de afaceri pentru numărul de telefon mobil și ID-ul de client (123456). În timpul interacțiunii cu agentul, clientul solicită modificarea numărului de telefon mobil și a ID-ului de customer (la 345678), iar agentul actualizează valorile. În momentul redeschiderii acestui contact utilizând condițiile CSS, aveți opțiunea de a reveni la numărul de telefon mobil original și la ID-ul de client (123456) inițial, bifând această casetă de selectare.

Notă: Această opțiune nu se aplică pentru Blocare contacte și Închidere contacte.
1. Selectați **Blocare contacte** pentru a împiedica apelarea contactelor selectate, schimbând starea contactului la Blocat.
2. Selectați Închidere contacte pentru a închide contactele selectate

Condiții de sistem

Există cinci condiții CSS de sistem care pot fi aplicate unei campanii, pe lângă orice condiții pe care le-ați creat. O prezentare generală a modelului de apelare pentru aceste cinci condiții CSS implicite:

1. **Apeluri prioritare de contact - Contacte** noi: Acestea sunt contacte pe care aplicația nu le-a livrat apelatorului Cisco CCE de la cea mai recentă încărcare la cea mai veche încărcare. Efectiv, acestea sunt contacte proaspete fără nicio încercare de apelare.
2. **Apeluri prioritare de contact - Contacte** vechi: Acestea sunt contactele care nu au fost livrate apelatorului Cisco CCE din încărcările vechi.
3. **Moment specific:** Contactele pe care le-ați reprogramat pentru a fi apelate la un anumit moment.
4. **Agent** specific: contactele care au fost etichetate pentru a fi apelate pentru a ajunge la un anumit agent. Acest lucru este, de asemenea, cunoscut sub numele de Account Executive Mapping (AEM).

   Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în *Webex Contact Center*.
5. **Agent specific cu un anumit moment**: Contacte etichetate care au fost reprogramate pentru a fi apelate pentru a ajunge la un anumit agent la un anumit moment.

   Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în *Webex Contact Center*.

Orice condiții CSS suplimentare create sunt listate sub Condițiile de sistem. Consultați Crearea unei condiții CSS - Construirea condițiilor și ordonarea după pentru detalii despre crearea condițiilor CSS suplimentare.

Copierea condițiilor CSS

De asemenea, puteți copia condițiile CSS existente - atât grupurile de condiții, cât și condițiile CSS individuale.

1. **Copiere grup** CSS- Faceți clic pe **butonul Copiere** din panoul Grup CSS din stânga.
   a. Introduceți un nume pentru grupul CSS clonat **și faceți clic pe** Salvare **pentru a finaliza.**
2. **Copiere condiție** CSS- Faceți clic pe **butonul Copiere** din panoul secțiunii de condiție CSS din dreapta. Pagina condiției apare cu detaliile necesare.
   a. Introduceți un nume pentru condiția CSS clonată.
   b. Dacă sunt necesare modificări, urmați pașii enumerați în secțiunile următoare și efectuați modificările: Crearea unei condiții CSS - Condiții de compilare, Ordonare după și Condiții de sistem.
3. Faceți clic pe **Salvare** când terminați.

Înlănţuirea

Înlănțuirea campaniei este o funcție prin care persoanele de contact pot fi înlănțuite de la o campanie la alta în timpul rulării. În timpul rulării, pe baza dispozițiilor stabilite de agenți, are loc procesul de înlănțuire. Utilizatorii pot configura campanii direcționate diferite pentru diferite rezultate din campania sursă.

Înlănțuirea poate fi realizată într-una din următoarele metode:

Mutare - contactul este înlănțuit pentru a direcționa campania atunci când este închisă în campania sursă. Atunci când un con- tact este închis după ce reîncercările globale configurate sunt realizate și configurația de înlănțuire pentru acest rezultat se potrivește, contactul este înlănțuit prin intermediul tipului de mutare la campania țintă. Acesta este acum un contact nou în campania țintă.

Copiere - Contactul este înlănțuit pentru a direcționa campania ori de câte ori se primește rezultatul configurat pentru înlănțuire pentru apel. Atunci când un agent stabilește un rezultat și acest rezultat corespunde configurației de înlănțuire, contactul este legat de campania țintă din prima încercare. Dacă există mai multe încercări, campania sursă apelează din nou contactul. Acest lucru poate determina agentul să seteze același rezultat a doua oară - contactul este legat din nou de campania țintă. Acest lucru continuă până când campania sursă rămâne fără reîncercări.

Notă: Nu există nicio validare pentru contactele duplicate în campania de destinație. În cazul în care un contact primește rezultatul configurat de mai multe ori, acesta este înlănțuit de mai multe ori în campania țintă.

Configurați regulile de înlănțuire în aplicație pentru contactele care urmează să fie înlănțuite de la o campanie la alta.

Cartografiere

1. **În câmpul Nume** , introduceți un **nume** de mapare pentru această configurație de înlănțuire.

2. Din **lista derulantă Campanie** țintă, selectați oricare dintre ele pentru a înlănțui contactele din această

campanie.

3. **Modurile** mapate la campania țintă sunt afișate în **câmpul Moduri** țintă. Pentru fiecare dintre aceste moduri, modurile campaniei sursă sunt afișate în lista derulantă. Selectați un mod din campania sursă pentru a mapa la un mod din campania țintă.

4. **Câmpurile** de afaceri țintă afișează toate **câmpurile** de afaceri mapate în **campania** țintă; **câmpurile** de afaceri sursă sunt afișate într-o listă verticală. Mapați fiecare **câmp** de afaceri țintă la un **câmp** de afaceri sursă.

Notă: Dacă modurile și câmpurile de afaceri sunt comune atât în campaniile sursă, cât și în cele țintă, câmpurile sunt completate automat.

5. TURN **activați opțiunea Contacte** proaspete dacă doriți ca persoana de contact să fie marcată ca proaspătă în campania țintă. Selectând această opțiune înseamnă că contactul este trimis imediat la apelator. (SAU)

6. Dacă Contacte proaspete este **dezactivată**, atunci este tratată ca persoană de contact care trebuie reprogramată în campania Țintă.

7. Finalizați **câmpul Reprogramare după** selectând **Zile**, **Ore** și **Minute** din panoul numeric. Acesta este momentul în care persoana de contact este apelată în continuare, în campania țintă, după înlănțuirea cu succes a campaniei.

8. TURN **comutatorul** Păstrare reîncercări **globale ACTIVAT** pentru a păstra numărul de reîncercări globale la nivel de contact din campania înlănțuită. **În poziția OFF** , numărul de reîncercări globale este inițializat la zero în campania înlănțuită.

Notă: Comutatorul Reținere reîncercări zilnice este activ numai dacă este activat comutatorul Reținere reîncercări globale.

9. TURN **comutatorul** Păstrare reîncercări **zilnice ACTIVAT** pentru a păstra numărul de reîncercări zilnice la nivel de contact din campania înlănțuită. **În poziția OFF** , numărul de reîncercări zilnice este inițializat la zero în campania înlănțuită.

10. Faceți clic pe **butonul Salvare** pentru a finaliza maparea.

Rezultate

Navigați la **secțiunea Rezultate** pentru a selecta **Rezultatele** care ar trebui să inițieze înlănțuirea pentru această campanie. Urmați pașii enumerați mai jos:

1. Din **lista Mapări** salvate din panoul din stânga, selectați o mapare.
2. Puteți selecta fie rezultatul afacerii, fie rezultatul telefoniei, fie ambele, care declanșează înlănțuirea configurată.
3. Toate grupurile **cu** rezultate ale afacerii sunt populate în lista verticală Nume grup. Selectați un **grup de rezultate de afaceri**.
4. Toate rezultatele din cadrul acestui **grup** cu rezultate de afaceri sunt populate. Selectați rezultatele **de afaceri necesare** pentru înlănțuire.
5. Din **panoul Rezultate** telefonie, selectați mai întâi Mod din lista verticală. Toate modurile disponibile în campania sursă sunt afișate pentru selectare.

6. **Toate strategiile** de **apel care utilizează modul selectat** sunt afișate acum în lista verticală Nume strategie.

7. Sunt listate toate rezultatele telefoniei **pentru perechea selectată** Mod și **Strategie** contact **.** Selectați pictograma
   Rezultatele telefoniei pentru înlănțuire.

   Notă: Contactele cu rezultatul telefoniei inverse nu pot fi înlănțuite de alte campanii.
8. Faceți clic pe salva pentru a finaliza înlănțuirea.

   Rezultatele mapateTab conține toate rezultatele de afaceri **și** telefonie **mapate** . Selectați fie Rezultatul afacerii **,** fie **Rezultatul** telefoniei sub Rezultatele mapateTab pentru a vedea toate mapările înlănțuite.

   Faceți clic pe **butonul Editare** pentru a edita orice mapare înlănțuită.

   Campaniile vizate au un ID de listă numerotat cu -1. Contactele înlănțuite primite din alte campanii sunt adăugate la această listă. Fiecare campanie țintă are o singură listă (ID listă -1) pentru contactele înlănțuite primite din alte campanii.

Listă de contacte

Pagina **Liste** de contacte afișează toate listele de contacte pe care le-ați încărcat în campanie. De **asemenea, pagina Liste de persoane** de contact vă ajută să încărcați persoane de contact într-o campanie. Contactele pot fi încărcate din fișiere plate cu separatoare predefinite, fișiere cu valori separate prin virgulă, tabele de baze de date etc.

Grila conține o listă a tuturor listelor de contacte cu următoarele detalii:

1. **ID** listă - ID-ul listei generat de aplicație pentru această listă.
2. **ID** listă globală - Dacă această listă face parte dintr-o listă globală, ID-ul listei globale este afișat aici.
3. **Ora** de începere- Aceasta este ora de începere a listei. Se bazează pe timpul configurat în setările sistemului.

   notițe: Faceți clic pe **info** pentru a vedea perioada rămasă pe care lista o va executa. Acest buton oferă, de asemenea, informații despre modul de extindere a valabilității listei.
4. **Înregistrări disponibile** - Numărul de contacte încărcate în campanie prin această listă.
5. **Înregistrări în așteptare** - Numărul de contacte în așteptare în listă, eligibile pentru livrare către apelator.
6. **Stare** - Starea listei este afișată mai jos.
   a. **Activ** - Lista este activă. Contactele încărcate din această listă sunt livrate apelatorului.
   b. **Oprit** - Lista este oprită. O listă oprită are contacte marcate cu o stare diferită și asigură faptul că aceste contacte nu sunt livrate apelatorului.
   c. **Oprit și închis** - Această stare indică faptul că lista este oprită și contactele încărcate prin această listă sunt închise. Contactele pot fi redeschise utilizând funcționalitatea Gestionare contacte .
   d. **Oprire** permanentă- Această stare indică faptul că contactele încărcate din această listă sunt șterse. După ștergere, contactele încărcate nu mai pot fi redeschise.

e. **Încărcare în curs** - Când fișierul dvs. de contact conține un număr mare de contacte pentru încărcare, acestea sunt împărțite în loturi și încărcate. Până la finalizarea încărcării, se afișează starea Încărcare în curs, cu procentul de încărcare finalizat.

f. **Încărcare nereușită** - Când încărcarea contactului eșuează din orice motiv, se afișează starea Încărcare eșuată. Bara de stare afișează procentajul de contacte încărcate în momentul eșecului.

Notă : în timpul procesului de sfârșit de zi (EOD), toate contactele care nu au reușit încărcarea sunt șterse.

Procentaj stare contacte

Procentul de stare a contactelor este calculat utilizând formule diferite pentru stările contactelor mai mici de 6 și pentru toate celelalte stări ale contactelor. Consultați tabelul pentru detalii despre starea contactului.

Tabel - Detalii stare contact

Stare	Nume	Descriere
0	Deschidere	Deschideți contactul.
1	Închis	Contact închis.
2	Blocat temporar	Contactul blocat temporar nu va fi livrat.
3	Încărcați în Progress	Contact în mijlocul procesului de încărcare
4	Livrat către Dialer	Contact livrat către apelator.
5	Suprascriere	Contact suprascris în timpul încărcării
6	Listă oprită	Persoană de contact dintr-o listă care este oprită.
7	Închis prin contacte gestionate sau înroșit	Contact închis utilizând funcționalitatea Gestionare contact/contact spălat
8	Contact oprit și închis	Contactul oprit și închis nu va fi livrat apelatorului.
9	Contact curățat	Contact curățat.
10	Contact mutat în altă campanie	Contact mutat de la o campanie la alta - contact înlănțuit.
11	Oprit definitiv	Contactul a fost oprit definitiv. Nu va fi livrat la apelator.
20	Contact livrat oprit	Apelarea unui contact care este livrat la apelator este oprită.
21	Blocat pentru livrarea PCB	Această coloană nu conține date.

22	Blocat pentru CSS	Contact blocat pentru livrare printr-o strategie de selectare a contactelor (CSS)

	Livrarea contactelor	orar.
23	Blocat pentru livrarea AEM	Contact blocat pentru livrare mapată Agent-Executiv.
24	Blocat de Res-chedule la Res- chedule Contact	Contact blocat de reprogramator pentru a fi livrat ca reprogramat.
25	Blocat de Res-chedule pentru a închide contactul	Contact blocat de reprogramator pentru a fi închis.
30	Contact blocat de DNC	Contact blocat ca contact Nu apelați.
31	Contact blocat de NDNC	Contact blocat ca contact național Nu apelați.
32	Contact blocat de scrubul DNC	Contact blocat în timpul procesului de frecare DNC.
33	Contact blocat de Litigii	Contact blocat din cauza unei cerințe de litigiu.
34	Expirat	Contact expirat.
40		Aceasta este o stare temporară a persoanei de contact pentru înregistrările care nu au reușit să respecte conformitatea (nu a reușit din cauza regulii CCB, a temporizărilor modului sau a CPT).
41		Aceasta este o stare temporară a contactului în care contactele sunt deja livrate utilizând același ID unic sau aceeași valoare Mod (număr de telefon. Aplicația așteaptă un rezultat actualizat al apelului.

Pentru starea contactului mai mică de 6, formula este

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

Pentru alte stări de contacte, formula este *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

Pentru ambele calcule procentuale privind starea contactelor de mai sus, componentele formulei sunt calculate după cum urmează: *TotalRecordsAvailable se calculează pe baza CampaignID și ListID din tabelul de contacte.*

TotalRecordsPending este calculat pe baza ID-ului campaniei, ListID și stării din tabelul de contacte.

Acțiuni

Utilizați butoanele Acțiuni , din panoul din ultima coloană, pentru a efectua următoarele acțiuni asupra listelor de contacte:

1. **Start List - Începeți** livrarea contactului către dialer. Contactele încărcate din această listă sunt livrate apelatorului.

2. **Stop List** - Opriți această listă. Oprirea acestei liste marchează toate contactele încărcate cu o stare diferită și asigură faptul că aceste contacte nu sunt livrate apelatorului.
3. **Închidere listă** - Acest buton închide contactele încărcate din această listă. Contactele pot fi redeschise utilizând funcționalitatea Gestionare contacte .
4. **Ștergere listă** - Acest buton șterge contactele încărcate din această listă. După ștergere, contactele încărcate nu mai pot fi redeschise.
5. **Ora** de sfârșit- Utilizați acest buton pentru a modifica ora de încheiere pentru această listă. Ora de sfârșit nu poate fi modificată la o dată și oră mai mici decât data și ora curente.

Extindeți orice listă pentru a vedea o defalcare detaliată a contactelor

încărcate prin această listă. Partea extinsă conține următoarele detalii

referitoare la listă:

Contact - Această secțiune conține defalcarea contactelor încărcate cu numărul pentru următoarele:

1. **Procesate** - Numărul de contacte procesate din această listă.
2. **Încărcate** - Numărul de contacte încărcate din această listă.
3. **Eșuat** - Numărul de contacte care nu s-au încărcat din această listă.
4. **Duplicat-** Numărul de contacte duplicate din această listă.
5. **Actualizat** - Numărul de contacte care au actualizat înregistrările existente în listă.

NDNC - Numărul de contacte și moduri naționale Do Not Call (NDNC).

1. **Contacte** - Numărul de contacte marcate NDNC din această listă.
2. **Moduri** - Numărul de moduri marcate NDNC din această listă.

Notă : Este posibil să aveți numere diferite pentru contacte și moduri, deoarece fiecare contact poate conține mai multe moduri.

Corporate DNC - Numărul de contacte și moduri corporative Do Not Call (DNC).

1. **Contacte** - Numărul de contacte marcate DNC din această listă.
2. **Moduri** - Numărul de moduri marcate DNC din această listă.

Notă : Este posibil să aveți numere diferite pentru contacte și moduri, deoarece fiecare contact poate conține mai multe moduri.

Conformitate DNC - Numărul de contacte și moduri de conformitate Nu apelați (DNC statutar).

1. **Contacte** - Numărul de contacte marcate cu conformitatea DNC din această listă.
2. **Moduri** - Numărul de moduri marcate cu conformitatea DNC din această listă.

Notă: Este posibil să aveți numere diferite pentru contacte și moduri, deoarece fiecare contact poate conține mai multe moduri.

Litigii- Numărul de contacte și moduri de soluționare a litigiilor.

1. **Contacte** - Numărul de contacte marcate Litigiu din această listă.
2. **Moduri** - Numărul de moduri marcate Litigiu din această listă.

Notă: Este posibil să aveți numere diferite pentru contacte și moduri, deoarece fiecare contact poate conține mai multe moduri.

Detalii încărcare - Următoarele detalii de încărcare referitoare la această listă sunt completate în această secțiune:

1. **Timp** - Data și ora la care lista a fost încărcată în campanie.
2. **Tip** - tipul de încărcare, încărcare manuală sau automată.
3. **Sub-tip** - Subtipul de încărcare, Nou, Adăugare sau Actualizare.
4. **Mod eșuat** - Numărul de contacte care nu au fost încărcate din cauza modurilor eșuate.
5. **Nume** fișier- Numele fișierului de încărcare a contactelor din care au fost încărcate contactele.
6. **Înregistrări** de erori - Pentru a verifica detaliile înregistrărilor de erori, dacă există, faceți clic pe butonul Descărcați acum. Aplicația oferă detalii referitoare la înregistrările erorilor. Motivul erorii și toate anteturile fișierului încărcat sunt reproduse împreună cu înregistrările de eroare, ca fișier txt.

Listă curățată

Pagina cu listele de persoane de contact are un Tab denumit Listă curățată. Acest Tab conține detalii despre contactele șterse din diferite liste de contacte încărcate.

De exemplu, ați încărcat o listă pentru a curăța contactele, iar aceste contacte sunt împrăștiate în diferite liste încărcate. Toate aceste contacte sunt curățate pe baza condițiilor din fișierul de frecare, iar detaliile de frecare sunt prezentate aici. Detaliile enumerate sunt:

1. **ID** listă - ID-ul listei generat pentru lista de contacte șterse. Aceasta este o continuare a ID-ului anterior al listei de încărcare și nu începe de la 1.
2. **Ora** procesării - Data și ora la care contactele din această listă au fost curățate, pe baza orei setate în configurația sistemului.
3. **Contacte curățate- Numărul de contacte șterse dintr-o listă încărcată** .
4. Extindeți **Contacte** curățate pentru a vedea detaliile la nivel de listă.

Detaliul de contact detaliat conține ID-ul listei din care au fost încărcate inițial contactele și numărul de contacte eliminate din acea listă.

Ștergere contacte

Scrub este o caracteristică care vă permite să ștergeți contactele din baza de date înainte de a efectua o încărcare. Puteți șterge aceste contacte pe baza unor condiții pe care le configurați. Pentru a șterge persoanele de contact dintr-o campanie, urmați pașii enumerați mai jos.

1. Faceți clic pe butonul de **acțiune plutitor (FAB).**
2. Faceți clic pe **Frecare contacte FAB** pentru a încărca contactele.
3. Există trei surse posibile din care puteți curăța contactele:
   a. **Fișier** formatat- Contactele sunt disponibile într-un fișier formatat cu diverse câmpuri separate printr-un separator comun sau un fișier separat prin virgulă.

      Notă: Dacă utilizați aplicația într-o limbă localizată (alta decât engleza), salvați fișierul de contact plasat pentru încărcare în codificarea UTF-8.

   b. **Baza de date** - Contactele sunt disponibile într-un tabel **sau vizualizare** a bazei de date și pot fi încărcate direct în campanie din baza de date.
4. Dacă curățați contactele dintr-un fișier formatat, efectuați următoarele:
   a. Făcând clic pe **butonul Alegeți fișierul** , alegeți un fișier care conține contactele pentru încărcare.
   b. Din **lista derulantă Delimitator** , selectați un delimitator care separă diferite câmpuri din fișierul de încărcare corespunzător.
5. Dacă aveți un profil pentru această încărcare, selectați unul din **lista verticală Profil** . Selectarea unui profil asigură că toate mapările ulterioare pentru acest fișier al listei de contacte sunt realizate automat, așa cum este configurat în profil.

   Profilurile pot fi folosite comenzi rapide pentru a lucra cu încărcările legate de contacte. Folosind aceste profiluri salvate, puteți încărca (inclusiv Global Upload), șterge sau încărca convenții DNC/NDNC/PEWC (conformitate) fără a fi nevoie să parcurgeți întregul proces de setare a parametrilor și condițiilor. Cu alte cuvinte, fiecare profil este un încărcător automat.
6. Accesați **secțiunea Scrub Condition Builder** .
7. Utilizați Generatorul **de** condiții de frecare pentru a crea condiții pentru criteriile de filtrare în vederea căutării contactelor.

   Notă: Dacă selectați generatorul avansat de condiții, treceți la Pasul 13.
8. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător.
9. Selectați o opțiune de comparare - aceasta este condiția pe care câmpul trebuie să o îndeplinească pentru ca un contact să fie selectat. Unii parametri de comparație pentru starea dvs. ar putea fi > (mai mare decât), < (mai mică decât), = (este egală) etc.
10. Introduceți o valoare pe care trebuie să o îndeplinească această condiție pentru ca persoana de contact să fie căutată.
11. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o altă condiție.
12. După ce ați terminat cu condițiile, faceți clic pe **Frecare** pentru a șterge contactele din campanie.
13. Pentru a selecta generatorul de condiții avansate, TURN comutatorul Activare generator de condiții avansate ACTIVAT.
    a. Un **constructor** avansat necesită construirea meticuloasă a stării în care, folosind mai multe paranteze deschise și închise, condițiile sunt plasate manual. Orice plasare incorectă a unor astfel de paranteze poate duce la popularea condițiilor de căutare a contactelor greșite și neintenționate.
14. Introduceți o paranteză deschisă în prima celulă.

15. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător. Consultați pasul 5 din Crearea unei condiții CSS - Condiții de construire.
16. Selectați o opțiune de comparare - aceasta este condiția pe care câmpul trebuie să o îndeplinească pentru ca un contact să fie selectat. Unii parametri de comparație pentru starea dvs. ar putea fi > (mai mare decât), < (mai mică decât), = (este egală) etc.
17. Introduceți o valoare pe care trebuie să o îndeplinească această condiție pentru ca persoana de contact să fie căutată.
18. Închideți paranteza.
19. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o altă condiție.
20. După ce ați terminat de adăugat condițiile, faceți clic pe **Frecare** pentru a șterge contactele din campanie.

Adăugarea de contacte noi

Pentru a adăuga o nouă listă de contacte, urmați pașii detaliați mai jos:

1. Faceți clic pe butonul de **acțiune plutitor (FAB).**
2. Faceți clic pe **Încărcare contacte FAB** pentru a încărca contactele.
3. Există trei surse posibile din care puteți încărca contacte:
   a. **Fișier** formatat- Contactele sunt disponibile într-un fișier formatat cu diverse câmpuri separate printr-un separator, cum ar fi țeavă (|), tildă (~) etc. sau un fișier separat prin virgulă.
   b. **Baza de date**: Contactele sunt disponibile într-un tabel sau vizualizare a bazei de date și pot fi încărcate direct din baza de date în campanie.

      Notă: nu trebuie să folosiți detaliile bazei de date Campaign Manager pentru încărcarea persoanelor de contact din baza de date.
      În prezent, aplicația acceptă încărcări doar din baza de date Microsoft SQL. Încărcarea contactelor prin tabelul sau vizualizarea bazei de date poate fi programată o singură dată pe zi la ora configurată în câmpul **Timp** de execuție profil.

4. Dacă încărcați dintr-un fișier formatat, completați următoarele:
   a. Făcând clic pe **butonul Alegeți fișierul** , alegeți un fișier care conține contactele pentru încărcare. Câmpurile următoare sunt câmpuri rezervate și nu trebuie utilizate ca anteturi în fișierul care conține con- tacte pentru încărcare.
      i. MOD DISPONIBIL
      ii. AFACERIFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPrioritate
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCtoateData începerii
viii. FCtoateStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. Codul FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubiect
xv. FEmailMesaj
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 to BussFld26 (26 câmpuri rezervate)
xxiii. Mod1..... oricenumăr
xxiv. Mod(oricenumăr)_Zipcode

5. Din lista verticală Delimitator , selectați un delimitator care separă diferite câmpuri din fișierul de încărcare a contactelor.
6. Dacă aveți un **profil** pentru această încărcare, selectați unul din **lista verticală Profil** . Selectarea unui profil asigură că toate mapările ulterioare pentru acest fișier al listei de contacte sunt realizate automat, așa cum este configurat în profil.

   Notă: Omiteți Pasul 4 dacă nu aveți un profil pentru mapare.

   Profilurile pot fi utilizate ca șabloane pentru încărcările legate de contacte. Folosind aceste profiluri salvate, puteți să încărcați (inclusiv Încărcare globală), să curățați sau să încărcați contacte DNC/NDNC/PEWC (conformitate) fără a fi nevoie să parcurgeți întregul proces de setare a parametrilor și condițiilor.
7. Dacă încărcați dintr-o bază de date, completați următoarele:
   a. Introduceți numele **serverului bazei de date**.
   b. Introduceți numele **bazei de** date din care intenționați să încărcați contactele.
   c. Introduceți numele **de** utilizator pentru aplicație pentru a accesa serverul bazei de date.
   d. Introduceți o **parolă** pentru utilizatorul de mai sus pentru a finaliza autentificarea.

e. Faceți clic pe **butonul Conectare** pentru a stabili contactul cu serverul bazei de date.

f. Din lista verticală **Nume** tabel, selectați un tabel care conține contactele de încărcat.

g. Faceți clic pe **butonul Încărcare** pentru a încărca persoanele de contact din tabelul bazei de date.

8. Maparea completă **a câmpurilor**.

   a. **Prioritate** - Prioritatea pe care doriți să o setați pentru acest contact. Cu cât prioritatea este mai mare, cu atât contactul este livrat mai devreme către apelator. Este posibil să aveți un câmp de prioritate personalizat (o valoare numerică) în lista de clienți potențiali pentru a determina prioritatea apelării.

   b. **Nume** zonă - Mapați fusul orar pentru contacte; apelarea se bazează pe fusul orar al clientului.

   c. **Prefix** - Bifați această casetă de validare dacă doriți ca aplicația să împartă prefixul zonal din numărul de telefon.

      i. Selectați un **Start** din panoul numeric. Acesta este primul caracter de unde începe prefixul. De exemplu, dacă numărul dvs. de telefon conține 12 cifre, iar prefixul zonal începe cu prima cifră, selectați 1 din panoul pentru numere.

      ii. Selectați o **lungime** din panoul număr. Acesta este numărul de caractere din codul de la Start. De exemplu, dacă numărul dvs. de telefon conține 12 cifre, iar prefixul zonal are trei cifre de la prima cifră, selectați 3 din panoul numeric.

   d. **Cod** poștal- Selectați această casetă de selectare dacă doriți ca aplicația să împartă codul poștal dintr-o listă de con- tact printr-o terță parte. Uneori, codurile poștale pot conține caractere suplimentare pe care aplicația terță parte le poate adăuga la date. Puteți utiliza această caracteristică de divizare pentru a ignora datele nedorite și pentru a încărca codul poștal exact ca parte a listei de contacte.

      i. Selectați un **Start** din panoul numeric. Acesta este primul caracter de unde începe prefixul. De exemplu, dacă numărul dvs. de telefon conține 12 cifre, iar prefixul zonal începe cu prima cifră, selectați 1 din panoul pentru numere.

      ii. Selectați o lungime din panoul număr. Acesta este numărul de caractere din codul de la Start. De exemplu, dacă numărul dvs. de telefon conține 12 cifre, iar prefixul zonal are trei cifre de la prima cifră, selectați 3 din panoul numeric.

   e. **Cod** poștal- Codul poștal aplicabil contactelor.

   f. **Nume** stat - Statul geografic căruia îi aparțin aceste contacte.

   g. **Cod poștal** suplimentar - Codul poștal suplimentar aplicabil contactelor. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

9. Continuați cu **maparea modului**.

   a. **Moduri** - Toate modurile configurate pentru campanie sunt afișate pentru mapare.

   b. **Câmpuri** - Selectați un câmp adecvat pentru acest mod din încărcat. Mapare completă pentru toate modurile afișate.

c. **Cod** poștal- Selectați un cod **poștal adecvat** pentru acest mod din încărcat. Ping complet de hartă pentru toate modurile afișate. Această mapare este utilizată pentru a determina fusul orar al persoanei de contact pentru apelare.

10. Mapați **câmpurile** de afaceri în continuare. Toate **câmpurile** de afaceri definite pentru această campanie sunt afișate în prima coloană. Câmpurile care fac parte din fișierul de încărcare a contactelor sunt afișate în lista verticală Valoare. Mapați fiecare **câmp** firmă la o **valoare** din câmpul de contact.
11. Coloana **Câmp** firmă opțional conține toate câmpurile care fac parte din fișierul persoană de contact. Bifați casetele de selectare pentru câmpurile care doriți să fie tratate drept **câmpuri de afaceri opționale** pentru această campanie.

    Notă: Câmpurile opționale de afaceri mapate aici apar ca date pop-up pe ecran în Agent Desktop.
12. Completați secțiunea Maparea mesajelor prin maparea atât a câmpurilor **de**

    corespondență, cât și **a câmpurilor SMS**. **Notă**: În prezent, această caracteristică

    nu este acceptată în Webex Contact Center
13. Finalizați **secțiunea Configurare** în continuare.
14. Selectați un **nivel** de încărcare dintre cele două opțiuni definite mai jos.

    Pentru încărcare la nivel de campanie, selectați **butonul Campanie** . Persoanele de contact din lista încărcată vor efectua acțiunea de suprascriere sau de adăugare/actualizare în întreaga campanie, adică în toate listele. Același lucru este valabil și pentru filtrul duplicat.

    Pentru încărcare la nivel de listă, selectați butonul Listă . Selectați această opțiune dacă doriți ca operațiile din această listă să fie formate per- într-o anumită listă, nu pentru lista din întreaga campanie. Selectați un **ID** de listă din lista derulantă. Contactele din lista încărcată vor efectua acțiunea de suprascriere sau adăugare/actualizare din lista pe care o selectați aici. Același lucru este valabil și pentru filtrul duplicat.
15. Definiți timpul de **trăit** pentru această listă. Time to Live este perioada de valabilitate pentru această listă de con- tacte încărcate pentru a fi eligibile pentru apelare, sub rezerva diferitelor alte configurații din aplicație. Din calendar, selectați o dată de începere pentru **Ora de a trăi**.
16. Selectați o **operație din** Suprascriere **sau** Adăugare **/Actualizare**. Operația efectuează următoarea sarcină:

    a. **Suprascriere**: la nivel de campanie, toate contactele existente din liste sunt închise, iar încărcările sunt tratate ca persoane de contact noi. La nivel de listă, toate contactele existente care aparțin acestei liste sunt închise, iar încărcările sunt tratate ca contacte noi pentru această listă.

    b. **Adăugați**: dacă nivelul de încărcare este Campanie, se creează o listă nouă. Dacă nivelul de încărcare este Listă, contactele sunt adăugate la contactele existente din listă. Caseta de validare Filtru duplicat este activată pentru selectare. Filtrul duplicat caută și încarcă contacte unice, lăsând deoparte duplicatele, filtrate pe baza domeniilor de afaceri.

    Notă: Aplicația caută mai întâi duplicate în fișierul local sau în tabelul bazei de date care este gata pentru încărcare și, din astfel de înregistrări, păstrează prima înregistrare pentru încărcare. Odată terminată, din înregistrările deja încărcate pentru această

campanie, aplicația scanează toate contactele deschise folosind aceleași filtre. Dacă un contact deschis corespunde înregistrării din fișierul încărcat, această înregistrare NU este încărcată. Înregistrările care nu sunt încărcate sunt afișate în tabelul de erori cu observația DUPLICATE.

c. **Actualizare**: dacă nivelul de încărcare este **Campanie**, actualizează câmpurile de afaceri pentru contactele filtrate.

17. **Filtru**: Persoanele de contact din liste pot fi filtrate pe baza a două domenii de activitate.
    a. **Câmpul de afaceri1**: câmpul principal pe baza căruia doriți să filtrați și să potriviți pentru operațiunea de duplicare/actualizare. Toate câmpurile comerciale ale campaniei sunt listate pentru selecție.
    b. **Câmpul de afaceri2**: câmpul secundar pe baza căruia doriți să filtrați și să potriviți pentru operațiunea de duplicare/actualizare. Toate câmpurile comerciale ale campaniei sunt listate pentru selecție.

    Notă: Puteți selecta unul sau ambele domenii de activitate. Dacă selectați ambele câmpuri, persoanele de contact sunt filtrate utilizând operatorul ȘI, adică pe baza AMBELOR câmpuri de afaceri
18. Puteți, în momentul încărcării, să marcați contactele DNC și NDNC completând **secțiunea DNC / NDNC** .
    a. Bifarea casetei de **selectare Filtru** NDNC asigură faptul că contactele marcate ca National Do Not Call nu sunt încărcate.
    b. Bifarea casetei de **selectare Filtru** DNC asigură faptul că contactele marcate ca Nu apelați nu sunt încărcate.
    c. **Tipul** este câmpul pe care aplicați filtrele NDNC / DNC, Acest câmp ar putea fi un număr de telefon sau oricare dintre câmpurile de afaceri (două în cazul DNC) etc.
19. Faceți clic pe **butonul Salvare** pentru a finaliza încărcarea listei de contacte.

Cod poștal suplimentar

Aplicația oferă posibilitatea de a mapa un contact cu mai multe coduri poștale și de a identifica o fereastră apelabilă care se intersectează cu toate fusurile orare asociate cu aceste coduri poștale.

Sistemul permite maximum două coduri poștale asociate la nivel de înregistrare și un cod poștal la fiecare nivel de număr de telefon de contact, încărcate pentru apelare. Sistemul formează aceste numere într-un interval de timp care se mijlocește reciproc pentru toate codurile poștale mapate la un nivel de înregistrare și un număr de telefon care este apelat.

notițe:
Nu este obligatoriu să introduceți un cod poștal suplimentar. În cazul în care nu a fost introdus un cod poștal suplimentar, se aplică codul poștal principal.

Când un cod poștal nevalid este **Subiect**: Linia de subiect a mesajului de e-mail. introdusă pentru un contact, aplicația preia valoarea implicită a codului poștal din fișierul web.config al componentei persoană de încărcare a contactelor, dacă este activată. Dacă nu este activat un cod poștal implicit, contactul nu este apelat.

Când este introdus un cod poștal nevalid pentru un mod, modul respectiv devine nevalid și nu este apelat.

În cazurile în care aveți nevoie de **validarea a două entități diferite pentru validarea împotriva statului, utilizați opțiunea Zonă - Cod** poștal.

De exemplu, prefixul poate fi etichetat cu un cod de stare, iar codul poștal al aceluiași contact poate fi etichetat cu o altă stare. Fiecare dintre aceste stări poate avea o fereastră apelabilă diferită. În

astfel de cazuri, apelatorul apelează cadranul contactului în timpul apelabil al statului cu prioritatea mai mare, așa cum este **setat în pagina System > State Law Group** .

Pentru a activa această funcționalitate, consultați Opțiuni de configurare. A se vedea punctul 15 din configurația la nivel de campanie. Activați legea statului cu prefixul zonei și, de asemenea, selectați opțiunea Cod poștal multiplu. Când încărcați contacte, alegeți fusul orar bazat pe codul zonei și selectați maparea codului poștal. (Omiteți selectarea unui al doilea cod poștal și maparea codului poștal la nivel de mod în astfel de cazuri).

1. **ID agent** - ID-ul agentului pentru persoana de contact.
2. **Moment** de contact - O anumită dată și oră pentru a apela un contact. Selectați câmpul din fișierul de contact care conține aceste detalii.
3. **Format DatăOră- Formatul** dată și oră pentru câmpul Moment contact. Opțiunile disponibile pentru formatul datei sunt zz-ll-aaa HH:mm, zz/MM/aaa HH:mm, MM-zz-a HH:mm, MM/zz/aa HH:mm, aaa-MM-zz HH:mm, a/MM/zz HH:mm, zz-MM-aa HH:mm, zz/MM/aa HH:mm, MM-zz-aa HH:mm, MM/zz/aaaa HH:mm, aaaa-MM-zz HH:mm și aaaa/ll/zz HH: milimetru.
4. **Lead Score - Lead Score** ajută la identificarea celui mai potențial client care urmează să fie contactat dintr-o campanie. Acest scor este disponibil ca parte a strategiei de selecție a contactelor și poate fi setat în momentul încărcării sau încheierii, definind în același timp rezultatul afacerii / telefoniei.
5. **ID** dispozitiv- ID-ul unic al dispozitivului, la care sunt trimise notificările de autentificare a identității. Un ID de dispozitiv poate fi un număr de telefon mobil, un ID de aplicație sau o identitate de echipament mobil.

Administrarea contactelor

Gestionarea contactelor este o funcționalitate puternică pentru a efectua o gamă largă de sarcini legate de contacte. Utilizând **contactele** de vârstă umană, puteți:

1. **Căutați persoane de contact:** Căutați în Contacte un anumit set de condiții.
2. **Reprogramare/resetare contacte**: Reprogramați sau resetați următoarele contacte populate pentru un anumit set de condiții:
   a. **Apel invers Contactele** expirate sunt contactele la care timpul valid de apelare inversă a expirat.
   b. **Contactele** blocate sunt cele a căror livrare la apelator este blocată.
   c. **Contactele** închise sunt cele închise dintr-un anumit motiv.
   d. **Contactele** expirate reprogramate sunt cele care au fost reprogramate, au expirat și trebuie reînviate pentru apelare
3. **Blocare contacte**: Blocați contactele care sunt populate pentru un anumit set de condiții.
4. **Închidere contacte**: Închideți contactele care sunt populate pentru un anumit set de condiții.
5. **Mutare contacte**: mutați persoane de contact dintr-o campanie în alta care sunt populate pentru un anumit set de condiții.
6. **Reatribuire agent**: acest lucru nu se aplică pentru versiunea curentă.

Ora locală

Puteți utiliza aplicația Gestionare contacte filtrând contactele în funcție de fusurile orare.

Această caracteristică afișează toate fusurile orare active în lista verticală Fus orar. Utilizatorii pot alege fusul orar necesar.

Selectați fusul orar din lista verticală Fus **orar înainte de a** selecta alte criterii de filtrare sau de a scrie propuneri pentru popularea contactelor. Aceasta este o configurație opțională.

Notă: Proprietatea **IsTimeZoneRequiredForFilter** trebuie setată la **true** în fișierul LCMService web.config pentru a obține contacte după fusul orar.

Ori de câte ori există un factor de timp implicat în condițiile alese de utilizator, aceste ore sunt convertite în fusul orar selectat de utilizator.

De exemplu, un utilizator are serverul în fusul orar India și selectează ora standard britanică ca fus orar din lista derulantă de mai sus. Dacă condiția pentru popularea contactelor (consultați Generator de condiții) include câmpul Ora de începere a apelului - Ora de începere a apelului la 2:00 PM BST, aplicația convertește BST în IST și populează contactele care au o oră de începere a apelului la 6:30 PM IST. Cu toate acestea, grila care populează contactele afișează fusul orar selectat de utilizator, adică 2.00 PM BST.

Aceeași logică de conversie a fusului orar se aplică oricărui câmp legat de datăoră ales de utilizator în Generatorul de condiții.

Constructor de condiții

Pentru a gestiona contactele în mod eficient, scrieți propriile condiții pentru criteriile de căutare sau construiți-vă condițiile utilizând Advanced sau Simple Condition Builder. Aceste condiții ar trebui să vă ajute să căutați și să filtrați contactele potrivite.

Următorii pași vă ajută să utilizați generatorul de condiții pentru a căuta și filtra contactele în vederea gestionării lor. Acești pași sunt menționați în mod repetat în secțiunea Gestionare contacte.

1. TURN activați **Condițiile** de **scriere dacă** scrieți propriile condiții de filtrare pentru a căuta con- tacte.
2. Tastați condițiile de filtrare în caseta text Condiții **de** scriere și faceți clic pe **butonul Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor. Trebuie să scrieți condiții pentru câmpurile și valorile corespunzătoare pentru care doriți să căutați contacte. Condițiile pe care le scrieți în caseta text Condiții de scriere sunt convertite (de aplicație) într-o interogare SQL, iar rezultatele sunt afișate într-o grilă.

   Notă: Cunoașterea scrierii expresiilor SQL este necesară pentru obținerea contactelor folosind condițiile de scriere.

Utilizați următoarele câmpuri de sistem pentru a scrie condițiile de filtrare:

a. **Număr maxim de încercări** - Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui contact din campanie.

b. **Reîncercări zilnice** - Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui

contact într-o zi pentru această campanie.

c. **Pass Retries** - Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru reîncercările efectuate pentru fiecare con- tact din campanie.

d. **Reîncercări** ciclu - Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate într-un ciclu de apelare. Un ciclu este un set de încercări de apelare, o dată la toate modurile cu care este încărcat un contact. De exemplu, un contact este încărcat cu trei moduri - numerele Home, de la locul de muncă și de mobil. Un ciclu de apelare este finalizat atunci când aplicația formează toate aceste moduri (în ordinea configurată) o dată pe fiecare.

e. **Încercări** e-mail- Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul de reîncercări permise pentru livrarea contactelor pentru campaniile de e-mail.

f. **SMS Reîncercări** - Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul de reîncercări permise pentru livrarea contactelor pentru campaniile SMS.

g. **LastAccessed** - Contactele cu data și ora configurate ale ultimului acces care urmează să fie livrate ca parte a acestui CSS.

h. **Prioritate** - Prioritatea atribuită contactelor care urmează să fie luate în considerare la livrarea conform acestui CSS.

i. **Scor** de plumb - Scorul de plumb care trebuie luat în considerare pentru livrarea contactelor este conform acestui CSS. Lead Score ajută la identificarea celui mai potențial client care urmează să fie contactat dintr-o campanie. Acest scor poate fi setat și în momentul încărcării sau încheierii, definind în același timp rezultatul afacerii / telefoniei.

j. **CallStartTime** - Aceasta este ora de începere a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în ora de începere menționată în această condiție sunt selectate pentru livrare.

k. **CallEndTime** - Aceasta este ora de terminare a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în timpul de încheiere menționat în această condiție sunt selectate pentru livrare.

l. **ListID- ID-ul** de listă căruia îi aparține persoana de contact. Contactele care aparțin ListID-urilor în această condiție CSS sunt livrate.

m. **CallType** - Tipul de apel.

n. **LastOutcome** - Ultimul rezultat stabilit pentru acest contact. Contactele cu ultimul rezultat selectat sunt livrate.

o. **Global ListID-** ID-ul listei globale căruia îi aparține această persoană de contact. Contactele care aparțin ID-urilor de listă globale în această condiție CSS sunt livrate.

p. **IDutilizator-** Acesta este ID-ul agentului etichetat la contact. Apelurile sunt livrate către apelatorul telefonic și sunt corectate către agentul menționat în acest câmp.

q. **Număr de** telefon - Numărul de telefon al contactului care trebuie livrat conform acestui CSS.

r. **Numele zonei** - Numele fusului orar căruia îi aparține persoana de contact.

s. **StatusReasonID-** Aceasta este valoarea întreagă care este ID-ul intern pentru Status Descript- tion.

În plus față de câmpurile de sistem de mai sus, puteți utiliza, de asemenea, oricare sau toate câmpurile de afaceri în condițiile de filtrare.

Notă: Trebuie să utilizați BUSSFLD1 prin BUSSFLD26 și nu mapările atribuite (din fișierele de încărcare a contactelor), cum ar fi Prenume, ID client etc.

3. De asemenea, puteți utiliza **Condiția** de compilare pentru a crea condițiile pentru criteriile de filtrare în vederea căutării persoanelor de contact.
4. TURN comutatorul Advanced Builder **PORNIT** dacă doriți să construiți o **condiție avansată**.

   Un **constructor** avansat necesită construirea unor condiții complexe în care, folosind mai multe paranteze deschise și închise, condițiile sunt plasate manual. Orice plasare incorectă a unor astfel de paranteze poate duce la popularea condițiilor de căutare a contactelor greșite și neintenționate. Pe de altă parte, dacă comutatorul **Advanced Builder** este **DEZACTIVAT,** puteți adăuga condiții în grupuri, cu pre-selectate și/sau condiții.
5. Ecranul **Advanced Builder** este afișat mai jos.

Notă: Treceți la Pasul 14 dacă utilizați generatorul de condiții simple.

6. Introduceți o paranteză deschisă în prima celulă.
7. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător. Consultați pasul 5 din Crearea unei condiții CSS - Condiții de construire.
   a. Dacă selectați ID listă câmpuri **sistem sau** ID **listă globală, o fereastră pop-up vă permite să selectați lista corespunzătoare din**listele disponibile
8. Selectați o opțiune de comparare - aceasta este condiția pe care câmpul trebuie să o îndeplinească pentru ca un contact să fie selectat. Unii parametri de comparație pentru starea dvs. ar putea fi > (mai mare decât), < (mai mică decât), = (este egal cu) etc
9. Introduceți o valoare pe care trebuie să o îndeplinească această condiție pentru ca persoana de contact să fie căutată.
10. Închideți paranteza.
11. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o altă condiție.
12. După ce ați terminat condițiile, faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.
13. Dacă nu utilizați Advanced Builder, utilizați **Simple Builder**așa cum se arată în ecranul de mai jos:
14. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător. Consultați pasul 5 din Crearea unei condiții CSS - Condiții de construire.
    a. Dacă selectați ID-ul **listei de câmpuri** de sistem sau **ID-ul** listei globale, o fereastră pop-up vă permite să selectați lista corespunzătoare din listele disponibile.
15. Selectați o opțiune de comparare - aceasta este condiția pe care câmpul trebuie să o îndeplinească pentru ca un contact să fie selectat. Unii parametri de comparație pentru starea dvs. ar putea fi > (mai mare decât), < (mai mică decât), = (este egală) etc.
16. Introduceți o valoare pe care trebuie să o îndeplinească această condiție pentru ca persoana de contact să fie căutată.
17. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o altă condiție.

18. În noua linie, selectați AND sau **OR** din lista verticală de decizie.
19. Puteți continua să adăugați mai multe astfel de grupuri de condiții. Faceți clic pe **Salvare** când ați terminat.
20. Dacă doriți să adăugați mai multe grupuri, selectați butonul Adăugare din butoanele Acțiune grup.
21. Repetați pașii **de la 14** la **21**.
22. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător. 23.
23. Din **lista derulantă Sortare** , selectați,Asc sau **Desc** pentru sortare ascendentă sau, respectiv, descendentă.
24. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga mai multe comenzi de sortare.
25. După ce ați terminat cu comenzile de sortare, faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza condițiile.

Afișare contacte

Contactele se afișează când faceți clic pe **butonul Afișare contacte** după îndeplinirea condițiilor și salvarea acestora. Contactele sunt populate. Vedeți mai jos detalii despre coloane.

ID contact - ID-ul unic de contact pentru contactul listat conform condițiilor.

Încercări - numărul de încercări efectuate asupra contactului până în acest moment.

Notă: Dacă Reținere reîncercări globale și/sau Reținere reîncercări zilnice sunt deselectate fie în Înlănțuirea campaniei, fie în Strategia de contact cam-paign, încercările sunt resetate conform cerințelor comerciale. Încercările efectuate înainte de o astfel de resetare nu sunt incluse în numărătoarea prezentată aici.

ID listă - ID-ul listei din care este încărcat contactul.

LastOutcome - ultimul rezultat primit de apelator pentru acest contact.

Stare - starea curentă a contactului. • Call_Start_Date - data de începere a următorului apel programat al contactului listat, conform condițiilor. Aceasta este convertită la fusul orar selectat de utilizator și afișată în grilă.

Call_Start_Time - ora de începere pentru următorul apel programat al contactului listat, conform condițiilor. Aceasta este inversată la fusul orar selectat de utilizator și afișată în grilă.

Call_End_Date - data de încheiere pentru următorul apel programat al contactului listat, conform condițiilor. Aceasta este inversată la fusul orar selectat de utilizator și afișată în grilă. • Call_End_Time - ora de încheiere a următorului apel programat al con- tactului listat, conform condițiilor. Aceasta este convertită la fusul orar selectat de utilizator și afișată în grilă.

Câmpuri firmă - toate valorile câmpurilor de firmă configurate pentru această persoană de contact sunt listate la un câmp de firmă pe coloană. Dacă un câmp de afaceri conține o valoare datetime, data/ora nu este convertită la fusul orar selectat de utilizator.

Mod - toate modurile pentru acest contact sunt listate la câte un mod pe coloană

Căutare contacte

Utilizați funcționalitatea Căutare persoane de contact pentru a căuta persoane de contact pentru un anumit

set de condiții.

1. Din **secțiunea Filtru** a **ecranului Gestionare contacte** , selectați **butonul Căutare contacte** .
2. Completați "Constructorul de condiții" de la pagina 58
3. Faceți clic pe **butonul Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor.

Reprogramarea sau resetarea contactelor

Folosind opțiunea Reprogramare/resetare contacte , puteți reprograma sau reseta contactele care sunt populate pe baza setului dat de condiții.

1. Din **secțiunea Filtru** a **ecranului Gestionare contacte** , selectați **Reprogramare/Resetare** contacte.
2. Există două moduri de selectare a contactelor pentru **reprogramare/resetare**. Pentru a selecta direct anumite tipuri de persoane de contact, consultați **Pasul 3**. Pentru a selecta contacte prin propriile condiții de filtrare, consultați **Pasul 4**.
3. Selectați tipurile de contacte pe care doriți să le reprogramați/resetați. Opțiunile sunt:
   a. **Contacte expirate** de apelare inversă, contacte la care timpul valid de apelare inversă a expirat.
   b. **Contacte blocate**, cele care sunt blocate de la a fi livrate la dialer.
   c. **Contacte închise**, contactele închise din anumite motive.
   d. **Contactele expirate reprogramate**, cele care au fost o apelare reprogramată au expirat și trebuie reînviate pentru apelare.
4. Finalizați generatorul de condiții.
5. Faceți clic pe **butonul Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor.
6. Persoanele de contact sunt populate, la elementele solicitate pe pagină. Selectați anumite contacte sau utilizați una dintre următoarele opțiuni:
   a. Bifați caseta de **selectare Selectare totală** pentru a selecta contactele populate pe pagină.
   b. Bifați caseta de **selectare Selectare** globală pentru a selecta toate contactele din pagini.
7. Faceți clic pe **butonul Acțiuni** .
8. Efectuați una din următoarele operații asupra contactelor selectate:
   a. Selectați **Revizuire oră** reprogramare pentru a reprograma contactul la o dată și/sau oră ulterioară. Specificați ora **de** început și **ora** de sfârșit pentru a reprograma contactul în această fereastră. Faceți clic pe **Reprogramare contacte** pentru a finaliza acțiunea. Orele de început și de sfârșit revizuite sunt conform fusului orar selectat de utilizator prin intermediul listei derulante.
   b. Selectați **Resetare ca contact** nou - această acțiune resetează contactul ca contact nou. Faceți clic pe **Res- chedule Contacte** pentru a finaliza acțiunea.
   c. Selectați **Redeschidere contacte** pentru a redeschide contactul pentru apelare. Faceți clic pe **Reprogramare contacte** pentru a completa acțiunea.

Notă: Dacă bifați caseta de selectare Anulare valori câmp firmă actualizate de agenți, aplicația elimină actualizările valorilor câmpului de afaceri, dacă există, efectuate de agenți în timpul interacțiunilor lor și aplicația revine la valorile câmpului de afaceri în momentul încărcării contactului.

De exemplu, persoana de contact A este încărcată cu valorile câmpului de afaceri pentru numărul de telefon mobil și ID-ul de cus- tomer (123456). În timpul interacțiunii cu agentul, clientul solicită modificarea numărului de telefon mobil și a ID-ului de client (la 345678), iar agentul actualizează valorile. În momentul redeschiderii acestui contact utilizând condițiile CSS, aveți opțiunea de a reveni la numărul de telefon mobil și la ID-ul de client (123456) prin bifarea acestei casete de selectare.

9. În orice etapă a acestui proces, faceți clic pe **Revocare** pentru a reveni la contactele listate

Blocarea contactelor

Utilizând opțiunea Blocare contacte , puteți împiedica apelarea contactelor (populate pe baza criteriilor de căutare) modificând starea contactului la **Blocat.**

1. Din **secțiunea Filtru** a **ecranului Gestionare contacte** , selectați **butonul Blocare contacte** .
2. Există două moduri de selectare a contactelor de **blocat**. Pentru a selecta direct anumite tipuri de persoane de contact, consultați
   Pasul 3. Pentru a selecta contacte prin propriile condiții de filtrare, consultați **Pasul 4**.
3. Din secțiunea Detalii **urmărire, selectați un** De la dată **și un** La data **.** Contactele care se încadrează în acest interval de date scăzut sunt populate.

   Notă: Caseta de validare **Deschidere contacte** este într-o condiție selectată și nu o puteți deselecta. Aceasta este o condiție implicită care preia Contacte deschise pentru acest interval de date

4. Finalizați generatorul decondiții.
5. Bifați caseta de **validare Contacte** proaspete pentru a prelua **direct contacte** noi, fără a fi nevoie să scrieți rapoarte pentru a prelua contacte. Pentru a popula **contactele** livrate care îndeplinesc condițiile de filtrare, bifați și caseta de **validare Contacte** livrate.
6. Faceți clic pe **butonul Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor.
7. Persoanele de contact sunt populate, la elementele solicitate pe pagină. Bifați una dintre următoarele casete de selectare:

   Pentru fiecare contact,

   Selectați Toate pentru a selecta toate contactele de pe pagina curentă,

   sau **Selectare** globală pentru a selecta toate contactele populate din toate paginile.
8. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a bloca contactele selectate.

Închiderea contactelor

Utilizând opțiunea Închidere contacte , puteți închide contactele care sunt populate pe baza setului dat de condiții.

1. Din **secțiunea Filtru** a **ecranului Gestionare contacte** , selectați **butonul Închidere contacte** .
2. Există două moduri de selectare a contactelor de **închis.** Pentru a selecta direct anumite tipuri de persoane de contact, consultați
   Pasul 3. Pentru a selecta contacte prin propriile condiții de filtrare, consultați **Pasul 4.**
3. Din secțiunea Detalii **urmărire, selectați un** De la dată **și un** La data **.** Contactele care se încadrează în acest interval de date scăzut sunt populate.

   Notă: Caseta de validare Deschidere contacte este într-o condiție selectată și nu o puteți deselecta. Aceasta este o condiție implicită care preia Deschidere contacte pentru acest interval de date.
4. Finalizați generatorul decondiții.
5. Bifați caseta de **validare Contacte** proaspete pentru a prelua **direct contacte** noi, fără a fi nevoie să scrieți rapoarte pentru a prelua contacte. Pentru a popula Contacte **blocate** și **Contacte** livrate și care îndeplinesc condițiile de filtrare, bifați și casetele de validare respective, după cum este necesar.
6. Faceți clic pe **butonul Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor.
7. Persoanele de contact sunt populate, la elementele solicitate pe pagină. Bifați una dintre următoarele casete de selectare:

   Pentru fiecare persoană de contact, sau **Selectare totală** pentru a selecta toate contactele de pe pagina curentă sau **Selectare** globală pentru a selecta toate contactele populate din toate paginile.
8. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a închide contactele selectate.

Mutarea contactelor

Utilizând opțiunea Mutare contacte , puteți muta contactele populate pe baza setului dat de condiții dintr-o campanie în alta.

1. Din **secțiunea Filtru** a **ecranului Gestionare contacte** , selectați **butonul Mutare contacte** .
2. Există două moduri de selectare a persoanelor de contact de **mutat**. Pentru a selecta direct anumite tipuri de persoane de contact, consultați Pasul 3. Pentru a selecta contacte prin propriile condiții de filtrare, consultați **Pasul 4**.
3. Bifați **casetele de selectare Contacte** blocate și/sau **Contacte** închise pentru a include aceste contacte în vederea trecerii de la o campanie la alta.
4. Finalizați generatorul decondiții.
5. Faceți clic pe **butonul Asociere câmpuri** pentru a mapa modurile și câmpurile de afaceri din campania sursă la cele ale campaniei țintă.
6. Introduceți un nume **de**mapare. Toate modurile și câmpurile mapate sunt păstrate în această

operație. De asemenea, puteți modifica orice mod specific sau mapare a câmpurilor de afaceri.

7. Dacă nu doriți să se aplice o mapare anterioară, selectați o **campanie** țintă din lista derulantă. Modurile și **câmpurile** de afaceri din **campania** țintă sunt populate. Selectați modurile și câmpurile de afaceri corespunzătoare din **Campania** sursă.
8. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a finaliza asocierea câmpurilor.
9. Faceți clic pe **butonul Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor.
10. Persoanele de contact sunt populate, la elementele solicitate pe pagină. Bifați una dintre următoarele casete de selectare:

    Pentru fiecare persoană de contact sau **Selectare totală** pentru a selecta toate contactele de pe pagina curentă sau

    Selectare globală pentru a selecta toate contactele populate din toate paginile.
11. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a muta contactele selectate în campania țintă.

Reatribuirea agenților

Notă: Caracteristica Reatribuire agenți nu este acceptată în versiunea curentă.

Pot apărea situații, în special în timpul livrării apelurilor personale de apelare inversă, agentul alocat apelării inverse personale nu este disponibil pentru a gestiona apelul. În astfel de situații, puteți pur și simplu să reatribuiți un alt agent pentru a gestiona apelul.

Utilizând opțiunea Reatribuire agenți , acum puteți realoca contacte de la un agent la altul.

1. Din **secțiunea Filtru** a **ecranului Gestionare contacte** , selectați **butonul Reatribuire agenți** .
2. Există două moduri de selectare a persoanelor de contact. Pentru a selecta direct anumite tipuri de persoane de contact, consultați **Pasul 3**. Pentru a selecta contacte prin propriile condiții de filtrare, consultați **Pasul 4**.
3. Introduceți un **ID** de agent de la care urmează să fie reatribuit un apel. Pentru a include contacte noi în rezultate, bifați caseta de **selectare Contacte** proaspete; în caz contrar, bifați data **de începere a apelului invers** și **data** de sfârșit a apelului.
4. Pentru a reatribui contacte noi, bifați caseta de **validare Contacte** proaspete. Selectați o dată **de începere a** apelului și o **oră** de începere a apelului pentru a restrânge contactele la această fereastră.
5. Finalizați generatorul de condiții.
6. Faceți clic pe **butonul Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor.
7. Persoanele de contact sunt populate, la elementele solicitate pe pagină. Bifați una dintre următoarele casete de selectare:

    Pentru fiecare contact,

    sau **Selectați toate** pentru a selecta toate contactele de pe pagina curentă,

    sau **Selectare** globală pentru a selecta toate contactele populate din toate paginile.
8. Faceți clic pe **Acțiune** pentru a vedea caseta de **dialog Reatribuire agent** și a reatribui contactele selectate altor agenți.

9. Informații suplimentare sunt disponibile dacă faceți clic pe **pictograma Ajutor** de lângă butonul Acțiune . Informațiile suplimentare explică momentul în care realocarea agentului intră în vigoare.
    a. Pentru **contactele deschise** , modificările intră în vigoare imediat.
    b. Pentru **contactele livrate** , apelul ajunge în continuare la agentul vechi. Noile modificări ale agentului sunt efective numai de la livrarea ulterioară a contactului.
10. Introduceți un nou **agent** căruia îi va fi reatribuit apelul. Apelul este alocat noului agent.
11. Dacă noul agent trebuie să gestioneze apelul la un alt moment, bifați caseta de **selectare Oră** actualizare. Selectați Ora **de** început și **Ora** de sfârșit pentru apel. **Faceți clic pe butonul Reatribuire agent** pentru a finaliza reatribuirea apelului unui alt agent.

Program

Programul Tab vă ajută să programați livrarea contactului către apelator. Cele trei elemente care determină programul pe care îl rulează campania sunt:

1. **Program** CSS: Un program al strategiei de selecție a persoanelor de contact (CSS) ajută la utilizarea strategiei de selecție a persoanelor de contact pentru diferite momente ale zilei. Puteți defini aceste programe CSS pentru perioade de timp pentru fiecare zi a săptămânii. Pentru configurarea CSS pentru a fi utilizat aici, consultați Strategia de selecție a contactelor.
2. **Programarea rulării**: dacă aveți durate de rulare diferite ale campaniei pentru fiecare zi, utilizați această funcționalitate pentru a defini, pentru fiecare zi a săptămânii, orele de început și de sfârșit ale campaniei.
3. **Programare** mod persoană de contact: Utilizați această secțiune pentru a configura ora, pentru zilele săptămânii, Strategia de contact de utilizat pentru apelare. Puteți fie să selectați o strategie de contact pentru întreaga zi, fie maximum trei împărțiri de timp pe parcursul unei zile. De asemenea, puteți utiliza o strategie de contact diferită în diferite zile ale săptămânii și/sau puteți defini ziua liberă săptămânală în care campania nu se desfășoară.

   Notă: Numai strategiile de contact în avans sunt disponibile pentru selectare.
4. **Sărbători**: această secțiune vă permite să selectați sărbătorile campaniei, adică zilele în care campania nu se difuzează.

   Notă: Sărbătorile sunt adăugate în meniul Sistem. Această secțiune vă permite doar să selectați dintre sărbătorile adăugate. Consultați Sărbători pentru mai multe informații.

Program CSS

Din pagina Planificare **, extindeți secțiunea Programare** strategie de **selecție a contactelor** (CSS) pentru a finaliza această configurare.

Utilizați glisorul pentru a selecta intervalul de timp care doriți să se afișeze. Pentru intervalul de timp selectat, opțiunea CSS este redată.

Puteți fie să faceți clic pe butonul Adăugare program, fie să faceți dublu clic pe o celulă din grila săptămânii-zi.

1. În fereastra pop-up, selectați ziua pentru care adăugați programul CSS. De asemenea, puteți bifa caseta de selectare Toate zilele . Dacă faceți dublu clic pe o grilă pentru a configura un program CSS, ziua săptămânii este preselectată în fereastra pop-up.
2. Din panoul de timp, selectați o oră **de început și o oră** de sfârșit pentru această programare CSS. Selectați un CSS din lista derulantă.

   Notă: Puteți selecta mai multe intervale orare suprapuse, dar ora de început și ora de încheiere trebuie să fie unice. De exemplu, puteți selecta un interval orar de la 10:00 la 18:00 cu CSS ca CSS1. De asemenea, vi se permite să selectați un interval orar de la 09:00 la 19:00 cu CSS ca CSS2. În acest caz, aplicația livrează contacte conform CSS2 de la 09:00 la 10:00 și din nou de la 18:00 la 19:00. Între timp, livrează contactele conform CSS1 de la 10:00 la 18:00.
3. Dați clic pe **Adăugați** pentru a adăuga acest program la campanie.
4. Pentru a adăuga mai multe programe CSS, faceți clic pe **butonul Adăugare program** sau faceți dublu clic pe o celulă din grila săptămânii pentru a selecta ora programului CSS. Urmați pașii de la 1 la 3 de mai sus.
5. Repetați procesul pentru atâtea zile ale săptămânii pentru care trebuie să configurați programările.
6. Pentru a șterge orice interval de timp programat adăugat, faceți clic pe **butonul Ștergere** .
7. Navigați la secțiunea Programarea runtime următoare.

Programarea timpului de execuție

Programarea timpului de rulare determină duratele de rulare ale campaniei, pentru o anumită dată. Campania se desfășoară la orele configurate aici, suprascriind ora datei de începere și ora datei de încheiere, așa cum au fost configurate în timpul creării campaniei.

1. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o nouă durată de rulare pentru campanie.
2. Introduceți o **dată** de rulare pentru configurarea duratei de execuție.
3. Din panoul Oră, selectați o **oră** de început și o **oră** de sfârșit.
4. Faceți clic pe butonul Adăugare pentru a adăuga mai mulți timpi de execuție utilizând pasul 3.

   Notă: puteți adăuga doar trei timpi de rulare pentru o zi.
5. Când ați terminat, faceți clic pe **butonul Salvare** .
6. Pentru a șterge orice durată de execuție configurată, faceți clic pe **butonul Ștergere** .
7. Navigați la secțiunea Programare mod contact.

Programarea modului Contact

Planificarea modului persoană de contact ajută la configurarea strategiei de contact care va fi utilizată pentru livrarea contactelor către apelator pentru fiecare zi a săptămânii. Puteți configura maximum trei împărțiri pe zi - definiți trei strategii diferite pentru intervale de timp diferite.

Urmați pașii enumerați mai jos pentru a configura **Programare mod contact:**

1. Zilele sunt listate în prima coloană. Selectați ziua de configurat și TURN **ziua lucrătoare** PORNIȚI **.**

   Notă: campania nu se desfășoară în zilele în care comutatorul zilei lucrătoare este dezactivat.

2. Din lista derulantă, selectați o strategie de contact care va fi aplicată pentru livrarea contactelor.

   Notă: Numai strategiile de contact în avans sunt disponibile pentru selectare.

3. Strategia de contact selectată se desfășoară pe parcursul zilei. Dacă aveți nevoie ca strategia de contact să ruleze numai la anumite momente, TURN comutatorul Oră **personalizată ACTIVAT.**
4. Coloana **Interval** de timp afișează orele implicite de început și de sfârșit de la 12:00 AM la 11:59 PM, respectiv. Utilizați panoul de timp pentru a modifica orele de început și de sfârșit.
5. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga un alt interval de timp.

   Notă: puteți adăuga maximum trei intervale orare pentru o zi.

6. Faceți clic pe **butonul Salvare** pentru a salva informațiile.
7. Pentru a șterge orice durată de execuție configurată, faceți clic pe **butonul Ștergere** .
8. Navigați la **secțiunea Vacanță** .

Vacanță

Folosind funcția Sărbători , cartografiați sărbătorile campaniei - zilele în care campania nu funcționează. Toate sărbătorile create în caracteristica Vacanță din configurația sistemului sunt disponibile pentru selecție. Mapați aceste sărbători la această campanie.

Sunt afișate sărbătorile disponibile pentru selecție.

1. Bifați casetele de selectare corespunzătoare sărbătorilor pe care doriți să le mapați pentru această campanie sau bifați caseta de **selectare Selectați toate** pentru a atașa toate sărbătorile la această campanie.
2. Faceți clic pe **butonul Salvare** pentru a salva informațiile.

Alte configurații

Pentru a finaliza crearea configurației campaniei, trebuie finalizate și alte câteva configurații. Toate aceste configurații sunt grupate în această secțiune. Acestea sunt:

- Generator de expresii
- Direcționarea campaniei
- Configurarea rezultatelor telefoniei
- Agent Desktop Configurație

Pentru a deschide numai unul dintre elementele listate mai sus, bifați caseta de **selectare Activare pentru**

vizualizarea unui panou la un moment dat .

Generator de expresii

Puteți să creați criterii utilizate frecvent în generatorul de expresii și să le utilizați în Strategia **de selecție a** persoanelor de contact (CSS) și **Gestionarea persoanelor de contact.**

Utilizați Generatorul **de** expresii pentru a efectua această activitate.

1. Extindeți secțiunea Generator **expresii** pentru a începe crearea unei expresii.
2. Faceți clic pe **Creare expresie nouă** pentru a crea o expresie nouă.
3. Introduceți un nume **de**expresie.
4. Selectați o **funcție** din lista derulantă. Câteva funcții cheie SQL, cum ar fi LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH și YEAR sunt disponibile pentru selecție.
5. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Faceți clic pe **butonul Setări** împotriva **Parametrului 1**.

Note:
Pentru funcțiile **Stânga**, **Dreapta**, **Subșir** și **Înlocuire**, toate câmpurile de afaceri și câmpurile de sistem pentru această campanie sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**.
Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, opțiunile sunt **Ultima accesare , Acum** și **Ora creată**. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**.
Când utilizați funcția dată oră pentru a construi o expresie particularizată, parametrul **ia în considerare acum** numai fusul orar al serverului.

6. Repetați **pasul 5** pentru **parametrul 2** și **parametrul 3**, dacă este necesar.
7. Dați clic pe **Salvați**. Această expresie este acum disponibilă pentru selectare atunci când creați un CSS nou.

Direcționarea campaniei

În ținta campaniei Tab, puteți seta obiective zilnice, săptămânale și lunare pe care agenții să le atingă.

1. Extindeți **secțiunea Țintă** pentru a seta o țintă
2. Introduceți un nume **de** categorie pentru ținta pe care intenționați să o setați.
3. Introduceți o **descriere**.
4. Din contoarele respective, selectați sau introduceți cifre pentru **Țintă** zilnică, **Țintă** săptămânală și **Țintă lunară**.
5. **Selectați rezultatele** telefoniei și rezultatele **afacerii pentru a le grupa** pentru această **categorie**. Puteți selecta mai multe rezultate. Pentru a selecta toate rezultatele, bifați caseta de selectare din rândurile antetului.
6. Faceți clic pe **butonul Salvare** pentru a salva informațiile.

Configurarea rezultatelor telefoniei

Secțiunea **Rezultate** telefonie vă permite să controlați rezultatele telefoniei pe care le poate vizualiza un agent conectat. Prin extensie, numai aceste rezultate sunt disponibile agentului pentru a le selecta în timp ce dispune de un apel.

Toate rezultatele telefoniei listate în Grupul de campanie din care face parte această campanie sunt listate aici. Coloana **AgentView** moștenește proprietatea, așa cum este setată în grupul de campanii părinte.

Dacă afacerea ta are nevoie ca oricare dintre aceste rezultate vizibile de agent să fie ascunse agenților sau invers, TURN
Comutați AgentView pentru rezultatul specific la **ACTIVAT sau** DEZACTIVAT **,** după cum este necesar.

notițe: Opțiunea AgentView nu se aplică pentru Webex Contact Center.

Faceți clic pe Salvare **pentru a confirma aceste modificări sau** pe **Revocare** pentru a reveni fără a salva aceste modificări.

Agent Desktop Configurații

Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.

Secțiunea **Agent Desktop Configurare** vă permite să configurați diverse aspecte ale marcării unui contact ca DNC. Când un agent marchează un contact ca DNC, aceste configurații determină diferitele atribute ale DNC.

1. TURN comutatorul Necesită dispoziție **ACTIVAT** dacă doriți o dispoziție obligatorie atunci când un agent gestionează un apel.
2. Selectați un tip **de**perioadă DNC. Opțiunile disponibile sunt enumerate mai jos.
   a. **Permanent** - Când un agent marchează un contact ca DNC, acesta este marcat astfel permanent.
   b. **Zi** specifică - Selectați un anumit număr de zile pentru ca contactul să rămână DNC. Puteți selecta un minim de 1 zi și un maxim de 3650 de zile (10 ani). În plus față de selectarea unei zile, puteți alege să TURN comutatorul EOD. Dacă TURN pornirea, DNC se termină la sfârșitul zilei la numărul de zile configurate. Dacă acest comutator este lăsat dezactivat, DNC se termină în ziua următoare, în același timp un agent selectează contactul ca DNC.
      - De exemplu, un agent setează o persoană de contact ca DNC, cu numărul de zile configurat ca
        1. Dacă comutatorul EOD este ACTIVAT, perioada DNC a contactului se încheie la sfârșitul aceleiași zile. Dacă comutatorul este oprit, perioada DNC a contactului se încheie aceeași oră a doua zi - adică se revarsă până a doua zi și se termină după terminarea 1 zi.
   c. **Selecție** agent - Dacă selectați această opțiune, agentul setează data și ora de începere DNC și data și ora de sfârșit (pe baza preferințelor de contact). Selectorul de dată și oră din widgetul Rezultat din Agent Desktop este activat dacă selectați această opțiune.

3. Selectați comutatorul **DNC Customer Time Zone** ACTIVAT dacă contactul este marcat ca DNC în fusul orar al contactului. Dacă îl lăsați dezactivat, DNC se bazează pe fusul orar al serverului.

4. Selectați un **tip** DNC. Sunt disponibile următoarele opțiuni:
   a. **Specific** campaniei- Acest lucru restricționează contactul ca DNC numai pentru campania din care este apelat contactul.
   b. **Categorie** campanie- Aceasta restricționează contactul ca DNC pentru toate campaniile din categoria cam-paign.
   c. **Categorie** multiplă- Aceasta marchează contactul ca DNC pentru toate campaniile mapate la categoriile de campanii selectate.
   d. **Global** - Acest lucru marchează contactul ca DNC în întregul sistem - toate campaniile și epidemiile.
5. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza **Agent Desktop Configurație**; faceți clic pe **Revocare** pentru a ieși fără a salva.

   Notă: Modificările pe care le efectuați aici intră în vigoare chiar de la următorul apel gestionat de un agent. De exemplu, perioada DNC este configurată ca permanentă, aceasta este perioada DNC dacă un agent setează un rezultat ca DNC. Cu toate acestea, dacă treceți la Zi specifică, apelul curent moștenește Permanent; Ziua specifică devine efectivă numai pentru următorul apel gestionat de agent.

Setări apelare

Modulul **Setări** apelare vă permite să suprascrieți setările efectuate la nivel de grup în ceea ce privește CLI, Tratament robot telefonic și Tratament apel abandonat. Setările înlocuite se aplică numai pentru campaniile respective, în timp ce celelalte campanii din grup respectă setările la nivel de grup.

Navigați la Setările **campaniei** **>** Dialer pentru a vizualiza **ecranul Setări**

apelator campanie. Efectuați următoarele activități pentru a configura setările

apelatorului:

1. "Adăugați condiție" pe pagina următoare
2. "Filtru" pe pagina următoare
3. "CLI" la pagina 74
4. "Tratamentul robotului telefonic" la pagina 75
5. "Tratamentul apelului abandonat" la pagina 75

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Condiții totale	Numărul condițiilor totale.
Numele condiției	Numele afecțiunii.

Descrierea condiției	Descrierea condiției.
Activată	TURN Activați/opriți comutatorul pentru a activa sau dezactiva starea.

Acțiuni	Buton de acțiuni pentru a edita/șterge o condiție.

Notă: Pentru lista partajată, grupurile de campanii țintă cu condițiile asociate sunt populate în grilă.

Adăugare condiţie

Puteți adăuga condiții utilizând generatorul de condiții. Contactele care corespund acestor condiții de filtrare urmează setările de apelare la nivel de campanie; Alte contacte urmează setările la nivel de grup.

Puteți adăuga orice număr de condiții, dar în orice moment pot fi activate numai cinci condiții, iar aplicația filtrează contactele pe baza a numai cinci condiții.

Notă: pentru Lista partajată, puteți adăuga orice număr de condiții, dar numai cinci condiții pot fi activate pentru fiecare grup țintă de campanii.

Dați clic pe **Adăugați o condiție** pentru a adăuga o nouă condiție pentru setările apelatorului de campanie.

1. Introduceți un nume **de**condiție. Acesta este un câmp obligatoriu. Nu puteți utiliza caractere speciale în nume, cu excepția liniuțelor de subliniere, liniuțelor și la (_, -, respectiv @.
2. Introduceți o **descriere** a condiției.
3. Selectați un **grup** de campanii țintă din meniul drop-down.

   Notă: Câmpul Grup campanie țintă se aplică numai pentru campania Listă partajată a tuturor apelatorilor telefonici și non-apelatori.
   Este obligatoriu să configurați o condiție CSS pentru campania Listă partajată pentru a afișa lista grupurilor de campanii tar-get în meniul derulant.
   În grupul de campanii țintă, primul grup de campanii țintă este selectat în mod prestabilit, iar valorile sunt populate corespunzător în filele următoare, pe baza setărilor modurilor de ritm din grupul Cam-paign.
4. Selectați o opțiune de comparare - aceasta este condiția pe care câmpul trebuie să o îndeplinească pentru ca un contact să fie selectat. Unii parametri de comparație pentru starea dvs. ar putea fi > (mai mare decât), < (mai mică decât), = (este egală) etc.
5. Introduceți o valoare pe care trebuie să o îndeplinească această condiție pentru ca persoana de contact să fie selectată pentru livrare.

Filtrare

Folosind **Filtru**, puteți construi o condiție sau un set de condiții.

1. Din **lista verticală Câmpuri sistem / Câmpuri** de afaceri, selectați un element corespunzător.
2. Închideți paranteza.
3. Faceți clic pe **butonul Adăugare** pentru a adăuga o altă condiție.
4. În noua linie, selectați AND sau **OR** din lista verticală de decizie.

5. Puteți continua să adăugați mai multe astfel de grupuri de condiții. Faceți clic pe **Salvare** când ați terminat.
6. Dacă doriți să adăugați mai multe grupuri, selectați butonul Adăugare din butonul Acțiune grup și faceți clic pe
Salvați.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Număr max. de reîncercări	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui contact din campanie.
Reîncercări zilnice	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de încercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui contact într-o zi pentru această campanie.
Reîncercări de ciclu	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate într-un ciclu de apelare. Un ciclu este un set de încercări de apelare, o dată la toate modurile cu care este încărcat un con- tact. De exemplu, un contact este încărcat cu trei moduri - numerele Home, de la locul de muncă și de mobil. Un ciclu de apelare este finalizat atunci când aplicația formează toate aceste moduri (în ordinea configurată) o dată pe fiecare.
Reîncercări prin e-mail	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul de reîncercări permise pentru livrarea contactelor pentru campaniile de e-mail.
SMS Reîncercări	Aceasta este valoarea incrementată curentă pentru numărul de reîncercări permise pentru livrarea contactelor pentru campaniile SMS.
Ultima accesare	Contactele cu data și ora configurate ale ultimei accesări vor fi livrate ca parte a acestui CSS.
Prioritate	Prioritatea atribuită contactelor care urmează să fie contabilizate la livrare conform acestui CSS.
Scor principal	Scorul de client potențial care trebuie luat în considerare pentru livrarea contactelor este conform acestui CSS. Scorul de plumb ajută la identificarea celui mai potențial client care urmează să fie contactat dintr-o cameră. Acest scor poate fi setat și în momentul încărcării sau încheierii, definind în același timp rezultatul afacerii / telefoniei.
CallStartTime	Aceasta este ora de începere a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în ora de începere menționată în această condiție sunt selectate pentru livrare.
ApelareTimpSfârșit	Aceasta este ora de terminare a apelului, așa cum este setată de reprogramator. Apelurile care se încadrează în timpul de încheiere menționat în această condiție sunt selectate pentru livrare.
ID-ul listei	ID-ul de listă căruia îi aparține persoana de contact. Contactele aparținând ID-urilor de listă din această relație CSS sunt livrate.
Tip apel	Tipul apelului.

Ultimul rezultat	Ultimul rezultat stabilit pentru acest contact. Contactele cu ultimul rezultat selectat sunt livrate.
ID listă globală	ID-ul listei globale de care aparține această persoană de contact. Contactele care aparțin ID-urilor de listă globale în această condiție CSS sunt livrate.

ID utilizator	Acesta este ID-ul agentului etichetat la contact. Apelurile sunt livrate către apelatorul telefonic și sunt corectate către agentul menționat în acest câmp.
Număr de telefon	Numărul de telefon al contactului de livrat conform acestui CSS.
Numele zonei	Numele fusului orar căruia îi aparține persoana de contact.
Ziua săptămânii	Ziua preferată din săptămână a persoanei de contact pentru a primi un apel.
Ora din zi	Ora preferată din zi a contactului pentru a primi un apel.
Mod	Modul preferat al contactului pentru a primi un apel.

CLI

Notă: puteți configura un număr CLI numai pentru campaniile predictive și progresive.

CLI este numărul de contact care apare clientului ca ID apelat de ieșire în timp ce primește un apel. Puteți crea trei tipuri de CLI. Acestea sunt:

1. Specific CLI
2. Domeniul de afaceri
3. CLI aleatoriu

Specific CLI

În mod implicit, **este selectat CLI** specific. Efectuați următorii pași:

1. **Introduceți numele** CLI.
2. **Introduceți valoarea** CLI.

   Notă: Pentru dialer, valoarea CLI este populată automat în mod implicit. Este același număr care este selectat ca ANI (CLI) în Grupul de campanie. De asemenea, puteți adăuga un CLI specific pentru această campanie, pe lângă ANI (CLI).

Domeniul de afaceri

Efectuați următorii pași:

1. **Introduceți numele CLI**.
2. Selectați un câmp de afaceri ca **valoare** CLI. Câmpul de afaceri CLI vă permite să specificați câmpuri din fișierul de contact încărcat care trebuie utilizate ca CLI. Asigurați-vă că fișierul dvs. de contact conține datele necesare.

   Notă: Câmpurile de afaceri cu tipurile de date Șir sunt permise numai.

CLI aleatoriu

Efectuați următorii pași:

1. **Introduceți numele** CLI.
2. **Introduceți valoarea** CLI.

Puteți adăuga până la 10 CLI aleatorii în funcție de cerințele dvs. Aplicația preia orice număr din cele 10 ca CLI pentru a fi afișat clientului ca ID apelat de ieșire în timp ce primește un apel.

Tratamentul robotului telefonic

Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.

1. Navigați la **Tratament robot telefonic.**
2. Selectați tipul de **detectare** AMD din meniul derulant. De exemplu, **Deconectați-vă**.
3. Dacă selectați **Deconectare**, nu este necesară configurarea setărilor.
4. Dacă selectați **Transfer la agent**, aplicația transferă apelul către un agent atunci când întâlnește un răspuns al robotului telefonic.
5. Dacă selectați **Redare mesaj și Deconectare** , **se afișează textul** TTS.
6. **Introduceți textul** TTS. Mesajul este redat apelantului pe IVR și este deconectat.
7. Dacă selectați **Redare mesaj și Transfer către agent**, **se afișează textul** TTS.
8. **Introduceți textul** TTS. Mesajul este redat apelantului pe IVR și este transferat unui agent.
9. Dați clic pe **Salvați**.

Tratamentul apelurilor abandonate

Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.

1. Navigați la **Tratament apel abandonat.**
2. Selectați **tipul de tratament** apel abandonat din lista verticală. De exemplu, **Deconectați-vă**.
3. Dacă selectați **Deconectare**, nu este necesară configurarea setărilor.
4. Dacă selectați **Redare mesaj și Deconectare** , **se afișează textul** TTS.
5. **Introduceți textul** TTS. Mesajul este redat apelantului pe IVR și este deconectat.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Grup

Faceți clic pe **Sistem** în panoul de meniu din stânga pentru a deschide pagina Configurare sistem. Pentru a vedea toate elementele de configurare din meniul Sistem, faceți clic pe butonul Meniu sistem.

Accesarea unui grup

1. Faceți clic pe **Grupare** în panoul de meniu din stânga pentru a deschide pagina Grup. Grila conține grupul, numele grupului campaniei, modul de ritm, tipul grupului, starea grupului și acțiunile.
2. Folosind butonul Extindere din partea stângă a grilei, pentru a extinde grupul și a vedea campaniile care aparțin grupului de campanie.
3. Campaniile sunt listate împreună cu procentul livrabil pentru fiecare. Procentajul livrabil este procentul de contacte care urmează să fie livrate în campanii. Acest lucru vă ajută să controlați ce campanie are prioritate pentru apelarea contactelor. Puteți seta procentajul livrabil la 75% pentru o campanie și 25% pentru alta. Campania care are 75% livrabil primește mai multe contacte pentru a fi formate. Cu toate acestea, în cazul în care două campanii sunt desemnate ca fiind 100% livrabile, prima campanie listată primește contactele livrate pentru apelare. Numai după ce primul cam-paign și-a epuizat toate contactele, a doua campanie obține contacte pentru a apela. Pentru a schimba acest lucru, puteți să glisați și să fixați campaniile și să le reordonați.
4. Pentru a modifica procentajul livrabil, faceți clic pe butonul Editare de sub coloana Acțiune și modificați procentul livrabil.
5. Dați clic pe Salvați în coloana Acțiuni pentru a finaliza modificarea.

Adăugarea unui grup de campanii vocale

Pentru a configura un grup de campanii:

Modul Previzualizare ritm

1. Dați clic pe **Modificați** în coloana Acțiune pentru grupul de campanii listat pe care doriți să îl configurați.
2. Secțiunea **Detalii** campanie conține (Grup campanie – Campanie pe apelatorul Webex Contact Center). Aceasta este pentru modul Previzualizare.
    a. Introduceți un nume.
    b. Introduceți o descriere.
    c. Selectați un nume de apelant din lista derulantă.
    d. Selectați un punct de intrare din lista derulantă.

e. Navigați la secțiunea Parametri globali de afaceri și finalizați selectarea parametrilor globali de afaceri pentru grup.

f. Navigați la secțiunea Detalii apelator.

3. **În secțiunea Detalii** apelor, furnizați următoarele detalii dacă selectați modul Pacing ca previzualizare:

   a. Introduceți un ID de apelant de ieșire.

   b. Sunt listate toate echipele disponibile. Selectați echipele care gestionează apelurile de previzualizare și faceți clic pe > pentru a le muta ca echipe atribuite. Puteți selecta mai multe echipe. Pentru a selecta toate echipele, faceți clic pe >>.

   c. Faceți clic pe Salvare și navigați la secțiunea Parametri de contact.

   Notă: Pentru a accesa instantaneu descrierile câmpurilor din **secțiunea Detalii** apelor, faceți clic pe Ajutor
   icoană.

Modul Ritm progresiv

1. Completați **secțiunea Detalii** campanie ca mai jos dacă selectați modul Pacing ca Progressive:

   a. Introduceți un nume.

   b. Introduceți o descriere.

   c. Selectați un nume de apelant din lista derulantă.

   d. Selectați un punct de intrare din lista derulantă.

   e. Navigați la secțiunea Parametri globali de afaceri și finalizați selectarea parametrilor globali de afaceri pentru grup.

   f. Navigați la secțiunea Detalii apelator.

2. **În secțiunea Detalii** apelator, furnizați următoarele detalii dacă selectați modul Pacing ca progresiv:

   a. Introduceți un ID de apelant de ieșire.

   b. Utilizați glisorul sau introduceți o rată de apelare. Acesta este numărul de contacte de apelat pentru fiecare agent. De exemplu, dacă această valoare este 5 și există zece agenți conectați, numărul de contacte formate este limitat la 50.

   c. Utilizați glisorul sau introduceți o limită de sonerie fără răspuns. Aceasta este durata, în secunde, în care telefonul sună înainte ca un apel să fie considerat fără răspuns.

   Notă: Pentru a accesa instantaneu descrierile câmpurilor din **secțiunea Detalii** apelor, faceți clic pe Ajutor
   icoană.

3. **În secțiunea Parametri** CPA, furnizați următoarele detalii dacă selectați modul de ritm ca progresiv.

a. Dacă este necesar, activați detectarea CPA. Dacă activați detectarea sumei CPA, continuați cu setările. Altfel, navigați la Parametri de contact.

b. Dacă este necesar, activați detectarea AMD. Acest lucru permite aplicației să detecteze dacă un apel este direcționat către un robot telefonic.

c. Dacă este necesar, activați Terminarea detectării tonurilor. Dacă este activată, CPA așteaptă să detecteze tonul de ter- minație al unui mesaj de poștă vocală înainte de a încheia apelul.

d. Utilizați glisorul sau introduceți o perioadă minimă de tăcere. Acesta este momentul, în milisecunde, pentru ca aplicația să clasifice un apel ca fiind detectat vocal.

e. Utilizați glisorul sau introduceți o perioadă de analiză. Acesta este timpul, în milisecunde, pe care aplicația îl petrece pentru a analiza apelul – timpul pentru CPA.

f. Utilizați glisorul sau introduceți un Min Valid Speech. Acesta este timpul, în milisecunde, de voce continuă în apel pentru a clasifica apelul ca voce detectată.

g. Utilizați glisorul sau introduceți o analiză a timpului maxim. Acesta este timpul maxim, în milisecunde, pentru ca aplicația să identifice o problemă ca aer mort.

h. Utilizați glisorul sau introduceți o analiză a tonurilor maxime pe termen. Acesta este timpul, în milisecunde, pe care aplicația îl petrece analizând un mesaj vocal al robotului telefonic ca terminat.

i. Faceți clic pe Salvare și navigați la secțiunea Parametri de contact.

Notă: pentru a accesa instantaneu descrierile câmpurilor din **secțiunea Parametri** CPA, dați clic pe Ajutor
icoană.

Modul Ritm predictiv

1. Completați **secțiunea Detalii** campanie ca mai jos dacă selectați Modul de ritm ca predictiv:
   a. Introduceți un nume.
   b. Introduceți o descriere.
   c. Selectați un nume de apelant din lista derulantă.
   d. Selectați un punct de intrare din lista derulantă.
   e. Navigați la secțiunea Parametri globali de afaceri și finalizați selectarea parametrilor globali de afaceri pentru grup.
   f. Navigați la secțiunea Detalii apelator.
2. **În secțiunea Detalii** apelator, furnizați următoarele detalii dacă selectați modul Pacing ca predictiv:

a. Introduceți un ID de apelant de ieșire.

b. Utilizați glisorul sau introduceți o rată de apelare. Acesta este numărul de contacte de apelat pentru fiecare agent. De exemplu, dacă această valoare este 5 și există zece agenți conectați, numărul de contacte formate este limitat la 50.

   Notă: Rata de apelare setată aici trebuie să fie mai mică sau egală cu valoarea specificată în câmpul Rată maximă de apelare.

c. Utilizați glisorul sau introduceți un timp de apel fără răspuns. Aceasta este durata, în secunde, în care telefonul sună înainte ca un apel să fie considerat fără răspuns.

d. Utilizați glisorul sau introduceți o Rată maximă de apelare. Acesta este numărul de contacte care sunt livrate apelatorului per agent conectat. Dacă numărul agenților conectați este 7 și setați rata maximă de apelare ca 2, aplicația livrează 14 contacte către apelator.

e. Utilizați glisorul sau introduceți un procent de rată abandonată. Această setare limitează procentul de apeluri care pot fi abandonate. Dacă procentul depășește această valoare, apelul abandonat va ajunge la această valoare prin reducerea numărului de apeluri de apelat.

f. Utilizați glisorul sau introduceți un ritm de corecție predictivă. Este rata la care apelatorul reglează apelarea după ce sunt atinse conexiunile live specificate. Cu cât acest număr este mai mare, cu atât mai rar se întâmplă această ajustare.

g. Utilizați glisorul sau introduceți un factor de câștig predictiv. Factorul definește creșterea ratei de apelare în cazul în care apelurile reușite nu sunt recepționate conform așteptărilor.

h. Folosiți glisorul sau introduceți un procent de rezervare. Acesta este numărul de agenți conectați pe care aplicația trebuie să îl rezerve pentru campaniile mapate la acest grup.

   Notă: Pentru a accesa instantaneu descrierile câmpurilor din **secțiunea Detalii** apelor, faceți clic pe Ajutor
   icoană.

3. **În secțiunea Parametri** CPA, furnizați următoarele detalii dacă selectați Modul de ritm ca Predictiv.

   a. Dacă este necesar, activați detectarea CPA. Dacă activați detectarea sumei CPA, continuați cu setările. Altfel, navigați la Parametri de contact.

   b. Dacă este necesar, activați detectarea AMD. Acest lucru permite aplicației să detecteze dacă un apel este direcționat către un robot telefonic.

   c. Dacă este necesar, activați Terminarea detectării tonurilor. Dacă este activată, CPA așteaptă să detecteze tonul de ter- minație al unui mesaj de poștă vocală înainte de a încheia apelul.

   d. Utilizați glisorul sau introduceți o perioadă minimă de tăcere. Acesta este momentul, în milisecunde, pentru ca aplicația să clasifice un apel ca fiind detectat vocal.

   e. Utilizați glisorul sau introduceți o perioadă de analiză. Acesta este timpul, în milisecunde, pe care aplicația îl petrece pentru a analiza apelul – timpul pentru CPA.

f. Utilizați glisorul sau introduceți un Min Valid Speech. Acesta este timpul, în milisecunde, de voce continuă în apel pentru a clasifica apelul ca voce detectată.

g. Utilizați glisorul sau introduceți o analiză a timpului maxim. Acesta este timpul maxim, în milisecunde, pentru ca aplicația să identifice o problemă ca aer mort.

h. Utilizați glisorul sau introduceți o analiză a tonurilor maxime pe termen. Acesta este timpul, în milisecunde, pe care aplicația îl petrece analizând un mesaj vocal al robotului telefonic ca terminat.

i. Faceți clic pe Salvare și navigați la secțiunea Parametri de contact.

Notă: pentru a accesa instantaneu descrierile câmpurilor din **secțiunea Parametri** CPA, dați clic pe Ajutor
icoană.

Parametrii de contact

1. În secțiunea Parametri **de** contact, specificați următoarele informații:

   a. Numărul inițial de contacte este numărul de contacte pe care intenționați să le trimiteți inițial apelatorului. Utilizați glisorul pentru a seta un număr.

   b. Incrementare cu % este procentul cu care intenționați să creșteți livrarea contactului către apelator. Este posibil să doriți să creșteți această sumă, deoarece apelantul apelează apelurile într-un ritm mai rapid decât se aștepta și rămâne fără contacte.

   c. Decrement By % este procentul cu care intenționați să reduceți livrarea contactului către Dialer. Este posibil să doriți să reduceți această situație, deoarece apelantul apelează apelurile cu o viteză mai lentă decât cea așteptată și acumulează contacte care urmează să fie apelate.

   d. Pragul superior % este limita superioară ca multiplu al numărului inițial de contacte care pot fi livrate apelatorului.

   e. Activați caseta de selectare Echilibrare automată pentru a distribui automat contactele din fișierul încărcat în mod egal tuturor campaniilor mapate la grup.

   f. Setați frecvența de livrare. Acesta este timpul de așteptare dintre iterații în secunde.

   g. Setați lungimea cozii digitale, care determină numărul de contacte care rămân într-o coadă pentru livrarea imediată către apelator.

   h. Activați comutatorul Account Executive Mapping pentru a permite servicii personalizate prin maparea unui agent exclusiv la un client într-o campanie bazată pe agent.
   Notă: maparea executivă a contului nu este acceptată încă în WxCC.

   i. Navigați la secțiunea Parametri globali de afaceri și finalizați selectarea parametrilor globali de afaceri pentru grup.

   j. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.

Adăugarea unui grup de campanii manuale

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

De asemenea, puteți adăuga un grup de campanii manual în aplicația Manager de campanii. Acestea sunt grupuri de campanie dialer-in- pendent. Puteți să creați campanii și să le mapați la aceste grupuri de campanii manuale. Toate funcționalitățile campaniei funcționează așa cum se explică în capitolul Campanie. Singura diferență este că con- tactele în loc să fie livrate unui dialer, sunt plasate într-o masă separată. Unele API-uri accesează aceste contacte și iau măsuri după cum este necesar - livrate la un dialer pentru apelare, trimise ca listă unui agent pentru apelare manuală etc. Odată ce rezultatele sunt setate, există API-uri care aleg rezultatele și efectuează activități suplimentare, așa cum este configurat în campanie.

1. Introduceți un nume de grup de campanii.
2. Introduceți o descriere.
3. Dați clic pe Salvați și continuați.
4. Completați secțiunile Parametri de contact - Mapare agent.
5. În secțiunea Parametri **de** contact, specificați următoarele informații:
    a. Numărul inițial de contacte este numărul de contacte pe care intenționați să le trimiteți inițial apelatorului. Utilizați glisorul pentru a seta un număr.
    b. Incrementare cu % este procentul cu care intenționați să creșteți livrarea contactului către apelator. Este posibil să doriți să creșteți această sumă, deoarece apelantul apelează apelurile într-un ritm mai rapid decât se aștepta și rămâne fără contacte.
    c. Decrement By % este procentul cu care intenționați să reduceți livrarea contactului către Dialer. Este posibil să doriți să reduceți această situație, deoarece apelantul apelează apelurile cu o viteză mai lentă decât cea așteptată și acumulează contacte care urmează să fie apelate.
    d. Pragul superior % este limita superioară ca multiplu al numărului inițial de contacte care pot fi livrate apelatorului.
    e. Activați caseta de selectare Echilibrare automată pentru a distribui automat contactele din fișierul încărcat în mod egal tuturor campaniilor mapate la grup.
    f. Setați frecvența de livrare. Acesta este timpul de așteptare dintre iterații în secunde.
    g. Setați lungimea cozii digitale, care determină numărul de contacte care rămân într-o coadă pentru livrarea imediată către apelator.
    h. Activați comutatorul Account Executive Mapping pentru a permite servicii personalizate prin maparea unui agent exclusiv la un client într-o campanie bazată pe agent.

    Notă: maparea executivă a contului nu este acceptată încă în WxCC.
    i. Selectați agenții corespunzători din Maparea agenților pentru a asocia grupul de campanii. Puteți selecta mai mulți agenți.

Configurația sistemului

Configurația sistemului controlează diverse capacități globale din Campaign Manager.

Accesul la pagina Configurare sistem este supus controlului accesului bazat pe roluri (RBAC). Legătura către pagină se afișează în modulul de administrare numai dacă vi s-a acordat privilegiul asociat acesteia.

Toate configurațiile sistemului sunt accesate utilizând meniul Sistem. Puteți crea o configurație nouă sau puteți actualiza configurațiile existente. Pentru a face modificări, editați câmpurile relevante și dați clic pe **Salvați**. Modificările au efect imediat.

Configurația sistemului oferă următoarele caracteristici:

Moduri

Modurile se referă la metoda sau canalul de comunicare pe care aplicația îl utilizează pentru a interacționa cu un client. Cam- paign Manager oferă o varietate de canale de asistență din care să alegeți, inclusiv voce, e-mail, mesaj text (SMS) și multe altele. Utilizatorul poate personaliza un mod de comunicare conform cerințelor. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Fusuri orare

Toate orele sunt stocate în ora universală coordonată (UTC) și apar global pe baza fusului orar al sistemului. Fusurile orare sunt configurate în momentul instalării, iar fusurile orare configurate sunt utilizate ca fusuri orare specifice campaniei. Aceste fusuri orare pot fi împrăștiate pe diferite continente sau chiar în locații diferite de pe același continent. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Conformitate

Conformitatea permite utilizatorului să încarce numărul de contact sau datele comerciale, cum ar fi ID-ul clientului, numărul contului și așa mai departe. O listă de contacte este fișierul în care sunt stocate și organizate toate contactele din sistem. Documentele încărcate sunt stocate în baza de date și sunt validate în timpul încărcării contactelor sau al livrării contactelor. Odată ce con- tactele sunt importate în sistem, lista de contacte poate fi utilizată pentru una sau mai multe subcampanii, în funcție de cerințele dvs. La nivel de campanie, un utilizator poate alege să valideze conformitatea fie la încărcarea contactului, fie la livrarea contactului. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Încărcare globală

Încărcarea globală vă permite să încărcați o singură listă de clienți potențiali în mai multe campanii, pe baza criteriilor definite pentru fiecare dintre aceste campanii. Vă ajută să mapați câmpurile de contact cu tipul de date.

Puteți adăuga condiții suplimentare la lista de contacte făcând clic pe plus lângă regulă (Adăugare condiție) și puteți crea seturi de condiții suplimentare. Condițiile dintr-un set de condiții sunt ȘI împreună atunci când se evaluează regula. Fiecare condiție este SAUed cu orice alte seturi de condiții. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Rezultatul afacerii

Un rezultat de afaceri este dispoziția stabilită de un agent pe baza codului de înfășurare pe care agentul l-a introdus după interacțiunea cu un client. Prin configurarea unui rezultat al afacerii, puteți defini ce se întâmplă cu persoana de contact după ce agentul selectează un cod de concluzionare. Puteți configura rezultatul afacerii pentru a închide contactul dacă este un succes sau un eșec. dacă titularul cardului de credit refuză să plătească, codul de încheiere ar putea fi Refuzat să plătească și

puteți seta rezultatul afacerii ca Eșec. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Zona și codurile poștale

Zona și codul poștal menține o listă principală de coduri poștale și coduri de zonă. Zona și codurile poștale sunt asociate cu statele și fusurile orare corespunzătoare. Prin asociere, aplicația aderă la cerințele legale locale în ceea ce privește apelarea contactelor în diferite momente ale zilei, în weekend și așa mai departe. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Dreptul statului

Legea statului definește codurile de stat și ora apelabilă pentru fiecare zi a săptămânii. Fiecare regiune, cum ar fi statele, țările și așa mai departe, are legi care reglementează operațiunile centrelor de contact. Puteți configura aceste legi ale statelor pentru a vă asigura că operațiunile centrului dvs. de contact respectă statutele regiunilor geografice în care operează.

Dacă un stat ar putea avea o reglementare conform căreia niciun centru de contact nu poate ajunge la un contact între 8.00 PM și 6.00 AM. Puteți configura Campaign Manager pentru a vă asigura că contactele sunt livrate pentru apelare numai în afara acestor ore și puteți fi siguri că contactul nu va fi livrat cu încălcarea unei legi statale. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Sărbători legale

Sărbătorile definesc lista sărbătorilor pe baza diferitelor zone geografice pe baza festivalurilor, sărbătorilor, aniversărilor nașterii și așa mai departe și mapate cu campanii. Acestea sunt zile în care campaniile nu se desfășoară în mod normal. Puteți adăuga sărbători care sunt disponibile în întreaga aplicație. Odată adăugate, puteți mapa aceste sărbători la diferite campanii, după cum cere geografia locală. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Adresa URL

URL-ul permite încorporarea oricărei pagini personalizate sau a unui site web în aplicație, astfel încât să se lanseze același lucru din Campaign Manager. Acest lucru elimină necesitatea navigării pe o pagină web văzută frecvent prin deschiderea unui alt browser Tab. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Profil

Profilurile sunt utilizate pentru a încărca (inclusiv Încărcare globală) contacte, a șterge contacte sau a încărca contacte de conformitate (DNC, NDNC, PEWC sau CPT). Diferitele activități asociate cu astfel de încărcări, setarea parametrilor, maparea diferitelor câmpuri și așa mai departe sunt gestionate la nivel de profil și nu trebuie repetate la momentul încărcării. Profilurile pot fi definite ca scurtături care vă ajută să parcurgeți întreaga gamă de încărcări legate de contacte. Creați și salvați diverse profiluri. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Server de e-mail

Serverele de e-mail definesc proprietățile de e-mail pentru instanța dvs. și pentru conturile de e-mail pe care le-ați configurat. Serviciul dvs. de e-mail poate afecta, de asemenea, transmiterea cu succes a e-mailurilor primite și trimise. Administratorii de e-mail configurează conturi de e-mail pentru a permite sistemului să se conecteze la servicii de poștă externă, cum ar fi serverele POP3, SMTP sau IMAP.

După finalizarea configurării Email sever pe această pagină, veți putea:

- Primiți e-mailuri de la clienții dvs. și permiteți agentului să le răspundă.
- Trimiteți mesaje de e-mail în campaniile de

ieșire. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

SMS Server

Puteți configura serverele SMS Gateway pentru aplicația dvs. Utilizați aceste servere configurate pentru a trimite mesaje SMS de ieșire.

După parcurgerea pașilor de configurare de pe această pagină, veți putea:

- Primiți mesaje SMS de la clienții dvs. și permiteți unei aplicații sau unui agent să le răspundă.
- Trimite mesaje SMS în campaniile tale de

outbound. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Alte setări

Celelalte setări vă permit să configurați:

- Contor de încercări
- Parametrii globali de afaceri
- Dimensiune
- Alertă

Reatribuirea agenților

Acest lucru permite utilizatorului să reatribuie un agent unei activități. Dacă un contact trebuie reprogramat la data și ora disponibilității agentului, puteți reatribui un alt agent care să gestioneze apelul. Există două moduri de selectare a contactelor, selectarea directă a contactelor și selectarea contactelor utilizând condițiile de filtrare. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Campanie de export sau import

Export or Import Campaign permite exportul și importul configurației campaniei. Importul sau exportul unei campanii include numai pagina Campanie, pagina Configurare sistem și pagina Strategie persoane de contact pentru orice campanie dată. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Categoria campaniei

O categorie de campanii are un grup de campanii, care pot fi utilizate pentru a aplica condiții precum DNC și NDNC. Categoria campaniei permite crearea și gestionarea categoriilor de campanii. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Configurarea furnizorului CPaaS

Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.

Campaign Manager acceptă rularea campaniilor IVR (fără agent) folosind furnizori externi de servicii CPaas. Utilizatorul poate configura acreditările de acces ale furnizorului de servicii. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

API Taste

Această funcție facilitează accesul securizat la aplicații terțe care necesită integrări cu Campaign Manager pentru Cisco CCE. Autentificarea de bază permite accesul la aplicațiile Service, Webservice și Websocket Server. Utilizatorul poate genera o cheie API și o cheie secretă pentru a obține un acces securizat la Campaign Man- ager. Aceste chei ajută la securizarea accesului la API Manager. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Stare de disponibilitate ridicată

Disponibilitatea ridicată (HA) este o caracteristică licențiată. Campaign Manager folosește designul clusterului pentru soluția sa de disponibilitate ridicată. Fiecare componentă Manager de campanie este redundantă și este disponibilă în ambele clustere. În timpul funcționării normale, ambele clustere ar rula cu o parte în modul activ și cealaltă parte în modul stand-by. În timpul unei defecțiuni, procesul automat de reluare în caz de nereușită transferă clusterul în modul Stand-by în modul Activ și comută clusterul Activ anterior în modul Stand-by. Cele două părți sunt destinate doar redundanței, nu balotării încărcăturii. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

Moduri

Modurile se referă la metoda sau canalul de comunicare utilizat pentru a interacționa cu un client.

Notă: Aplicația acceptă numai Voce ca mod pentru versiunea curentă.

Adăugarea modului vocal

Un mod vocal poate fi creat pentru a ajunge la un contact de pe o linie fixă (Home sau Office sau Altele) sau un telefon mobil (Home sau Office sau Altele).

1. Faceți clic pe **Adăugare mod** voce.
2. Introduceți un nume **de mod și o descriere** a modului.
3. Selectați o **lungime** minimă și o **lungime** maximă din lista verticală.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Actualizarea unui mod

1. Selectați un mod și faceți clic pe **pictograma Editare** .
2. Actualizați detaliile și faceți clic pe **Salvare**.

Ștergerea unui mod

1. Selectați un mod și faceți clic pe **pictograma Ștergere** .
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Nume mod	Mod de comunicare

Descriere	Descrierea modului
Lungimea minimă și maximă	Permite definirea lungimii minime și maxime a unui mod

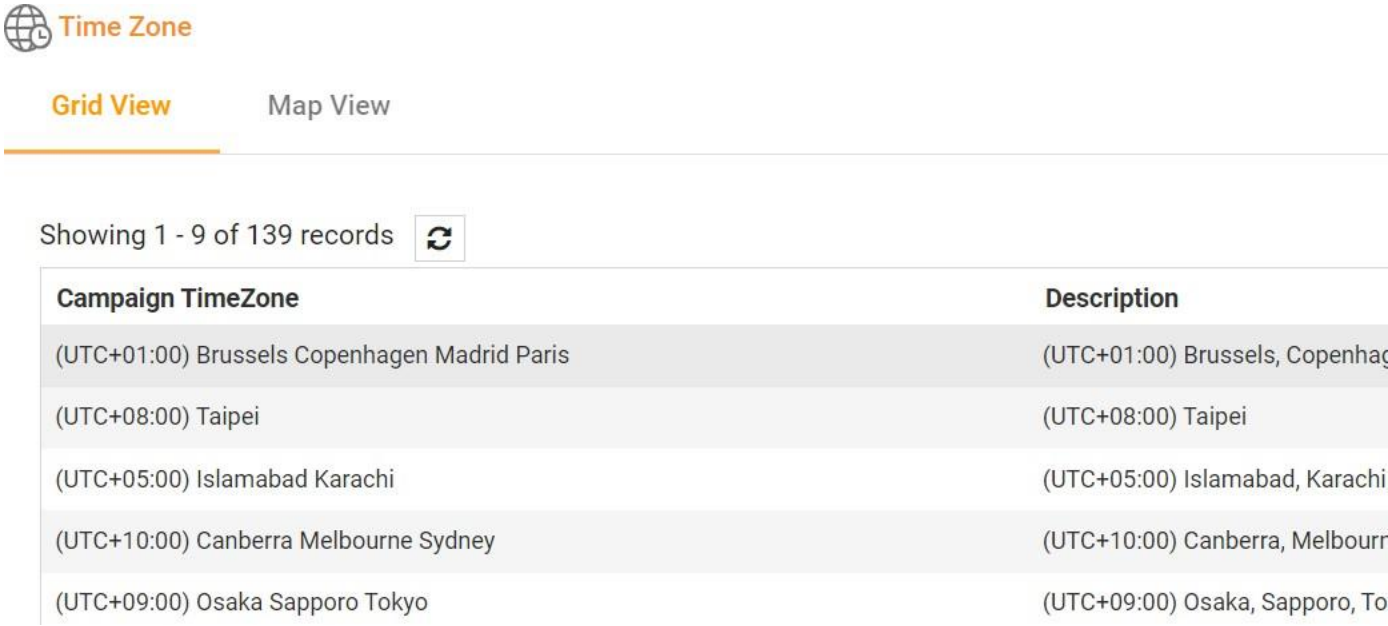
Ora locală

Toate orele sunt stocate în ora universală coordonată (UTC) și apar global pe baza fusului orar al sistemului. Fusurile orare sunt configurate în momentul instalării Managerului de campanie, iar fusurile orare configurate sunt folosite ca fusuri orare specifice campaniei. Utilizatorul folosește diferite fusuri orare pentru a rula campanii. Aceste fusuri orare pot fi împrăștiate pe diferite continente sau chiar în locații diferite de pe același continent.

Fusurile orare sunt prezentate în vizualizarea grilă și în vizualizarea hartă. Activați sau dezactivați fusul orar pentru a aplica fusul orar pentru o campanie. Dacă un fus orar este mapat la o campanie, nu aveți opțiunea de a dezactiva fusurile orare.

Vizualizarea grilă

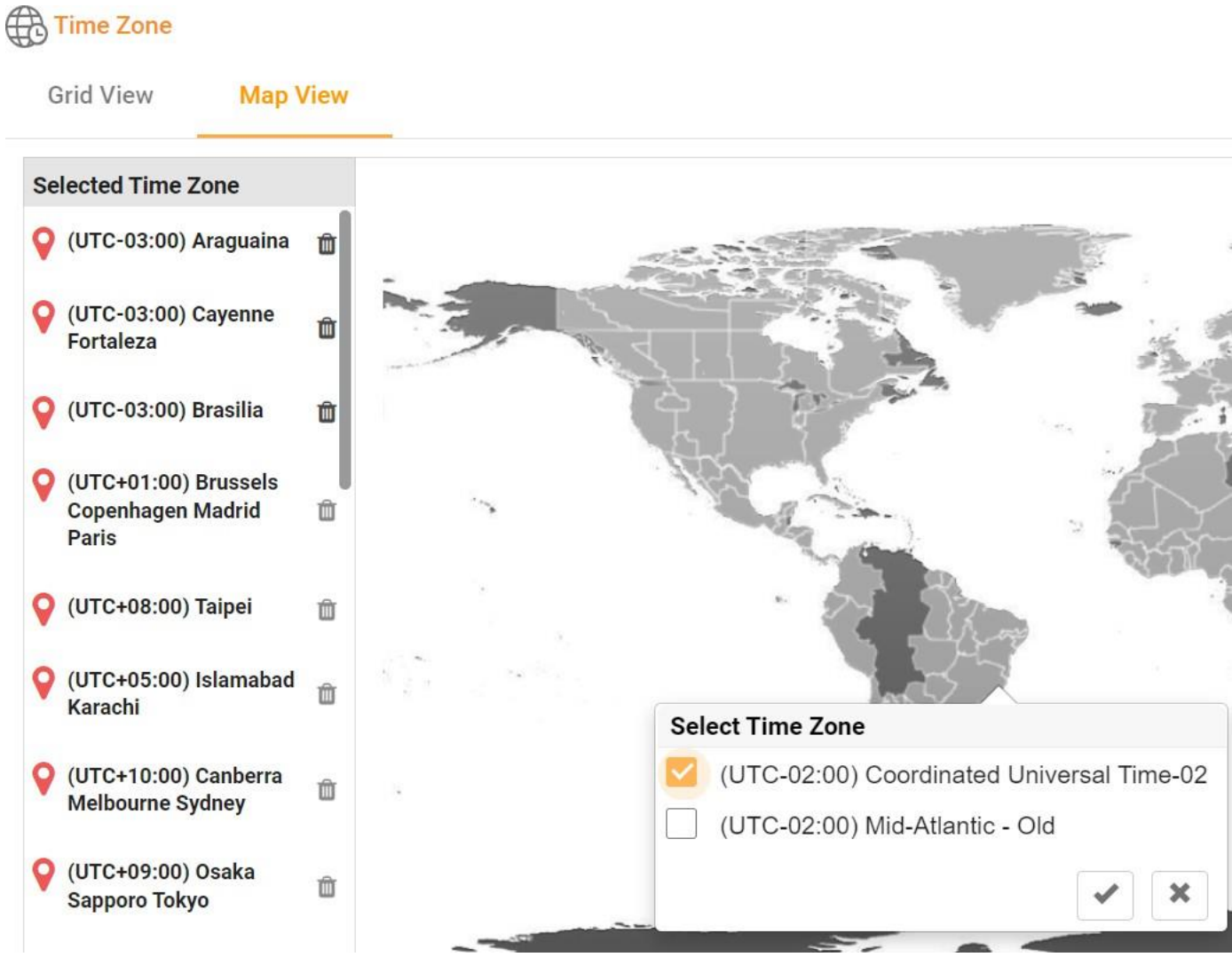
1. Navigați la **vizualizarea Grilă** .



2. Selectați fusul orar și activați fusul orar pentru o campanie.

Vizualizare hartă

1. Navigați la **vizualizarea Hartă** .



2. Faceți clic pe o zonă de pe hartă. Apare o fereastră pop-up care afișează toate fusurile orare pentru longitudinea selectată.
3. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Fus orar sistem

1. Navigați la fusul orar **al**sistemului.
2. Această selecție permite sistemului să calculeze datele pentru indicatorii de performanță în timp real pe baza fusului orar specificat.

Conformitate

Conformitatea permite încărcarea următoarelor tipuri de contacte:

- Do Not Call (DNC) - Registrul DNC este o listă de numere care au solicitat să nu fie deranjate de apeluri telefonice nedorite.
  Registrul DNC este o listă de contacte care au solicitat să nu primească apeluri telefonice nesolicitate. În plus, DNC înseamnă *Nu contactați* pentru canalele de e-mail și SMS. Când un contact este marcat sub DNC, toate canalele (voce, SMS și e-mail) sunt blocate de la alte comunicații nesolicitate.
- National Do Not Call (NDNC) - Acesta este registrul DNC la nivel național. Dacă un număr este înregistrat sub NDNC, nicio persoană sau organizație nu efectuează apeluri nesolicitate. NDNC se aplică *, de asemenea, politicilor naționale de necontact* pentru SMS și canalelor de e-mail, asigurându-se că nu are loc nicio comunicare nesolicitată prin niciun mediu.
- Prior Express Written Consent (PEWC) - PEWC mandatează ca telemarketerii să obțină consimțământul prealabil expres scris al părții apelate pentru apeluri de telemarketing autoformate sau preînregistrate către numere wireless și apeluri preînregistrate către rețele fixe rezidențiale.

  Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.
- Ora preferată de client (CPT) - Aceasta vă permite să configurați trei ore diferite de apelare preferate de client prin intermediul fișierului de încărcare. Aplicația livrează contactul pentru apelare la ora preferată de client. Fusurile orare pot fi, de asemenea, configurate după cum este necesar.

  Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

Import fișier

1. **Selectați tipul** de încărcare și **modul de** import din meniul vertical.
2. Selectați tipul **de** fișier din **Text/CSV** sau **Particularizat**.
3. Dacă tipul de fișier este un Text/CSV, selectați un **Delimitator**. Utilizați oricare dintre următorii delimitatori în fișierul de încărcare: virgulă (,), cratimă (-), dolar ($), procent (%), țeavă (|), circumflex sau caret (^), ampersand (&), asterisc (*) și Tab.
4. Faceți clic pe **Selectare fișier** pentru a importa și selecta un fișier.

   Notă: Dacă utilizați aplicația într-o limbă localizată (alta decât engleza), salvați fișierul de contact plasat pentru încărcare în codificarea UTF-8.

5. Dacă este necesar un profil[1] pentru încărcare, selectați din lista derulantă. Pentru încărcare rapidă, consultați "Încărcare rapidă " la pagina 91.

Maparea câmpurilor

1. Accesați maparea **câmpului** Tab.
2. Selectați codul de țară din lista derulantă pentru a-l mapa la câmpul codului de țară.
3. Selectați datele DNC din lista derulantă pentru a le mapa la câmpul Date DNC.
4. Selectați prefixul din lista derulantă pentru a-l mapa la câmpul Prefix.
5. Selectați Tipul canalului din lista derulantă pentru a-l mapa la câmpul Tip canal. Puteți selecta mai multe tipuri de canale, cum ar fi Voce, Poștă vocală, E-mail, SMS și CPAAS.
6. Dacă tipul de încărcare este **NDNC:**
   a. **Selectați datele** NDNC din lista derulantă.
   b. Selectați câmpul Dată **început** și **câmpul Dată** sfârșit din lista derulantă pentru mapare.
   c. **Selectați Format** dată din lista derulantă.
7. Dacă tipul de încărcare este **DNC**:
   a. Selectați datele DNC din lista derulantă.
   b. Dacă tipul de încărcare este **DNC**, activați **durata** DNC pentru a selecta durata din fișierul de încărcare. Pentru a marca permanent acest contact ca DNC, activați DNC Forever. Câmpul Durată DNC este activ numai dacă tipul de încărcare este DNC.
   c. TURN pe **durata** validă prin activarea DNC pentru totdeauna. Dacă acest câmp este activat, **câmpurile Data** de început și **Data de sfârșit** sunt dezactivate.
   d. Selectați Data **de** început și Data de **sfârșit** dacă **câmpul DNC pentru totdeauna** nu este activat.
   e. **Selectați Format** dată din lista derulantă. Acest câmp este vizibil numai atunci când durata DNC este activată.
8. Dacă tipul de încărcare este **PEWC**:
   a. Selectați câmpul Date PEWC din lista verticală.
   b. Faceți clic pe unul dintre **Consimțământ** sau **Neconsimțământ** pentru a indica dacă contactul trebuie să fie livrat ca Consimțământ (consimțământ furnizat de utilizator) sau Non-consimțământ conform definiției Prealabil Express Written Con- sent.
9. Dacă tipul de încărcare este **CPT**,

---

1 Un profil este un șablon care stochează maparea listelor de încărcare și a câmpurilor de conformitate care pot fi reutilizate de fiecare dată, atât la încărcarea manuală, cât și la încărcarea automată. Toată configurația care guvernează încărcarea dvs. este salvată într-un profil numit - încărcare fișier / bază de date, acreditări de acces, maparea câmpului de afaceri și așa mai departe, practic totul asociat cu o încărcare. Tot ce trebuie să faceți este să selectați calea fișierului, să selectați un profil și să încărcați.

1. Selectați un fus orar selectând opțiunea **Încărcare din fișier** sau **Cod** zonă de utilizare. Dacă selectați Încărcare din fișier, selectați câmpul Fus orar de mapat din fișierul încărcat.
2. Selectați **Încărcare din fișier** dacă doriți CPT așa cum este specificat în fișierul de încărcare a contactului. Asigurați-vă că fișierul încărcat are un fus orar. Selectați fusul orar și mapați un câmp din fișierul încărcat care este fusul orar pentru CPT. Asigurați-vă că fusul orar din fișierul încărcat este deja disponibil în aplicația dvs.
3. Selectați **Utilizare prefix** zonă pentru a utiliza fusul orar al prefixului ca fus orar CPT.
4. Selectați **Ziua** săptămânii din fișierul încărcat din lista verticală pentru ziua preferată de client a săptămânii pentru a primi apelul. Fișierul de încărcare trebuie să conțină cel puțin două închirieri inițiale consecutive pentru ziua săptămânii, cum ar fi luni pentru luni, tu pentru marți și așa mai departe. Acesta este un câmp obligatoriu.
5. Selectați un **format** de oră din HH:MM și HH:MM:XM. Formatul orei trebuie să corespundă formatului indicat în fișierul de încărcare.
6. Selectați un **slot A orade începere 1**, **slotul A orade sfârșit 2**, orade început a slotului B 3, orade sfârșit a slotului B 4, orade început a slotului C 5 și ora de sfârșit a slotului C 6.

   Notă: Nu este obligatoriu să selectați toate cele trei sloturi. Cu toate acestea, dacă selectați mai multe sloturi, trebuie să le selectați secvențial, mai întâi slotul A, apoi slotul B și apoi slotul C.

---

1 Selectați câmpul pentru a mapa la ora de începere a slotului preferată de client pentru primul slot sau slotul A. Acesta este momentul în care aplicația livrează contactul apelatorului, sub rezerva oricăror restricții legale pentru apelare care sunt în vigoare pentru acest slot.
2 Selectați câmpul de mapat la ora de sfârșit a slotului preferat de client pentru primul sau slotul A. Acesta este momentul bey-
Ond care contactul nu este livrat apelatorului.
3 Selectați câmpul pentru maparea la ora de începere a slotului preferată de client pentru al doilea slot sau slotul B. Acesta este necesar ca al doilea dintre cele trei sloturi preferate de client, în cazul în care primul slot duce la un apel nereușit. Acesta este momentul în care aplicația livrează contactul apelatorului. De exemplu, dacă ora slotului A este de la 8 am la 9 am, iar apelul nu a putut fi apelat din cauza unor restricții sau clientul nu poate fi contactat, acesta va fi apelat în slotul B definit aici, care ar putea fi de la 10 am la 11 am. Din nou, acest lucru este, de asemenea, supus oricăror restricții stat- utory pentru apelare care sunt în vigoare pentru acest slot.
4 Selectați câmpul de mapat la ora de sfârșit a slotului preferată de client pentru al doilea sau slotul B. Acesta este momentul bey-
Ond care contactul nu este livrat apelatorului.
5 Selectați câmpul pentru a mapa la ora de începere a slotului preferată de client pentru al treilea sau slotul C. Acesta este necesar ca ultimul dintre cele trei sloturi preferate de client, în cazul în care primul și al doilea slot au ca rezultat un apel nereușit. Acesta este momentul în care aplicația livrează contactul apelatorului. De exemplu, dacă ora slotului A este de la 8 am la 9 am, iar apelul nu a putut fi apelat din cauza unor restricții sau clientul nu a putut fi contactat; ora slotului B este de la 10 am la 11 am și nu a putut fi apelată din aceleași motive, va fi apelată în slotul C definit aici, care ar putea fi

de la 2 PM la 3 PM. Din nou, acest lucru este, de asemenea, supus oricăror restricții legale pentru apelare care sunt în vigoare pentru acest slot.

6 Selectați câmpul pentru maparea la ora de sfârșit a slotului preferată de client pentru al treilea sau slotul C. Acesta este momentul bey-
Ond care contactul nu este livrat apelatorului.

Conformitate sau categoria campaniei

Notă: Acesta este un pas opțional.

1. Navigați la **Conformitate sau Categorie** specifică campanieiTab și selectați DNC-ul specific campaniei sau campaniile corespunzătoare pentru a aplica conformitatea pentru campaniile selective.
2. Selectați CND **specific** categoriei și selectați categoriile de campanii corespunzătoare pentru a aplica conformitatea pentru categoriile selective de campanii.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Căutare rapidă

1. Selectați tipul **de** încărcare și **CategoryType**.
2. Introduceți valoarea de căutat. Acesta este numărul de telefon al contactului marcat ca unul dintre DNC, NDNC, CPT sau PEWC.
3. Faceți clic pe **Găsire**.
4. Pentru DNC și NDNC, aplicația afișează datele de conformitate, categoria, data și ora de începere, data și ora de sfârșit și tipul.

   Notă: Câmpul Type este aplicabil pentru filtrele DNC și NDNC.
5. Pentru PEWC, rezultatul căutării populează datele de conformitate, categoria, canalul și tipul de consimțământ pentru toate înregistrările care se potrivesc.
6. Pentru CPT, rezultatul căutării populează datele de conformitate, categoria, canalul, ziua săptămânii și intervalul de timp pentru slotul A, slotul B și slotul C (sloturile disponibile) pentru toate înregistrările corespunzătoare.

Încărcare rapidă

Pentru o încărcare rapidă:

1. Selectează tipul **de** încărcare și tipul canalului . Puteți selecta mai multe tipuri de canale.
2. Selectați lista verticală **Categorie** din.
3. Introduceți datele **de** conformitate, cum ar fi datele DNC, datele NDNC sau datele PEWC. În locul numărului de telefon al contactului, puteți introduce și valoarea pentru orice parametru de afaceri marcat ca DNC. Consultați Parametrul de afaceri.
4. Activați **durata** validă pentru a face contactul ca DNC pentru totdeauna.
5. Introduceți ora **de** început și ora **de**sfârșit. Acest contact rămâne marcat ca DNC pentru perioada selectată.

   Notă: Acest lucru este aplicabil numai dacă nu este bifată caseta de **selectare DNC Forever** .
6. Dacă tipul de încărcare este **PEWC**, faceți clic pe unul dintre Consimțământ **sau** Neconsimțământ **pentru a indica dacă contactul trebuie să fie livrat sub formă de** consimțământ (consimțământ furnizat de utilizator) sau non-consimțământ, conform definiției consimțământului prealabil expres scris.

7. Dacă tipul de încărcare este **CPT**, selectați un fus orar.
8. Selectați **Ziua** săptămânii pentru ziua preferată de client a săptămânii pentru a primi apelul.
9. Bifați caseta de validare pentru slotul A. Selectați ora de început și ora de sfârșit pentru ora de apelare preferată de client pentru acest slot. Faceți clic pe OK.
10. Dacă aveți nevoie de un alt slot, bifați caseta de selectare pentru slotul B. **Selectați ora** de început și **ora de sfârșit** pentru ora de apelare preferată de cus- tomer pentru acest slot. Faceți clic pe **OK.**
11. Dacă aveți nevoie de un al treilea slot, bifați caseta de selectare pentru slotul C. Selectați **ora** de început și **ora** de sfârșit pentru ora de apelare preferată de client pentru acest slot. Faceți clic pe **OK.**
12. Dați clic pe **Încărcați**.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Tip de încărcare	Aceasta determină tipul de contacte de conformitate DNC, NDNC sau PEWC - care sunt încărcate. **DNC** - DNC este Do Not Call (registru). Anumite autorități din domeniul telecomunicațiilor au oferit utilizatorilor de telefoane opțiunea de a se marca drept clienți DNC. Nicio persoană sau organizație nu trebuie să efectueze un apel nesolicitat sau să trimită un SMS nesolicitat la un telefon care este listat ca DNC. **NDNC-** NDNC este Do Not Call (registru) la nivel național. Dacă un număr este înregistrat sub NDNC, atunci nicio persoană sau organizație din țara înregistrată (unde este înregistrat numărul) nu va efectua un apel nesolicitat sau nu va trimite un SMS nesolicitat. **PEWC** - PEWC este un acord prealabil expres scris. Această contribuție obligă telemarketerii să obțină acordul prealabil expres în scris al părții apelate pentru apeluri de telemarketing formate automat sau preînregistrate către numere wireless și apeluri preînregistrate către linii fixe rezidențiale. PEWC este responsabilitatea întreprinderii care organizează campanii de ieșire. Întreprinderea trebuie să se asigure că numerele încărcate pentru o campanie sunt reclamații PEWC.

Mod import	Mod de import **Adăugare**: aceasta adaugă înregistrările încărcate la o listă DNC/NDNC/PEWC deja existentă. **Suprascriere**: acest lucru șterge lista existentă și adaugă noi

	înregistrări în listă. **Ștergere**: înregistrările din lista DNC/NDNC/PEWC care corespund celor încărcate sunt șterse.
Tip fișier	Tipul de fișier de importat. Dacă utilizați aplicația într-o limbă localizată (alta decât engleza), salvați fișierul de contact plasat pentru încărcare în codificarea UTF-8.
Delimitator	Listează caracterele pentru a separa câmpurile de date dintr-un fișier. Utilizați oricare dintre următorii delimitatori în fișierul de încărcare: virgulă (,), cratimă (-), dolar ($), procent (%), țeavă (|), circumflex sau caret (^), ampersand (&), asterisc (*) și Tab.
Numele profilului	Listează profilurile. Un profil este un șablon care stochează maparea listelor de încărcare și a câmpurilor de conformitate care pot fi reutilizate de fiecare dată la încărcarea manuală și automată.
Codul țării	Câmp de afaceri din fișierul de încărcare care urmează să fie mapat ca cod de țară
Date DNC	Câmp de mapat ca filtru pentru datele DNC
Prefixul zonei	Câmp de afaceri care urmează să fie mapat ca un cod de zonă. Conformitatea cu legislația statului pentru această campanie este conform codului zonal configurat în Sistem. Se aplică legea statului aparținând acestui cod de zonă.
Tip Canal	Modul de comunicare pentru a aplica încărcarea DNC, cum ar fi voce, e-mail sau SMS. Puteți bifa caseta de selectare pentru mai multe tipuri de canale.
Durată DNC	Durata contactelor care vor fi marcate ca DNC.
DNC pentru totdeauna	DNC permite pentru totdeauna contactele încărcate în DNC / NDNC / PEWC pentru totdeauna
Specific campaniei	Enumerați detaliile specifice campaniei
Categorie specifică	Listează categoriile
Campanie	Numele campaniei
Grupuri de campanii	Numele grupului de campanie

Încărcare globală

Încărcarea globală vă permite să încărcați o singură listă de clienți potențiali în mai multe campanii, pe baza criteriilor definite pentru fiecare dintre aceste campanii. Această secțiune se referă la configurarea detaliilor globale de încărcare, cum ar fi informațiile despre fișiere și condițiile.

Utilizatorul poate efectua următoarele:

- Încărcare contacte
- Configurație globală de încărcare

Încărcarea globală vă ajută să mapați câmpurile de contact cu tipul de date. Puteți adăuga condiții suplimentare la lista de contacte făcând clic pe plus lângă regulă (Adăugare condiție) și creați seturi de condiții suplimentare. Condițiile dintr-un set de condiții sunt ȘIluate împreună atunci când se evaluează regula. Fiecare condiție este SAUed cu orice alte seturi de condiții.

Încărcare contacte

Import fișier

1. Dați clic pe + **Adăugați** o pictogramă și navigați la **Încărcare contact**.
2. Selectați tipul **din Text/CSV** sau **Altele** **.** Alt format acceptă numai formatul JSON.
3. Faceți clic pe **Alegeți fișierul** și selectați un fișier de contact de încărcat.

   Notă: Dacă utilizați aplicația într-o altă limbă localizată decât engleza, salvați fișierul de contact plasat pentru încărcare în codificarea UTF-8.
4. Selectați un **șablon** de fișier din configurațiile globale de încărcare.

Schema de date

1. Navigați la schema **de**date. Toate câmpurile din fișierul șablon sunt afișate în meniul derulant. Definiți caracteristicile fiecărui câmp.
2. Selectați un **tip** de date din **Float**, **String**, **Number** și **DateTime**.
3. Dacă tipul de date selectat este **DatăOră**, selectați

un **Format**. **Generator de expresii**

1. Navigați la Generatorul **de** expresii și faceți clic pe **CREARE NOU.**
2. Introduceți un nume **de**expresie.
3. Selectați o **funcție** din lista verticală. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă (câmpurile antet din fișierul încărcat) și câmpurile de sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**.

4. Faceți clic pe **Setări** față de parametrul 1. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
5. Faceți clic pe **Setări** față de parametrul 2. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
6. Faceți clic pe **Setări** pentru parametrul 3. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
7. Dați clic

pe **Salvați**.

Starea

construcției

1. Navigați la Starea **de compilare** Tab. Aceasta afișează starea de compilare pentru o campanie și un profil. Utilizatorul poate edita sau șterge condiția din **acțiune**.
2. Faceți clic pe **+ Adăugare condiție** pentru a crea o condiție nouă.
3. Selectați un nume **de campanie și un nume** de profil din meniul vertical.
4. Există două modalități de a încărca un fișier. Acest lucru este controlat de configurația *Record- sMovedToAllMatchedConditions* din *web.config* a componentei *LCMGlobalUploader* .
   a. Adevărat - pentru mai multe campanii, în cazul în care un contact îndeplinește condițiile pentru mai multe campanii
   b. Fals - într-o singură campanie, în care contactul este încărcat în prima campanie care corespunde condiției.
5. Pentru a activa sau dezactiva un **Advanced Builder**, consultați Advance Build Condition.
6. Dați clic pe **Încărcați**.

Configurare globală de încărcare folosind text și CSV

Pentru a ști cum să efectuați configurarea globală de încărcare utilizând Text și CSV, consultați Configurarea utilizând text și CSV

Configurare globală de încărcare folosind API.

Pentru a afla cum să efectuați configurația globală de încărcare utilizând API, consultați "Configurarea utilizând API" de la pagina 100.

Configurația globală de încărcare folosind JSON sau lățime fixă

Pentru a ști cum să efectuați configurarea globală de încărcare utilizând fișiere text sau JSON, consultați "Configurarea utilizând JSON sau lățimea fixă" pe pagina următoare

Actualizarea stării încărcării globale

1. Selectați un ID de listă globală și faceți clic pe **pictograma Meniu** de sub **Acțiune**.
2. Pe baza stării curente, meniul afișează opțiunile. Selectați opțiunea corespunzătoare pentru a modifica starea.

Ștergere încărcare globală

1. Selectați un ID de listă globală și faceți clic pe **pictograma Meniu** de sub **Acțiune**.
2. Selectați **Ștergere**.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
ID-ul listei globale	ID-ul listei alocate de aplicație la momentul încărcării.
Nume fişier	Numele fișierului care conținea contactele pentru încărcare.
Ora încărcării	Data și ora la care a fost încărcată lista. Se bazează pe timpul configurat în setările sistemului.
Prelucrate	Numărul de contacte procesate din listă.
Unic	Numărul de contacte care nu au fost corespondente din listă. Faceți clic pe descărcare pentru a descărca lista înregistrărilor necorespondente.
Eroare	Numărul de contacte care afișează erori în momentul încărcării. Faceți clic pe Descărcare pentru a descărca lista înregistrărilor de erori.
Campanie pentru liste globale	Extindeți pentru a vedea numărul de contacte încărcate în fiecare campanie

Stare	Definiți starea contactelor. Activ - Această stare indică faptul că lista este activă, adică încărcarea contactelor a avut succes și contactele vor fi livrate la apelator. Oprit - Această stare indică faptul că lista este oprită. Contactele sunt încărcate în campaniile respective, dar nu sunt livrate apelatorului. Eșec - Toate contactele din această listă nu sunt încărcate în

Câmpuri	Descriere
	Campanii. Finalizat - Contactele sunt încărcate cu succes în campaniile respective.
Procentul de finalizare	Procentul de finalizare se calculează folosind formula: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Acțiune	Enumerați acțiunea de întreprins
Oprire	Oprește contactele încărcate în diverse campanii și transferul la apelator.
Porni	Reia livrarea contactelor încărcate către apelator.
Oprire permanentă	Oprește definitiv livrarea contactelor din această listă. Această acțiune este ireversibilă.

Configurare utilizând JSON sau lățime fixă

Import fișier

1. Selectați o **sursă** pentru încărcare.
   a. Selectați un **fișier nou** pentru a configura un fișier nou pentru încărcare globală.
   b. Selectați un **fișier existent** pentru a actualiza condițiile la un fișier existent.
2. Dacă sursa **selectată** este **nouă**, selectați un **delimitator**
3. Selectați un **tip de** fișier.
   a. **Text / CSV** - Selectați această opțiune pentru a încărca contactul dintr-un fișier plat. Câmpurile din fișierul plat pot fi separate printr-o virgulă, un Tab sau un delimitator personalizat.
   b. **API** - Dacă nu utilizați un fișier plat, puteți utiliza și un șablon pentru a încărca contactele folosind API.
   c. **Altele** - Dacă selectați Altele, selectați un format adecvat din Lățime fixă (fișiere text formatate fără anteturi) sau JSON (opțiunea implicită).

      Notă: Dacă utilizați aplicația într-o limbă localizată (alta decât engleza), salvați fișierul de contact plasat pentru încărcare în codificarea UTF-8.
4. Dacă încărcați dintr-un fișier, selectați un fișier încărcat.

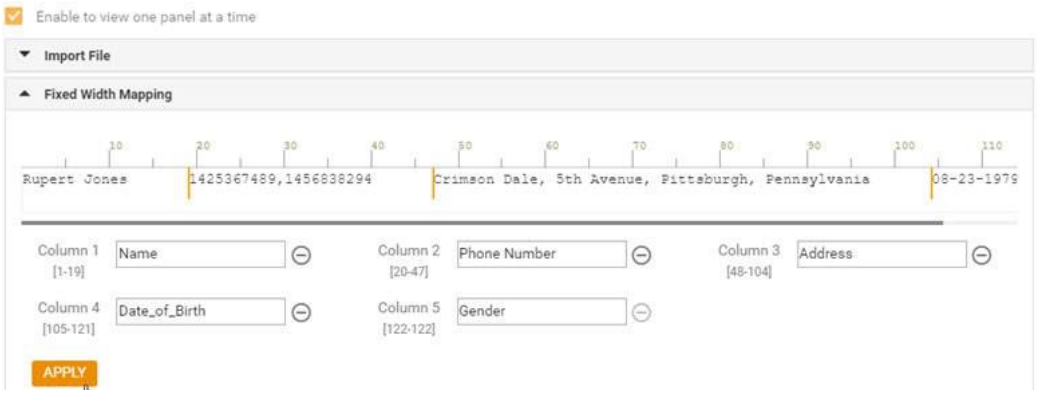
Notă: asigurați-vă că numele fișierului pe care îl plasați pentru încărcare începe cu același șir. Exemplu, primiți fișiere de la o aplicație terță (CRM) pentru încărcare în mod regulat. Dacă fișierul pe care îl prezentați aici este Contact.txt, toate fișierele plasate de aplicația terță parte ar trebui să înceapă cu acest nume. Aplicația terță parte poate adăuga o marcă temporală sau un ID unic pentru identificare - de exemplu, Contact_MMDDYYYY.txt sau, respectiv, Contact_000001.txt. Dacă aplicația găsește un fișier care se potrivește cu șirul de pornire (în acest caz, Contact.....), fișierul este preluat pentru încărcare.

Notă: Dacă fișierul dvs. de contact conține câmpuri de afaceri opționale, anteturile de fișier pentru aceste câmpuri nu trebuie să conțină caractere speciale Anywhere. De asemenea, asigurați-vă că antetul de fișier pentru aceste câmpuri nu începe cu un număr. Dacă folosești un Delimitator personalizat, selectează un Delimitator pe care l-ai folosit în fișierul de încărcare pentru a separa câmpurile de date.

Lățime fixă

Această opțiune se aplică numai dacă formatul de fișier selectat este **Altele**.

1. Selectați fișierul TXT dorit, apare secțiunea Lățime fixă.



2. Primul rând de date din fișier este afișat pe o scară de caractere. Permite delimitarea coloanelor și definirea anteturilor pentru fiecare dintre ele.
3. Faceți clic pe locurile de-a lungul rândului de date pentru a marca limitele pentru fiecare coloană. Este permis un număr maxim de 128 de caractere pe coloană.
4. Prima coloană stabilită este denumită coloana 1, iar coloanele consecutive sunt numerotate în consecință. Intervalul de caractere este, de asemenea, specificat pentru fiecare coloană. Intervalul pentru prima coloană începe de la 1. Punctul final al unei coloane este punctul de plecare al următoarei.
5. Definiți antetul pentru fiecare coloană din caseta text, prezentă de-a lungul fiecăreia dintre ele.

   Notă: Numai fișierele TXT fără anteturi sunt sugerate pentru încărcare. Dacă este încărcat un fișier TXT cu antet, antetul este tratat ca o înregistrare. Nepotrivirea antetului nu este raportată în istoricul încărcărilor globale. Acestea pot fi utilizate din folderul Jurnal de erori din calea Încărcare globală.

6. Pentru a șterge o coloană, faceți clic pe **Eliminare** de-a lungul acesteia și confirmați în fereastra pop-up Confirmare ștergere care apare. Ultima coloană nu poate fi ștearsă.
7. Faceți clic pe **butonul APLICARE** pentru a salva modificările. Odată aplicate, modificările nu mai pot fi inversate. Anteturile de coloană sunt acum populate pentru maparea datelor în câmpurile următoare. Navigați la secțiunea Maparea câmpurilor pentru a mapa anteturile la câmpuri.

Schema de date

1. Navigați la schema **de**date. Toate câmpurile din fișierul șablon sunt afișate în meniul derulant. Definiți caracteristicile fiecărui câmp.
2. Selectați un **tip** de date din **Float**, **String**, **Number** și **DateTime**.
3. Dacă tipul de date selectat este **DatăOră**, selectați

un **Format**. **Generator de expresii**

1. Navigați la Generatorul **de** expresii și faceți clic pe **CREARE NOU.**
2. Introduceți un nume **de**expresie.
3. Selectați o **funcție** din lista verticală. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă (câmpurile antet din fișierul încărcat) și câmpurile de sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**.
4. Faceți clic pe **Setări** față de parametrul 1. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
5. Faceți clic pe **Setări** față de parametrul 2. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
6. Faceți clic pe **Setări** pentru parametrul 3. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
7. Dați clic

pe **Salvați**.

Starea

construcției

1. Navigați la Starea **de compilare** Tab. Aceasta afișează starea de compilare pentru o campanie și un profil. Utilizatorul poate edita sau șterge condiția din **acțiune**.
2. Faceți clic pe **+ Adăugare condiție** pentru a crea o condiție nouă.
3. Selectați un nume **de campanie și un nume** de profil din meniul vertical.

4. Există două modalități de a încărca un fișier. Acest lucru este controlat de configurația *Record- sMovedToAllMatchedConditions* din *web.config* a componentei *LCMGlobalUploader* .
    a. Adevărat - pentru mai multe campanii, în cazul în care un contact îndeplinește condițiile pentru mai multe campanii
    b. Fals - într-o singură campanie, în care contactul este încărcat în prima campanie care corespunde condiției.
5. Pentru a activa sau dezactiva un **Advanced Builder**, consultați Advance Build Condition.
6. Dați clic pe **Încărcați**.

Condiția de compilare afișează următoarele câmpuri:

Nume câmp	Descriere
ID secvență	Este ID-ul secvenței pentru campania în care are loc procesul de contact.
Campanie	Numele campaniei.
Numele profilului	Numele profilului.
Condiție	Numele afecțiunii.
Acțiune	Acțiunea care trebuie efectuată.

Configurare folosind API

Import fișier

1. Faceți clic pe + **pictograma Adăugare** și navigați la Configurația **globală de**încărcare.
2. Selectați o **sursă** pentru încărcare.
    a. Selectați un **fișier nou** pentru a configura un fișier nou pentru încărcare globală.
    b. Selectați un **fișier existent** pentru a actualiza condițiile la un fișier existent.
3. Dacă sursa **selectată** este **nouă**, selectați un **delimitator**
4. Selectați **API** ca tip de fișier. Dacă utilizați Global Upload API pentru a încărca contacte, selectați această opțiune. Acest lucru necesită un șablon (sursă de date) care conține detaliile de contact. Puteți mapa câmpurile din fișierul șablon la schema de date, puteți scrie condiții și puteți încărca contacte.
5. Introduceți un nume **de**șablon. Un șablon conține cerințele de intrare mandatate de API.

Schema de date

1. Navigați la schema **de**date. Toate câmpurile din fișierul șablon sunt afișate în meniul derulant. Definiți caracteristicile fiecărui câmp.

2. Selectați un **tip** de date din **Float**, **String**, **Number** și **DateTime**.
3. Dacă tipul de date selectat este **DatăOră**, selectați

un **Format**. **Generator de expresii**

1. Navigați la Generatorul **de** expresii și faceți clic pe **CREARE NOU.**
2. Introduceți un nume **de**expresie.
3. Selectați o **funcție** din lista verticală. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă (câmpurile antet din fișierul încărcat) și câmpurile de sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**.
4. Faceți clic pe **Setări** față de parametrul 1. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
5. Faceți clic pe **Setări** față de parametrul 2. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
6. Faceți clic pe **Setări** pentru parametrul 3. Există trei parametri pe care îi puteți alege pentru această expresie. Pentru funcțiile Stânga, Dreapta, Subșir și Înlocuire, toate câmpurile schemă și câmpurile sistem sunt populate. Selectați una dintre acestea și faceți clic pe **Selectare**. Pentru toate celelalte funcții legate de dată, zi și oră, puteți selecta numai **Acum**.
7. Dați clic

pe **Salvați**.

Starea

construcției

1. Navigați la Starea **de compilare** Tab. Aceasta afișează starea de compilare pentru o campanie și un profil. Utilizatorul poate edita sau șterge condiția din **acțiune**.
2. Faceți clic pe **+ Adăugare condiție** pentru a crea o condiție nouă.
3. Selectați un nume **de campanie și un nume** de profil din meniul vertical.
4. Există două modalități de a încărca un fișier. Acest lucru este controlat de configurația *Record- sMovedToAllMatchedConditions* din *web.config* a componentei *LCMGlobalUploader* .
   a. Adevărat - pentru mai multe campanii, în cazul în care un contact îndeplinește condițiile pentru mai multe campanii
   b. Fals - într-o singură campanie, în care contactul este încărcat în prima campanie care corespunde condiției.
5. Pentru a activa sau dezactiva un **Advanced Builder**, consultați Advance Build Condition.
6. Dați clic pe **Încărcați**.

Rezultatul afacerii

Rezultatul afacerii este dispoziția stabilită de un agent pe baza rezultatului unei interacțiuni cu un client. Rezultatul afacerii definește regulile de rechemare și închidere pentru fiecare rezultat al afacerii.

De exemplu, un titular de card de credit poate confirma că plătește soldul. Descrierea dvs. poate fi Con- firmed To Pay. În acest caz, puteți trata acest rezultat al afacerii ca succes. Puteți configura rezultatul afacerii pentru a închide contactul dacă este un succes. În schimb, dacă titularul cardului de credit refuză să plătească, descrierea dvs. poate fi Refuzat să plătească și puteți seta rezultatul afacerii ca Eșec. Din nou, puteți configura rezultatul afacerii pentru a reprograma din nou contactul la o dată ulterioară.

Utilizatorul poate să creeze un nou rezultat al afacerii, să modifice și să șteargă un rezultat al afacerii.

Rezultatele platformei de sincronizare

Notă: **Global_<dialername>_Wrap-up** se aplică pentru Webex Contact Center.

Notă: Puteți sincroniza Nice CXone Disposition folosind butonul SYNC DISPOSITION și puteți crea noi rezultate de afaceri. Acest lucru este valabil pentru Nice CXone.

Rezultatele afacerii sunt disponibile agentului în spațiul de lucru.

Atunci când un agent sincronizează apelatorul telefonic cu aplicația Campaign Manager, codurile de încadrare sunt preluate și afișate sub **grupul Global_<dialername>_Wrap-up** . Campaign Manager acordă prioritate codului de încheiere definit față de un rezultat comercial setat în Agent Desktop.

Nu puteți să adăugați un nou rezultat al afacerii sau să eliminați un rezultat al afacerii din grup. Puteți defini "Rezultatele părinte" pe pagina următoare și puteți modifica proprietățile rezultatului afacerii, cum **ar fi tipul** rezultatului, **timpul** de reprogramare, **reîncercarea** maximă, **prioritatea**, **scorul** clienților potențiali și așa mai departe.

Adăugați un nou rezultat al afacerii

Grupul de rezultate de afaceri

1. Apasă pe **Adaugă** și navighează la **Adaugă un rezultat** comercial.
2. Introdu numele **și** descrierea **grupului de rezultate ale afacerii**.
3. Faceți clic pe **Următorul**.

Rezultatele părinților

1. Navigați la **Rezultatele părintelui** Tab și faceți clic pe **Adăugare**.
2. Introduceți un nume **de** rezultat părinte și o **descriere** a rezultatului părinte.
3. Faceți clic pe **Salvare** sub acțiune # Tab.
4. Faceți clic pe **Următorul**.

Rezultat

1. Navigați la Rezultat # Tab și faceți clic pe **Adăugare**.
2. Introduceți un nume de **rezultat** și selectați un **nume** părinte din lista verticală.
3. Selectați tipul **de rezultat,** cum ar fi Eșec sau Succes.
4. Introduceți ora **de reprogramare,** reîncercarea **maximă,** prioritatea și **scorul** de clienți potențiali.
5. TURN Închidere **contact** la **ACTIVAT** pentru a închide contactul.
6. TURN Eliminați **contactul** la **ACTIVAT** pentru a elimina modul.
7. Faceți clic pe **Salvare** sub **acțiune** Tab.
8. Dați clic pe **Salvați**.

Editează sau șterge rezultatele afacerii

Utilizatorul poate să editeze și să șteargă un rezultat al afacerii.

Editarea unui rezultat

1. Selectează un Rezultat al afacerii și apasă pe **Editează** sub **Acțiune** Tab.
2. Actualizați parametrii și faceți clic pe

Actualizare grup. **Ștergerea unui rezultat**

1. Selectează un Rezultat al afacerii și apasă pe **Șterge sub** Acțiune Tab.
2. Citiți avertismentul și dați clic pe **Ștergeți** pentru a elimina rezultatul comercial

Câmpuri

Câmp	Descriere
Descrierea grupului de rezultate ale afacerii	Descrierea unui grup de rezultate ale afacerii
Nume rezultat părinte	Numele unui rezultat părinte

Descrierea rezultatului părinte	Descrierea unui rezultat părinte
Acțiune	Definește acțiunea care trebuie întreprinsă pentru un rezultat. Utilizatorul poate edita sau șterge un rezultat.
Rezultat	Numele unui rezultat. Un rezultat este dispoziția stabilită de un agent pe baza rezultatului unei interacțiuni cu un cusător.
Tip rezultat	Definește tipul de rezultat, cum ar fi eșecul sau succesul
Reprogramarea orei	Definește ziua și ora până la care un contact trebuie reprogramat pentru un rezultat
Reîncercare maximă	Acesta este numărul de reîncercări permise atunci când un agent setează un rezultat comercial pentru un apel. După atingerea acestui număr, contactul este apelat la următorul mod valid. Dacă nu sunt disponibile alte moduri valide, aplicația continuă să reîncerce acest contact pe acest mod până când se ajunge la Reîncercări zilnice sau globale.
Prioritate	Definește ordinea de prioritate a unui rezultat. Ajustați numărul în mod corespunzător pentru a livra acest contact cu prioritate mai mare.
Scor principal	Acest lucru nu se aplică pentru versiunea curentă.
Închiderea contactelor	Specificați dacă contactul trebuie închis sau nu.
Reținere PCB	Opțiunea de a efectua o reapelare personală către același agent. apelul conectat în prezent este un contact personal de apelare inversă și, după eliminare, trebuie menținut ca contact PCB, TURN comutatorul Păstrați PCB PORNIT. **Notă**: Funcția de apelare inversă personală nu este disponibilă momentan. Este planificat pentru o lansare viitoare.

Stare, prefix zonal și cod poștal

Secțiunea Stat/Zonă/Cod poștal asigură conformitatea cu reglementările locale de telemarketing prin gestionarea orelor de apelare specifice statului, a codurilor zonale și a codurilor poștale. Acesta menține o listă principală de coduri poștale și coduri zonale mapate la statele și fusurile orare respective, permițând respectarea cerințelor legale pentru persoanele care acționează în perioadele permise, inclusiv în weekend și în alte perioade aplicabile.

Adăugare stare

Efectuați următorii pași pentru a adăuga o stare nouă:

1. **Accesați Stat / Zonă / Cod poștal** sub Meniu sistem.
2. Accesați Stat și faceți clic pe **Adăugare stare**.
3. **Introduceți numele statului** .
4. **Selectați Numele** zonei din lista derulantă.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Adăugați cod poștal

Efectuați următorii pași pentru a adăuga un cod poștal nou:

1. Accesați codul poștal Tab.
2. Faceți clic pe **Adăugare cod poștal**.
3. **Introduceți codul poștal**.
4. **Selectați Numele** zonei din lista derulantă. Acesta este un câmp obligatoriu.
5. Selectați statul din lista derulantă. Acesta este, de asemenea, un câmp obligatoriu.
6. Comutați butonul **Blocare stare** pentru a bloca starea, dacă este necesar.
   a. Dacă comutatorul este activat, introduceți data și ora **de** începere pentru când starea ar trebui blocată.
   b. **Introduceți data și ora** de încheiere pentru a defini când se termină blocarea.
7. Faceți clic pe **Salvare** sub acțiune # Tab pentru a salva intrarea.

Importul unui cod poștal

Pentru a importa **codul poștal** :

1. Accesați codul **poștal de**import.
2. Faceți clic pe **Alegeți fișierul** și selectați un fișier cu cod poștal.
3. Mapați câmpul din fișierul încărcat. Selectați valorile corespunzătoare din meniul derulant pentru mapare-ping. Mapați **codul** poștal, **numele** zonei și **statul**. Acestea sunt câmpuri obligatorii.
4. Faceți clic pe **Import**.

Importați codul poștal pentru a bloca sau debloca

Pentru a importa fișierul cu coduri poștale pentru blocare sau deblocare:

1. **Accesați Blocare / Deblocare**.
2. Selectați tipul de fișier din **Blocare sau** Deblocare .
3. Faceți clic pe **Alegeți fișierul** și selectați un fișier cu cod poștal.
4. **Selectați Data / ora** de începere și **Data / ora** de încheiere pentru blocarea sau deblocarea codului poștal.
5. Toate câmpurile din fișierul text sunt afișate în lista derulantă din secțiunea Maparea **câmpurilor** . Selectați un **cod** poștal din meniul derulant pentru mapare.
6. Faceți clic pe **Import**.

Adăugați un cod zonal

Pentru a adăuga un cod zonal:

1. Accesați prefixul Tab și faceți clic pe **Adăugați un cod** de zonă.
2. Introduceți prefixul **zonei în** valoare numerică.
3. **Selectați numele** zonelor din lista derulantă pentru a mapa codul zonei.
4. Selectați statul din lista derulantă.
5. TURN starea blocului unui cod de zonă la **Activat** sau **Dezactivat**. Acest lucru permite blocarea și deblocarea unui cod de zonă.
   a. Dacă comutatorul este activat, introduceți data și ora **de** începere pentru când starea ar trebui blocată.
   b. **Introduceți data și ora** de încheiere pentru a defini când se termină blocarea.
6. Faceți clic pe **Salvare** sub **acțiune** Tab.

Importați un cod de zonă

Pentru a importa prefixul:

1. Faceți clic pe **Cod** zonă import.
2. Faceți clic pe **Alegeți fișierul** și selectați un fișier cu cod de zonă.
3. Selectați valoarea corespunzătoare din lista derulantă pentru mapare. Mapați codul zonei **,** **numele** zonei și **statul.** Acestea sunt câmpuri obligatorii.
4. Faceți clic pe **Import**.

Prefixul zonei de import pentru blocare sau deblocare

Aplicația nu livrează contactele din zona blocată către dialer. Utilizați funcția BLOCK / DEBLOCARE a funcționalității Area Code pentru a bloca livrarea contactelor.

Pentru a importa fișierul cu coduri zonale pentru a bloca sau debloca:

1. Accesați prefixul > **blocare/deblocare**.
2. Selectați un tip de fișier din **Blocare sau** Deblocare .
3. Faceți clic pe **Alegeți fișierul** și selectați un fișier cu cod de zonă.
4. Selectați data/ora **de** început și **data/ora** de încheiere pentru blocarea sau deblocarea unui cod de zonă.
5. Selectați prefixul din meniul derulant pentru mapare.
6. Faceți clic pe **Import**.

Editați un prefix zonal sau un cod poștal

1. Selectați un prefix sau un cod poștal și faceți clic pe **Editare** sub Acțiune.
2. Actualizați detaliile. TURN comutatorul Stare **blocare ACTIVAT** pentru a bloca prefixul zonal sau codul poștal.
3. Dați clic pe **Salvați**.

După finalizarea secțiunii **State / Area / Cod poștal** , continuați să creați grupul **de**stat.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Cod poştal	Un cod poștal format din cinci sau nouă cifre.
Stare	Denumirea statului
Stare blocare	Definește dacă o zonă sau un cod poștal este blocat sau deblocat
Data/ora de începere	Data și ora de începere a blocării sau deblocării unui cod de zonă sau a unui cod poștal
Data/ora de încheiere	Data și ora de încheiere pentru blocarea sau deblocarea unui cod zonal sau a unui cod poștal
Acțiune	Permite editarea sau ștergerea unui cod zonal sau a unui cod poștal

Dreptul statului

În anumite țări, statele individuale pot avea reglementări distincte de telemarketing și protocoale de apelare. Modulul Drept de stat vă permite să specificați timpii apelabili specifici stării și alte cerințe de conformitate.

Secțiunea State Law Group vă permite să definiți și să gestionați grupuri de state. Puteți configura orele apelabile și alte setări de conformitate pentru aceste grupuri, asigurând respectarea legilor și reglementărilor aplicabile pentru fiecare stat inclus în grup.

Notă: un grup de legi statale poate fi mapat la mai multe campanii simultan.

Exemplu: statul ar putea avea o reglementare conform căreia telemarketerul ar trebui să apeleze numai între 8:00 AM și 6:00 PM în zilele săptămânii și 8:00 AM până la 2:00 PM sâmbăta, fără apel duminica. Vă puteți configura aplicația pentru a vă asigura că contactele sunt livrate pentru apelare numai în aceste ore și fiți siguri că contactul nu va fi livrat cu încălcarea unei legi de stat.

Ar putea exista, de asemenea, o combinație de legi - fără a se limita la aceste exemple:

Starea 1 - Apelurile către un client nu sunt permise pe niciun mod între 9 PM și 6 am; la un telefon fix Home permis doar între 7 am și 9 am, cu excepția duminicilor; la un telefon mobil permis doar între orele 10 am și 2 PM de luni până vineri. Se aplică, de asemenea, restricții privind mesageria vocală.

Starea 2 - Apelurile către un client Home permise doar de la 6 PM la 8 PM cu excepția duminicilor; birou fix permis doar de la 10 am la 1 PM de luni până vineri; niciun apel duminica; Fără SMS nesolicitate între 6 PM și 6 AM.

State Law Groups Tab vă permite să vă configurați aplicația pentru a îndeplini cerințele legale pentru apelare, trimiterea de mesaje SMS/EMail sau chiar mesaje vocale. În plus față de State Law Group, asigurați-vă că ați configurat Compliance Conditions Builder (CCB) care aplică un anumit grup de condiții CCB anumitor state. Aceste grupuri juridice de stat sunt mapate la diferite campanii pentru a apela contactele în consecință. Un grup juridic Sate poate fi mapat la mai multe campanii simultan.

Pentru a adăuga grupuri de legi statale:

1. Accesați Grupuri de drept statal **și faceți clic pe** Adăugați **un grup** de legi statale.
2. **Introduceți numele** și **descrierea** grupului pentru grup.
3. Faceți clic pe **+** pictogramă pentru a adăuga mai multe stări.
4. Pentru a aplica setările implicite, activați comutatorul **implicit** la **Activat**.

   Notă: Detaliile implicite ale secțiunii sunt active numai dacă setarea implicită este activată.
5. Pentru grupurile **de legi statale**existente **, starea** implicită este afișată la sfârșit, după toate celelalte stări.
6. **Selectați numele** statului din lista derulantă.
7. **Selectați Numele** zonei din lista derulantă.
8. Dacă trebuie să adăugați o stare, faceți clic pe **Adăugare stare**. Consultați secțiunea Adăugare stare pentru mai multe detalii.
9. Introduceți intervalul de **timp** în care contactele pot fi apelate pentru starea respectivă.
10. Dacă este cazul, faceți clic pe **Setare oră** zi pentru a defini anumite perioade de timp pentru fiecare zi a săptămânii.

    Notă: În mod prestabilit, perioada de timp definită aici se aplică tuturor zilelor săptămânii.
11. Faceți clic pe **Creare** pentru a salva grupul.

Mod

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

1. Activați **comutatorul Toate modurile activate** pentru a activa toate modurile.
2. Dacă **comutatorul Toate modurile** nu este activat, selectați un **Mod** din lista verticală.
3. Introduceți **ora** de început și **ora** de oprire. Aceste câmpuri definesc fereastra de timp în care sunt activate modurile selectate.
4. Faceți clic pe **+** pictogramă pentru a adăuga mai multe moduri.

Grupuri de conformitate

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

1. Accesați Grupul **de** conformitateTab.
2. Mutați grupurile **de** conformitate disponibile în grupul **de**conformitate

selectat. **Caracteristicile grupului de drept de stat**

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

1. Activați opțiunea Ora **preferată de** client. Când este activat, se asigură că orice încercare de contact se face numai în intervalul de timp specificat de client.
2. Activați **opțiunea Apelare** accelerată dacă contactul trebuie livrat grupului de stări.

Selectați Vacanță

1. Accesați Sărbătoarea Tab și selectați Sărbătoarea pentru stat.

   Notă: Aplicația afișează sărbătorile pentru anul curent și pentru anul următor.
2. Dați clic pe **Salvați**.

Actualizați legea statului

1. Selectați numele statului sau numele grupului de stat și faceți clic pe **Editare**.
2. Actualizați detaliile și faceți clic pe **Salvare**.

Ștergeți legea statului

1. Selectați numele statului sau numele grupului de stat și faceți clic pe **Ștergere**.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmp	Descriere

Nume stat	Numele statului
Nume grup	Numele grupurilor de state
Descriere	Descrierea grupului de stat
Numele zonei	Fusul orar al statului pr
Ora de pornire și oprire	definește Ora de început și ora de oprire, în cadrul cărora contactele pot fi apelate pentru starea respectivă.
Selectare globală	Vă permite să selectați simultan toate codurile poștale și codurile zonale
Cod poştal	Codul poștal al statului
Prefixul zonei	Prefixul zonei
Acțiune	Vă permite să ștergeți sau să editați o stare sau un grup de stări
Toate modurile activate	Activează toate modurile simultan
Ora preferată de client	Permite timpii care sunt dați de client
Selectați Vacanță	Vă permite să selectați sărbătorile aplicabile pentru stat

Sărbători legale

Sărbătorile definesc lista sărbătorilor pe baza diferitelor zone geografice pe baza festivalurilor, sărbătorilor, aniversărilor nașterii și așa mai departe și mapate cu campanii. Acestea sunt zile în care campaniile nu se desfășoară în mod normal. Puteți adăuga sărbători care sunt disponibile în întreaga aplicație. Odată adăugate, puteți mapa aceste sărbători la diferite campanii, după cum cere geografia locală.

Adăugați o vacanță nouă

1. Apasă pe **Adaugă o vacanță** și introdu un titlu **de**vacanță.
2. Introduceți data de începere **și data** de **încheiere a sărbătorii.**
3. Dați clic pe **Salvați**.
4. Selectează o **vacanță** și apasă pe **Adaugă o vacanță în campanie**.
5. Selectați campaniile corespunzătoare din fereastra pop-up pentru hartă. Pentru a selecta toate campaniile, bifați caseta de selectare din linia antetului grilei.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Adăugați vacanță la campanie

Această funcție vă permite să asociați o vacanță cu o campanie. Pentru aceasta, selectați vacanța și dați clic pe **Adăugați o vacanță în campanie**. Selectați campaniile pe care doriți să le mapați la vacanța selectată și dați clic pe **Salvați**.

Cartografierea vacanțelor

Funcția Holiday Mapping vă permite să vizualizați și să gestionați asocierea dintre sărbători și camerele mapate la acestea, facilitând urmărirea și actualizarea acestor conexiuni.

Notă: Adăugarea grupului de vacanță și importul vacanței nu sunt activate în această versiune.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Titlu de vacanță	Un titlu pentru vacanță.
Data de începere	Data de începere a vacanței
Data de finalizare	Data de încheiere a sărbătorii.

Adresa URL

URL-ul permite încorporarea oricărei pagini personalizate sau a unui site în aplicația Campaign Manager, astfel încât să se lanseze același lucru din Campaign Manager. Acest lucru elimină necesitatea navigării pe o pagină web văzută frecvent prin deschiderea unui alt browser Tab.

Utilizatorul poate adăuga, edita, activa, dezactiva sau șterge o adresă URL. Activarea meniului Sistem afișează o comandă rapidă către URL-ul din meniul Sistem. Acest lucru vă ajută să accesați adresa URL cu un singur clic, fără a fi nevoie să navigați la acest ecran.

Adăugare URL

Pentru a adăuga o adresă URL nouă:

1. Faceți clic pe **Adăugare URL** și introduceți un Nume **pagină**web.
2. **Introduceți adresa** URL și descrierea **adresei** URL.
3. Faceți clic pe **Sigla** URL a siglei URL și selectați o imagine.
4. Dați clic pe **Salvați**. URL-ul este adăugat în listă.
5. Dacă este necesar, activați **meniul** Activare la activat pentru a afișa o comandă rapidă către acest URL în meniul Sistem. Acest lucru vă ajută să accesați adresa URL cu un singur clic, fără a fi nevoie să navigați la acest ecran.

Adresa URL de actualizare

1. Selectați adresa URL de actualizat și dați clic pe **Editați**.
2. Actualizați detaliile și faceți clic pe **Salvare**.

Ștergeți adresa URL

1. Selectați adresa URL de actualizat și faceți clic pe **Ștergere**.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Nume	Numele adresei URL
Descriere	Descrierea adresei URL
Adresa URL	Un URL (Uniform Resource Locator) al aplicației pentru a configura
Activare în meniu	Afișați o comandă rapidă către acest URL în meniul Sistem. Acest lucru vă ajută să accesați adresa URL cu un singur clic, fără a fi nevoie să navigați la acest ecran.
Acțiune	Vă permite să ștergeți sau să editați o adresă URL

Profil

Profilurile sunt utilizate pentru a încărca contacte, a șterge contactele sau a încărca Conformitate, cum ar fi contactele DNC, NDNC, PEWC sau CPT. Diferitele activități asociate cu astfel de încărcări, setarea parametrilor, maparea diferitelor câmpuri și așa mai departe sunt gestionate la nivel de profil și nu trebuie repetate la momentul încărcării.

Creare profil

Pentru a adăuga un profil:

1. Dați clic pe + **Adăugați** pentru a crea un profil nou.
2. **Selectați tipul** de profil din lista verticală. Selectați una dintre următoarele opțiuni:
   a. Selectați **Încărcare contacte** pentru a încărca contactele pe care să le livrați la apelator.
   b. Selectați **Derulare contacte** pentru a șterge contactele din baza de date înainte de o nouă încărcare.

c. Selectați **Conformitate** pentru a încărca contactele DNC/NDNC/PEWC/CPT. Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa configurațiile PEWC și CPT.

d. Selectați **AreaCode** pentru a încărca codurile zonale.

e. Selectați **Cod poștal** pentru a încărca codurile poștale.

3. Introduceți un nume **de** profil și selectați un ID **de campanie pe care doriți să îl** mapați cu profilul.

   Notă: ID-ul campaniei este aplicabil pentru tipul de profil de încărcare a contactelor și de ștergere a contactelor.

4. Introduceți o **cale** de profil. Dacă plasați contacte din Amazon S3, consultați Plasarea contactului în Amazon S3.

   Notă: În mediul local, calea profilului este editabilă, dar în mediul cloud nu este editabilă.

5. Faceți clic pe **Continuare**.

Tip profil

Dacă tipul de profil este Încărcare contact, consultați Încărcarea tipului de profil Contacte. Dacă tipul de profil este Contact frecare, consultați Tip profil frecare.

Dacă tipul de profil este Conformitate, consultați Tipul profilului de conformitate.

Dacă tipul de profil este prefixul sau codul poștal, consultați prefixul zonei sau tipul de profil cod poștal.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Tip de încărcare	Tipul de încărcare care trebuie efectuat.
Încărcare contacte	Permite încărcarea contactelor pentru a le livra apelatorului.
Ștergere contacte	Permite ștergerea contactelor din baza de date a aplicației înainte de o nouă încărcare.
Conformitate	Permite încărcarea contactelor DNC/NDNC/PEWC.
Prefixul zonei	Permite încărcarea prefixului.
Cod poștal	Permite încărcarea codurilor poștale.
Numele profilului	Numele profilului .
ID-ul campaniei	Afișează lista codurilor de campanie.
Calea profilului	Calea profilului.

Fișier formatat	Contactele sunt disponibile într-un fișier formatat cu diverse câmpuri separate printr-un separator, cum ar fi țeavă (|), tildă (~) etc. sau un fișier separat prin virgulă.

	Aceste fișiere pot fi plasate fie pe discul local, pe o cale partajată, fie pe Amazon S3, Simple Storage Ser- vice.
Baza de date	Contactele sunt disponibile într-un tabel sau vizualizare bază de date și pot fi încărcate direct în camera video din baza de date. În prezent, aplicația acceptă încărcări numai dintr-o bază de date SQL. Încărcarea contactelor prin tabelul sau vizualizarea bazei de date poate fi programată doar o dată pe zi, la ora configurată în câmpul Ora de exe- cutare a profilului.
Salesforce CRM	Persoanele de contact disponibile într-o campanie Salesforce sunt descărcate în campaniile pentru aplicații. Aceste contacte sunt apelate și rezultatele primite de la apelatorul Cisco CCE sunt actualizate înapoi la aplicația Salesforce CRM.
Numele campaniei SF	Toate campaniile create de utilizatorul conectat pe CRM Salesforce sunt populate aici. Selectați unul din lista derulantă. Dacă utilizatorul conectat este administrator, toate campaniile create pe Salesforce CRM sunt populate.
Statutul de membru SF	Contactele (membrii) de pe Salesforce CRM sunt asociate cu diverse stări, cum ar fi Trimis, Încărcat, Răspuns, Eroare etc. Aceste stări sunt afișate aici ca casete de selectare. Selectați stările mem- ber pe care doriți să le importați în campania Cam-paign Manager. Vi se permite să selectați mai multe stări de membru.
Delimitator	Lista de caractere care separă diferite câmpuri în fișierul de încărcare a contactelor
Numele serverului	Numele serverului de baze de date
Prioritate	Prioritatea pe care doriți să o setați pentru acest contact. Cu cât prioritatea este mai mare, cu atât contactul este livrat mai devreme către apelator. Dacă nu selectați o prioritate, în mod implicit toate contactele sunt tratate cu aceeași prioritate. După apelare, prioritatea acestor contacte se modifică în funcție de strategia persoanei de contact.

Numele zonei	Cartografierea fusului orar pentru contacte; Apelarea se bazează pe fusul orar al clientului. Selectați dintre fusul orar (definit de utilizator), fusul orar specific campaniei, fusul orar specific codului poștal și zona-spe-

	fusul orar cific, fusul orar specific statului și fusul orar specific codului poștal.
Fus orar	Acesta este un câmp definit de utilizator în fișierul de încărcare a listei de contacte. Numele câmpului depinde de antetul setat de utilizator în fișierul de încărcare a contactului. Contactele sunt apelate pe baza acestui fus orar.
Fus orar specific campaniei	Contactele sunt apelate în fusul orar în care operează campania.
Fus orar specific codului poștal	Contactele sunt formate pe baza fusului orar în care se află codul poștal al contactului și intersecția suplimentară (dacă este furnizată). Pentru aceasta, aplicația verifică, de asemenea, orice cod poștal suplimentar specificat.
Fus orar specific zonei	Fus orar specific zonei - Contactele sunt apelate pe baza fusului orar în care se află zona de contact și intersecția codului poștal la nivel de mod (dacă este furnizată). Pentru aceasta, aplicația verifică, de asemenea, codul poștal configurat în secțiunea Mode Mapping.
Fus orar specific stării	Contactele sunt apelate pe baza fusului orar pe care îl are starea geografică a contactului.
Fus orar specific codului poștal	Contactele sunt formate pe baza fusului orar pe care combinația dintre zona de contact și locația codului poștal.
Delimitator de zonă	Delimitatorul utilizat pentru separarea componentelor unui număr de telefon de contact. Acest lucru este activat numai dacă numele fusului dvs. este fusul orar specific zonei.
Nume stat	Starea geografică căreia îi aparțin aceste contacte.

Prefixul zonei	Codul de zonă aplicabil contactelor. Selectați un Start din panoul numeric. Acesta este primul caracter de unde începe prefixul. De exemplu, dacă numărul dvs. de telefon conține 12 cifre, iar prefixul zonal începe cu prima cifră, selectați 1 din panoul pentru numere. Selectați o lungime din panoul număr. Acesta este numărul de caractere din prefixul din Start. De exemplu, dacă numărul dvs. de telefon conține 12 cifre, iar prefixul are trei cifre de la prima cifră, selectați 3 dintre acestea

	panou.
Cod poştal	Codul poștal aplicabil contactelor.
Cod poștal suplimentar	Codul poștal suplimentar aplicabil contactelor. Notă:O setare a fișierului de configurare controlează per- misiunea la caracteristica Cod poștal suplimentar.
Cod poștal suplimentar	Aplicația oferă posibilitatea de a mapa un con- tact cu mai multe coduri poștale și de a identifica o fereastră apelabilă care se intersectează cu toate fusurile orare asociate cu aceste coduri poștale. Sistemul permite maximum două coduri poștale asociate la nivel de înregistrare și un cod poștal la fiecare nivel de număr de telefon de contact, încărcate pentru apelare. Sistemul formează aceste numere într-un interval de timp reciproc intermediar pentru toate codurile poștale mapate la un nivel de înregistrare și un număr de telefon care este apelat.
Contact Moment	Data și ora specifice pentru apelarea unui contact.
Formatul datei momentului	Formatul de dată pentru momentul contactului. Opțiunile disponibile pentru formatul datei sunt zz-ll-aaa, zz/ll/aaa, MM-zz-aaa, ll/zz/aaa, yy-MM-zz, aa/ll/zz, zz-ll-aaaa, zz/ll/aa, MM-zz-aa, ll/zz/aaaa, aa-ll-zz și aaaa/ll/zz.
ID agent	ID-ul de agent al contactului.
Scor principal	Ajută la identificarea celui mai prospectiv cus- tomer care urmează să fie contactat dintr-o campanie. Acest scor este disponibil ca parte a strategiei de selecție a contactelor și poate fi setat în momentul încărcării sau încheierii, definind în același timp rezultatul afacerii / telefoniei.
ID-ul dispozitivului	ID-ul unic al dispozitivului, către care sunt trimise notificările de autentificare a identității. Un ID de dispozitiv poate fi un număr de telefon mobil, un ID de aplicație sau o identitate de echipament mobil.
Subiect	Linia de subiect a mesajului de e-mail.
Corp	Corpul mesajului de e-mail.

Atașare	Calea către fișierul atașare care însoțește e-mailul. Asigurați-vă că fișierul de încărcare a contactului conține un câmp care arată calea fișierului atașat este localizată în calea mapată.

SMS Câmpuri	Mapați un câmp din lista verticală Mesaj.
E timpul să trăiești	Time to Live este perioada de valabilitate pentru ca această listă de contacte încărcate să fie eligibilă pentru apelare, sub- ject la diverse alte configurații de pe Cam-paign Manager Console. Din calendar, selectați o dată de începere pentru Ora de a trăi. Timpul de a trăi este calculat prin numărul de zile dat în câmpul corespondent din campania mapată.
Suprascriere	La nivel de campanie, toate contactele existente în liste sunt închise, iar încărcările sunt tratate ca noi con- tacte. La nivel de listă, toate contactele existente care aparțin acestei liste sunt închise, iar încărcările sunt tratate ca contacte noi pentru această listă.
Adăugaţi	Dacă nivelul de încărcare este Campanie, se creează o listă nouă. Dacă nivelul de încărcare este Listă, contactele sunt adăugate la contactele existente din listă. Caseta de validare Filtru duplicat este activată pentru selectare. Filtrul duplicat caută în fișier și încarcă con- tacte unice, lăsând deoparte duplicatele, filtrate pe baza domeniilor de activitate.
Actualizare	Dacă nivelul de încărcare este Campanie, actualizează câmpurile de afaceri pentru contactele filtrate.
Filtrul NDNC	Asigură faptul că contactele marcate ca National Do Not Call nu sunt încărcate.
Filtru DNC	Asigură faptul că contactele marcate ca Nu apelați nu sunt încărcate.
Tip	câmp pe care se aplică filtre NDNC sau DNC.
Interval (min)	specificați ora unei aplicații pentru a căuta fișierul de contact CRM al forței de vânzări
Interval orar	Specificați ora la care aplicația Campaign Manager trebuie să caute fișierul de con- tact Salesforce CRM.

Respectarea confidențialității

Conformitatea cu confidențialitatea ajută centrul de contact să respecte Legea privind confidențialitatea consumatorilor din California (CCPA) și Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR). Acesta permite administratorului să caute și să exporte, sau pseud- onymize

informațiile de identificare personală (PII) ale unui anumit contact. Datele personale pot include un număr de telefon, un ID de e-mail sau orice date comerciale încărcate în campanii ca parte a listei de clienți potențiali.

Este recomandat să introduceți informațiile complete de contact, cum ar fi numărul de telefon sau ID-ul de e-mail, pentru a căuta și pseudonimiza ulterior.

Pseudonimizarea face ca un contact să fie deidentificat prin mascarea acestuia.

Exemplu: După pseudonimizare, 1223334444 devine 12XX33XX44 și someone@example.com devine soXXonXXexXXplXXcoX.

Export sau pseudonimizare

Export sau pseudonimizare permite utilizatorului să caute direct un contact utilizând numărul de telefon, ID-ul de e-mail sau ID-ul de client respectiv.

Efectuați următorii pași pentru a pseudonimiza sau a exporta direct o persoană de contact:

1. Selectați tipul de contact din **Număr de telefon, ID** e-mail și **ID client.** Introduceți o valoare corespunzătoare.

   Notă: Pentru a căuta un contact se pot utiliza maximum două numere de telefon, numărul de telefon principal și numărul de telefon alternativ.

2. Dați clic pe **Căutați**. Căutarea populează înregistrările din baza de date.

   Notă: Rezultatul căutării indică, de asemenea, ID-ul de solicitare corespunzător al contactului, dacă acesta corespunde cu oricare dintre solicitările de acțiune plasate de agenți.

3. Faceți clic pe **Export** pentru a descărca rezultatele căutării într-un fișier CSV.
4. Faceți clic pe **PSEUDONIMIZARE** pentru a pseudonimiza contactul și faceți clic pe **OK** în dialogul de confirmare.

Solicitare agent

Aplicația are opțiunea ca agenții să trimită administratorilor solicitările ridicate de clienți pentru pseudonimizarea sau accesarea PII ale clienților. Solicitările sunt urmărite automat și sunt disponibile în consolă pentru acțiuni ulterioare. Administratorul poate procesa solicitările.

1. Navigați la Solicitare agent **și pagina afișează** toate solicitările.
2. Activați **Afișare numai solicitare** în așteptare pentru a vizualiza solicitarea în așteptare cu solicitarea de stare primită.
3. Faceți clic pe **Marcați ca finalizat** sub Acțiunea Tab pentru a finaliza solicitarea. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.
4. Faceți clic pe **ID solicitare** care navighează la Export/Pseudonimizare Tab, unde detaliile înregistrărilor sunt populate automat.
5. Faceți clic pe **Export** pentru a exporta înregistrarea ca fișier CSV. Butoanele EXPORT și PSEUDONIMIZARE sunt activate. Dacă solicitarea este pentru exportul de PII, butonul PSEUDONIMIZARE este dezactivat.

6. Faceți clic pe **PSEUDONIMIZARE** și faceți clic pe **OK** în caseta de dialog Confirmare pseudonimizare pentru a iniția procesul de pseudonimizare.

   Notă: Solicitarea agentului Tab se aplică numai agenților care utilizează Acqueon Desktop.

Această secțiune afișează următoarele câmpuri:

Câmp	Descriere
ID solicitare	ID-ul unic corespunzător solicitării.
Tip solicitare	Indică tipul solicitării – pentru a pseudonimiza sau pentru a exporta PII.
Număr de telefon	Numărul de telefon pentru care a fost adresată solicitarea.
ID e-mail	ID-ul de e-mail al contactului corespunzător.
ID client	Câmpul de afaceri corespunzător contactului, așa cum este configurat.
Numele clientului	Numele clientului
Stare	Starea solicitării, cum ar fi Solicitare primită, procesare și completare
Nume agent	Numele agentului care a ridicat cererea.
Comentariile agentului	Comentariu specific solicitării.
Acțiune	Afișează butonul Marcare ca finalizat. Făcând clic pe buton, s-a modificat starea solicitării de răspuns ca FINALIZATĂ și butonul este dezactivat pentru solicitarea corespunzătoare.

Șablon de e-mail

Utilizatorul poate seta șabloanele pentru e-mailurile care urmează să fie trimise pentru fiecare solicitare declanșată de agenți. Utilizatorul poate avea mai multe șabloane pentru fiecare tip de solicitare, cum ar fi Acces sau Pseudonimizare.

Secțiunea Acces este utilizată acolo unde este setat șablonul de e-mail pentru solicitările de acces la datele personale ale clienților. Secțiunea Pseud- onymize este utilizată acolo unde este setat șablonul de e-mail pentru cererile de pseudonimizare a PII ale clienților.

Efectuați următoarele în Access and Pseudonimize Tab:

1. **Selectați serverul** de e-mail de la care trebuie trimise e-mailurile către agenții care declanșează solicitări.
2. Introduceți adresa de **e-mail a destinatarului în câmpul Către** . Introduceți mai multe adrese de e-mail utilizând virgula (,) ca separator.
3. **Introduceți subiectul** e-mailului
4. Introduceți numărul de zile de interval în **Reamintire fiecare** și ora pentru a seta un memento pentru e-mail.
5. Introduceți conținutul e-mailului în caseta text și faceți clic pe **Salvare**.

Câmp

Câmp	Descriere
Server de e-mail	Server de e-mail.
Spre	Este adresa de e-mail a destinatarului.
Subiect	Definește subiectul e-mailului.
Amintiți-le tuturor	Numărul de zile de interval pentru trimiterea mementoului pentru e-mail.
La momentul respectiv	Setați ora la care trebuie să apară mementoul.
Conținutul e-mailului	Conținutul e-mailului din zona de text. Utilizați acolada ondulată deschisă ({) pentru a alege dintre câmpurile de introducere disponibile care urmează să fie inserate în e-mail.

Alte setări

Puteți efectua următoarele:

Contor de încercări

Contorul de încercări vă permite să atribuiți tipuri de rezultate fiecărui rezultat telefonic preconfigurat. puteți identifica dacă un rezultat este contactul părții corecte (RPC) sau nu. Puteți ține evidența fiecărei reîncercări efectuate pentru con- tacte care sunt apelate din aplicație.

Navigați la contorul **Alte** setări **>**încercare. Selectați un grup de rezultate, actualizați câmpurile obligatorii, activați sau dezactivați câmpurile obligatorii și faceți clic pe **SALVARE.** Pagina afișează următorii parametri:

Câmp	Descriere
Rezultate	Listează toate rezultatele telefoniei
Tip	Tipul de rezultat pentru fiecare rezultat, cum ar fi rezultatul telefoniei
Tip RPC	Vă permite să setați tipul de rezultat ca Tip RPC sau Tip non-RPC. Nu puteți adăuga niciun rezultat nou al telefoniei. Puteți schimba doar tipul de rezultat atribuit din RPC în Non-RPC sau invers. Right Party Contact (RPC) este rezultatul telefoniei sau al afacerii atunci când puteți confirma că persoana pe care intenționați să o contactați a răspuns la apelul vocal. Non Right Party Contact (Non -RPC) este rezultatul telefoniei atunci când apelul vocal nu este preluat

	de persoana vizată. De exemplu, un robot telefonic, un fax, niciun răspuns și așa mai departe

Reîncercare globală	Numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui contact dintr-o campanie. Contactele nu sunt formate după epuizarea reîncercărilor globale.
Reîncercare zilnică	Acesta este numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate pentru apelarea fiecărui contact într-o zi pentru o campanie.
Reîncercare mod	Acesta este numărul maxim de încercări care pot fi efectuate, înainte de a trece la modul următor. Cu toate acestea, dacă limita de reîncercare a rezultatului este atinsă mai devreme, apelarea se efectuează la următorul mod disponibil. Dacă un al doilea mod nu este disponibil, singurul mod disponibil este apelat până când se atinge limita de reîncercare zilnică și/sau globală.
Reîncercarea rezultatului	Acesta este numărul maxim de încercări care pot fi efectuate, înainte de a trece la modul următor. Totuși, dacă limita de reîncercare a modului este atinsă mai devreme, apelarea se efectuează la următorul mod disponibil. Dacă un al doilea mod nu este disponibil, singurul mod disponibil este apelat până când se atinge limita de reîncercare zilnică și/sau globală.
Reîncercare fereastră	Acesta este numărul maxim de reîncercări care pot fi efectuate într-o fereastră de apelare.
Rezultatul apelului live	Bifați caseta de selectare pentru ca aplicația să considere acest rezultat ca rezultat al apelului în direct (ca apel la care s-a răspuns la client). Rezultatul apelului live este utilizat pentru a calcula procentul abandonat.

Dimensiune

Dimension permite crearea de rapoarte personalizate. Campaign Manager oferă o gamă largă de rapoarte în timp real și istorice. Campaniile au parametri de business, unii obligatorii și alții opționali, configurați în funcție de anumite cerințe specifice campaniei.

De exemplu, canalul de vânzări poate fi al doilea parametru de afaceri într-o campanie și al cincilea în alta. La nivel de campanie, este posibilă raportarea bazată pe parametrii de afaceri. Cu toate acestea, la nivel de întreprindere, dacă aveți nevoie de informații despre vânzări pe diferite canale și în diverse campanii, Dimension este calea de urmat. Puteți mapa parametri comerciali similari între campanii, indiferent unde sunt configurați, sub un singur parametru.

1. Navigați la Dimensiune # Tab și dați clic pe **CREAȚI DIMENSIUNEA**.
2. Adăugați un nume **de** parametru și o **descriere**.

3. Introduceți o **valoare** a parametrului, cum ar fi Card de credit, Card de debit, Card de debit sau Card de fidelitate pentru un tip de card de câmp pentru companii. Dacă doriți un raport personalizat care să grupeze datele la nivel de întreprindere pe cardul de credit, puteți introduce cardul de credit în acest câmp.
4. Pentru a adăuga mai multe valori, dați clic pe **Adăugați** și adăugați Valoarea **parametrului**.
5. Dați clic

pe **Salvați**.

Ștergeți

parametrul

Pentru a șterge valorile existente, utilizați **butonul Ștergere** .

Alertă

Campaign Manager este alcătuit din diverse componente și servicii. Toate acestea trebuie să funcționeze în tandem pentru ca aplicația să funcționeze fără probleme și fără probleme.

Alerter este o facilitate de auto-detectare a aplicației care scanează toate serviciile și componentele pentru o funcționare corectă. Dacă un serviciu nu funcționează, alertorul trimite o alertă prin e-mail către un ID de e-mail desemnat, care este figurat aici. Puteți configura alerta prin e-mail pentru destinatari aici. Acest lucru ajută administratorul apelatorului să ia măsuri corective.

1. Navigați la Alerter # Tab.
2. Introduceți o **adresă de e-mail** a expeditorului. Acest lucru este afișat în câmpul De la atunci când avertizorul trimite un e-mail numai atunci când:
   a. Orice componentă este oprită sau a început să funcționeze
   b. Orice alertă ridicată de destinatarul SNMP. Consultați Setări de e-mail.
   c. Un raport programat este trimis destinatarului configurat.
3. Introduceți o **adresă de server SMTP** de la care este trimis e-mailul și un **port** SMTP rezervat serverului SMTP.
4. Introduceți un **nume** de utilizator pentru serverul SMTP și o **parolă** pentru serverul SMTP.
5. Introduceți un **ID** de e-mail al destinatarului. E-mailul de alertă este trimis la acest e-mail.
6. Pentru a adăuga mai mulți destinatari, faceți clic pe **Adăugați** și adăugați **ID-uri**de e-mail.
7. Dați clic pe

Salvați.

Ștergerea unui

destinatar

Pentru a șterge destinatari, utilizați **butonul Ștergere** . Dați clic pe **Salvați**.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Identificator unic	Numele identificatorului unic. Ajută la furnizarea unei identificări unice

	în câmpuri comerciale identice din mai multe campanii.
Câmp comun	Nume de câmp de afaceri identic
Tip de date	Tipul de date pentru parametrul de afaceri, cum ar fi • Număr, pentru date numerice. • Flotant, pentru numerele cu valori zecimale. • DateTime, pentru valorile care reprezintă data și ora. Dacă selectați acest tip de date, selectați formatul de dată dorit în câmpul Format. • Șir, pentru date alfanumerice care includ orice caracter.
Numele parametrului	Numele parametrului. Dimension vă ajută să creați un raport personalizat.
Descriere	Descrierea dimensiunii
Valoarea parametrului	Definește o valoare pentru care doriți un raport personalizat care grupează datele la nivel de intrare, cum ar fi cardul de credit, cardul de debit
Adresa de e-mail a expeditorului	ID de e-mail de la care alertorul trimite un e-mail
SMTP	Numele serverului de la care este trimis e-mailul
Portul SMYP	Port rezervat pentru serverul SMTP
Nume de utilizator	Numele de utilizator pentru serverul SMTP folosit de Campaign Manager pentru a trimite e-mailuri
Parolă	Parola pentru autentificarea unui utilizator
ID-ul de e-mail al destinatarului	E-mailul de alertă este trimis la acest e-mail

Reatribuirea agenților

Notă: Caracteristica Reatribuire agenți nu este acceptată în versiunea curentă. Acest lucru permite utilizatorilor să reatribuie un agent care este mapat în prezent la un contact.

Filtrare

Pentru a crea un filtru:

1. Selectați un **ID** de agent pentru a atribui un apel. Puteți selecta mai multe ID-uri de agent.
2. Pentru a vizualiza numai agenții șterși din **opțiunea ID agent** , activați opțiunea **Afișare numai agenți șterși**
   opțiune.
3. Selectați data **de începere a apelului** și data **de încheiere a apelului**.
4. Dacă este necesar, bifați o casetă de **selectare Contact nou** pentru a include contacte noi în rezultat.
5. **Selectați Campania** din lista verticală. Puteți adăuga mai multe campanii.
6. Dacă este necesar, utilizatorul poate seta comutatorul Condiție **compilare** la **Activat**. Consultați **Starea compilării**.
7. Faceți clic pe **Afișare contacte** pentru a popula contactele pe baza condițiilor setate.
   Sunt afișate următoarele parametri:

Câmpuri	Descriere
Select.	O casetă de selectare pentru a selecta o anumită persoană de contact.
ID-ul campaniei	ID-ul campaniei atribuit contactului.
Contact ID	ID-ul persoanei de contact atribuit contactului.
Tip apel	Tipul de apel pentru apel, cum ar fi Normal sau Apel invers.
CallBackStartDate	Data și ora la care se efectuează apelul invers.
ValidModes	Modurile valide pentru acest apel invers.
ID-ul listei	ID-ul listei din care a fost încărcat acest contact.
Stare	Starea contactului care indică Deschis, Reprogramat etc.
ID-ul campaniei	Campania în care este încărcat acest contact.
ID agent	ID-ul agentului a atribuit acest contact.
PreviousAgent	Agentul anterior atribuit acestei persoane de contact.

8. Utilizatorul poate vizualiza contactele pe baza filtrului, **Selectare totală** și **Selectare** globală. Selectare totală este utilizat pentru selectarea tuturor contactelor de pe pagina curentă, iar Selectare globală este utilizată pentru selectarea tuturor contactelor populate din toate paginile. Pentru a reatribui agentul:
9. Faceți clic pe **Acțiune** pentru a reatribui contactele selectate altor agenți. Această listă verticală afișează numai agenții activi.
10. Introduceți un ID **de**agent. Faceți clic pe **Actualizare oră** dacă agentul nou trebuie să gestioneze apelul la un alt moment. Actualizați ora **de** început și ora **de**sfârșit.
11. Faceți clic pe **Reatribuire agent**.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere

Contact proaspăt	Includerea contactelor noi
ID-ul campaniei	ID-ul campaniei atribuit contactului
Contact ID	ID persoană de contact atribuit persoanei de contact
Tip apel	Tipul apelului pentru apel - Normal sau Apel invers
CallBackStartDate	Data și ora pentru efectuarea apelului invers
ValidModes	Moduri valide pentru acest apel invers
ID-ul listei	ID-ul listei din care a fost încărcat acest contact
Stare	Starea contactului, cum ar fi deschis, re- cheduled și așa mai departe
ID agent	ID agent atribuit persoanei de contact
PreviousAgent	Agentul anterior desemnat pentru con- tact
Domeniul de afaceri	Listează câmpurile de afaceri disponibile
OptionalBusinessField	Listează câmpurile de afaceri opționale disponibile
Acțiune	Oferă opțiunea de a reatribui un agent

Parametrii globali de afaceri

Acestea sunt domeniile de activitate utilizate în campanii. În plus, puteți crea câmpuri unice și comune pentru utilizare globală în campanii sau pentru utilizare în Generatorul condițiilor de conformitate (CCB). Numărul total de câmpuri de activitate permise într-o campanie este de 30, inclusiv 5 câmpuri unice și comune, pe lângă cele 25 de câmpuri de afaceri permise la nivel de campanie.

- ID unic - Puteți utiliza aceste câmpuri pentru a crea câmpuri de afaceri, cum ar fi ID-ul clientului, ID-ul contului și așa mai departe.
- Câmp comun - Puteți utiliza aceste câmpuri pentru a crea câmpuri de afaceri, cum ar fi sume, număr de zile etc.

De exemplu, ID-ul de client poate fi un câmp de afaceri pentru campaniile pentru care este necesară gruparea în rapoarte. Codul de client poate fi primul câmp de afaceri din campania A, al șaselea din campania B și al zecelea din campania C. În cazul în care creați acest câmp de afaceri ca un câmp de identificare unică, este posibil să grupați datele din aceste câmpuri.

Pentru a crea un parametru de afaceri:

1. Activați un **identificator unic 1** și faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

   Notă: Când salvați și activați acest identificator unic 1, toate ID-urile unice configurate pentru diverse camere sunt suprascrise cu această valoare.
   Trebuie să activați fișierele secvențial. Nu puteți activa Identificatorul unic 2 înainte de a activa Identificatorul unic 1. Aceeași regulă se aplică și câmpurilor comune.
2. Introduceți un **identificator unic 1**.
3. Efectuați pașii de la 1 la pasul 2 pentru **Identificatorul unic 2** și **Identificatorul unic 3**.
4. Activați **câmpul comun 1** și introduceți numele câmpului.
5. Selectați tipul **de** date din **Șir**, **Număr** și **Flotant**.
6. Efectuați pașii 4 - 5 pentru **câmpul comun 2**.
7. Dați clic pe **Salvați**.

   Notă: Când activați și salvați parametrii globali de afaceri, nu puteți să efectuați modificări sau să ștergeți niciunul dintre acești parametri. Această acțiune este ireversibilă.

Domenii de activitate

1. Navigați la **Câmpuri** de afaceri și faceți clic pe **+ ADD**.
2. Introdu numele dosarului **companiei și tipul** de

   date. Puncte de reținut:
   un. Nu începeți numele câmpului de afaceri cu un caracter sau un număr special. Puteți utiliza caracterul special sau numărul dintre numele unui câmp de afaceri.
3. Dați clic pe **Salvați**.
4. Dați clic pe **Editați** sub **Acțiuni** Tab pentru a actualiza detaliile și dați clic pe **Salvați**.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Identificator unic	Numele identificatorului unic. Ajută la furnizarea unei identificări unice pentru domenii de afaceri identice în mai multe campanii.
Câmp comun	Nume de câmp de afaceri identic
Tip de date	Tipul de date pentru parametrul de afaceri, cum ar fi • Număr, pentru date numerice. • Flotant, pentru numerele cu valori zecimale. • DateTime, pentru valorile care reprezintă data și ora. Dacă selectați acest tip de date, selectați formatul de dată dorit din meniul

	Câmp Format. • Șir, pentru date alfanumerice care includ orice caracter.
Nume câmp firmă	Numele domeniului de activitate.

Stare de disponibilitate ridicată

Acesta oferă o vizualizare a stării de disponibilitate ridicată a entității găzduite.

Starea HA arată starea unui server pe care rulează nucleul și vă avertizează să depanați celălalt server care nu funcționează. Starea serverelor principale și secundare este prezentată ca:

- UP - Serverul este în funcțiune. Este prezentat în culoarea verde.
- STANDBY - Serverul este în modul standby și este prezentat în culoarea galbenă.
- DOWN - Serverul este în jos și prezentat în culoarea roșie.

Autentificarea identității

Notă: Autentificarea identității Tab este vizibilă în meniul sistemului numai dacă configurațiile backend sunt activate.

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

Autentificarea identității vă ajută să vă asigurați că întreprinderea a comunicat cu persoana

potrivită. Exemplu:
Dacă o întreprindere, cum ar fi o bancă, solicită clienților să se autentifice pentru un proces, Campaign Manager trimite o autentificare înainte de apel contactelor, solicitându-le să programeze o oră pentru un apel. În cazul în care clientul a răspuns în intervalul de timp, clientul este apelat/nu este apelat pe baza răspunsului său. În cazul în care clientul nu primește niciun răspuns, aplicația apelează contactul, POST timpul limită. După autentificarea reușită înainte de apel, agentul solicită clientului să efectueze autentificarea identității în timpul apelului utilizând widgetul Autentificare identitate.

Utilizatorul poate crea un nume nou, actualiza sau șterge un nume de autentificare a identității.

Crearea autentificării identității

Pentru a adăuga autentificarea identității:

1. Faceți clic pe + **Creare autentificare** identitate.
2. **Introduceți numele** și **descrierea** șablonului de autentificare a identității.
3. Selectați câmpurile corespunzătoare din **caseta Câmpuri** disponibile pentru autentificarea identității și mutați-le în **caseta Câmpuri** pentru autentificarea identității selectate.
4. Faceți clic pe **Următorul**.

Mesaj de notificare

1. **Selectați notificarea** pre-apel pentru a predefini timpul de așteptare sau selectați **opțiunea Introducere manual** pentru a seta una.
2. Introduceți un **mesaj** de notificare înainte de apel care este livrat ca notificare înainte de apel.
3. **Selectați Primire apel imediat , Programați un apel înapoi** și **Refuzați un apel**. Aceste opțiuni sunt oferite clientului pentru a selecta un apel de autentificare a identității. Selectați cel puțin una dintre opțiuni, alta decât **Refuzați un apel**. Dacă **este selectată opțiunea Refuzare apel** , selectați una dintre celelalte două opțiuni.
4. Introduceți un **mesaj** de notificare on-call care este livrat clientului în timpul apelului de autentificare.
5. Utilizați bara de diapozitive sau introduceți manual numărul de Reîncercări pentru reprogramarea **unui apel de** autentificare a identității.
6. Dați clic pe **SALVAȚI**.

Actualizare autentificare identitate

1. Selectați un nume de autentificare a **identității și faceți clic pe** Editare **sub acțiune** Tab.
2. Actualizați detaliile corespunzătoare și faceți clic pe **SALVARE.**

Ștergere autentificare identitate

1. Selectați un nume de autentificare a identității și faceți clic pe **Ștergere** sub acțiune.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Nume	Numele șablonului de autentificare a identității
Descriere	Descrierea respectivă a șablonului de autentificare a identității preconizat
Notificare înainte de apel	Timp de așteptare predefinit
Mesaj de notificare pre-apel	Un mesaj care este livrat ca notificare înainte de apel
Acțiuni privind notificarea	Oferă clientului opțiunea de a opta pentru un apel de autentificare a identității, cum ar fi Primiți un apel imediat, Programați un apel înapoi și Refuzați un apel
Mesaj de notificare în timpul apelului	Un mesaj care trebuie livrat clientului în timpul apelului de autentificare
Reîncercări pentru reprogramare	Permite introducerea numărului de reîncercări pentru reprogramarea unui apel de autentificare identitate. Accesați butoanele + și - pentru a varia numărul. Această caracteristică permite clientului să reprogrameze apelul alegând o perioadă ulterioară, așa cum este configurat în tem- farfurie. Procedând astfel, o nouă notificare pre-apel este trimisă cus- tomerului la ora aleasă. Clientul poate acum să stabilească o oră pentru apel sau să o reprogrameze din nou. Acest proces de res- cheduling se poate face de oricâte ori este men- tionat în câmpul Reîncercări pentru reprogramare. Depășind această limită, procesul de autentificare a identității este anulat.
Acțiune	Permite editarea și ștergerea unei autentificări de identitate

Campanie de export sau import

Vă permite să exportați și să importați configurația unei campanii. Acest proces include numai pagina Campanie, pagina Configurare sistem și pagina Strategie contacte pentru orice campanie dată.

Profilurile de conformitate nu pot fi importate sau exportate. Utilizatorii pot importa și exporta toate modurile și strategiile de contact. Fusurile orare selectate din campanii sunt activate automat în mediul de import.

Notă: dacă un utilizator importă o campanie, aceasta trebuie editată și salvată din nou pentru a continua.

Puncte de luat în considerare

Notați următoarele informații în timp ce importați / exportați campanii:

- Informațiile despre setările canalului sunt incluse în procesul de export și import, cu excepția formularelor de campanie, a scripturilor și a ghidurilor de apeluri.
- *Informațiile despre tipul* de utilizare a fusului orar și *despre TimeZoneRunTime* sunt incluse în operațiunile de import/export. Dacă o campanie este importată în versiunea 4.2.1.2501 dintr-o versiune anterioară, detaliile TimeZoneRunTime nu pot fi importate. Utilizatorii trebuie să selecteze manual fusul orar pe care doriți să îl efectueze.
- Dacă o campanie este importată în versiunea 4.2.1.2501 dintr-o versiune anterioară, Zona Verde este activată.
- Dacă TimeZoneRunType este setat la *Moștenit* anterior, acesta se modifică la *Suprascriere* după import, iar utilizatorii trebuie să selecteze manual fusul orar.
- Datele referitoare la modurile de campanie și fusurile orare nu sunt actualizate automat în timpul importului/exportului. Pentru orice campanie importată, utilizatorii trebuie să editeze și să salveze campania pentru a se asigura că datele actualizate sunt reflectate.
- Informațiile referitoare la serverul extern și codul scurt sunt incluse în operațiunile de export și import. Dacă o campanie este mapată pe un server extern pentru e-mail sau SMS, aceasta va fi exportată împreună cu campania și importată ca parte a procesului.
- Profilurile de conformitate nu pot fi nici importate, nici exportate.
- Următoarele module, dacă sunt mapate la campaniile importate, sunt, de asemenea, importate: Rezultatul afacerii, Sărbători, Profil, E-mail, SMS și Autentificarea identității.
- Toate modurile și strategiile de contact pot fi importate și exportate.

Importul unei campanii

1. **Selectați butonul radio Import** și faceți clic pe **Alegeți fișierul**.
2. Selectați fișierul corespunzător de importat și faceți clic pe **Import**.

Exportul unei campanii

1. Selectați butonul radio Export **.**
2. Selectați campania corespunzătoare de exportat și dați clic pe **Exportați**.

Câmpuri

Importul și exportul includ următoarele câmpuri:

Câmpuri	Descriere
Campanie	Numele campaniei.

Grup de campanie	Numele grupului de campanie.
Stare	Starea contactului importat dacă importul este finalizat sau în așteptare.
Motiv	Motivul pentru care un contact importat nu a reușit.
Export	
Campanie	Numele campaniei.
Grup de campanie	Numele grupului de campanie.

Configurația campaniei și a sistemului includ următoarele file pentru import și export:

Campanie

- Detalii campanie
- Parametrii afacerii
- Configurare AI
- CSS
- Program
- Editor de șabloane de e-mail
- SMS Editor de șabloane
- Altă configurație

Configurația sistemului

- Moduri
- Rezultatul afacerii
- Sărbători legale
- Profil
- E-mail
- SMS
- Autentificarea identității

Categoria campaniei

Categoriile ajută la gruparea campaniilor cu un scop comun. Categoriile de campanii pot fi utilizate pentru a aplica condiții precum DNC, NDNC și așa mai departe.

Creați o categorie de campanii

Pentru a crea o campanie:

1. Navigați la **Categorie** campanie și faceți clic pe + **Adăugați o categorie** de campanie.
2. Introduceți un nume **de** categorie de campanie și o **descriere** a categoriei campaniei.
3. Introduceți ID-ul **grupului** de dezabonare dacă utilizatorul utilizează serverul de trimitere a grilei pentru trimiterea și primirea de e-mailuri. Dacă ID-ul de dezabonare nu este furnizat, sistemul atribuie "0" (zero) ca valoare pentru câmp.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Actualizarea unei categorii de campanii

1. Selectați o categorie de campanie și dați clic pe **Modificați** sub **Acțiune** Tab.
2. Actualizați parametrii și faceți clic pe **Salvare**.

Ștergerea unei categorii de campanii

1. Selectați o categorie de campanie și dați clic pe **Ștergeți** sub acțiunea Tab.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

   Notă: categoria campaniei nu poate fi ștearsă atât timp cât este mapată cu cel puțin o campanie.

Câmpuri

Câmpurile folosite în categoria campaniei sunt enumerate aici:

Câmpuri	Descriere
Numele categoriei campaniei	Numele unei categorii de campanie. O categorie de campanie este un grup de cam-paigns.
Descrierea categoriei campaniei	Descrierea categoriei campaniei
Acțiune	Permite utilizatorului să editeze și să șteargă categoria cam-paign
Dezabonare ID-ul grupului	În cazul utilizării unui server SendGrid pentru trimiterea și primirea de e-mailuri, introduceți ID-ul de dezabonare corespunzător, așa cum a fost creat în SendGrid. Dacă ID-ul Unsub-scribe nu este furnizat,

	sistemul atribuie "0" (zero) ca valoare pentru câmp.

Configurarea furnizorului CPaaS

Notă: În prezent, această caracteristică nu este acceptată în Webex Contact Center.

Campaign Manager acceptă rularea campaniilor IVR (fără agent) folosind furnizori externi de servicii CPaas. Utilizatorul poate configura acreditările de acces ale furnizorului de servicii.

Configurarea Twilio Flex

Pentru a configura un nou furnizor CPaaS ca Twilio Flex:

1. Faceți clic pe **Adăugare CPaaS**.
2. Introduceți un **nume** de furnizor și selectați un **furnizor** din lista verticală ca **Twilio**.
3. **Introduceți numele** aplicației. Acesta este numele aplicației Twilio Flex pe care aplicația îl utilizează pentru a efectua apeluri.
4. Introduceți o **cheie** secretă a aplicației furnizată de furnizorul CPaaS pentru a accesa CPaaS API. Cheia privată este generată atunci când utilizatorul creează o aplicație pe Twilio Flex.
5. Introduceți un **Application Token** pentru autentificarea unui utilizator.
6. Dați clic pe **Salvați**.

   Notă: această adresă URL configurată este completată în editorul de șabloane IVR pentru campaniile IVR.

Configurați Nexmo

Pentru a configura un nou furnizor CPaas ca Nexmo:

1. Faceți clic pe **Adăugare CPaaS**.
2. Introduceți un **nume** de furnizor și selectați un **furnizor** din lista verticală ca **Nexmo**.
3. Introduceți ID-ul **aplicației**.
4. Faceți clic pe **PrivateKey** și selectați o cheie privată.
5. **Introduceți cheia** API pentru a accesa Nexmo API.
6. Introduceți o **cheie** secretă furnizată pentru a accesa Nexmo API. Cheia privată este generată atunci când creați o aplicație pe Nexmo.
7. Selectați un **număr Nexmo** pentru a-l seta ca **ID** apelant de ieșire pentru apelurile de ieșire din campaniile vocale.
8. Faceți clic pe **Obțineți numere** Nexmo. Utilizatorul poate utiliza aceste numere pentru a le seta ca ID de apelant pentru campaniile vocale.

9. Dați clic pe **Salvați**.

   Notă: această adresă URL configurată este completată în editorul de șabloane IVR pentru campaniile IVR.

Actualizați configurația CPaaS

1. Selectați numele CPaaS și faceți clic pe **Editare**.
2. Actualizați parametrii corespunzători și faceți clic pe **Salvare**.

Ștergeți configurația CPaaS

1. Selectați numele CPaaS și faceți clic pe **Ștergere**.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Nume	Numele furnizorului de servicii CPaaS configurat să utilizeze aplicația pentru a gestiona campaniile IVR
Furnizor de platforme	Furnizorul furnizorului de servicii CPaaS
Aplicaţie	Numele furnizorului CPaaS folosit de Campaign Manager pentru a gestiona campaniile IVR
Acțiuni	Permite editarea și ștergerea unei configurații CPaaS
Nume aplicație	Numele aplicației Twilio este utilizat pentru a efectua apeluri. Pentru a genera numele aplicației, conectați-vă la contul Twilio Flex și creați o aplicație. La crearea cu succes, numele aplicației este disponibil.
Cheie secretă aplicație	Cheie secretă furnizată de furnizorul CPaaS pentru a accesa CPaaS API. Cheia privată este generată atunci când creați o aplicație pe Twilio Flex. Descărcați cheia privată și stocați-o pe serverul local. Această cheie privată este utilizată pentru autorizarea apelurilor Twilio Flex.
Token aplicație	Application Token pentru autentificarea utilizatorului. Puteți genera un simbol pentru un anumit nume de aplicație și o combinație secretă de chei din aplicația Twilio Flex. Introduceți această cheie de token aici.
ID-ul aplicației	ID-ul aplicației Nexmo utilizat pentru a efectua apeluri. Pentru a genera ID-ul aplicației, conectați-vă la contul Nexmo și creați o aplicație. La crearea cu succes, ID-ul aplicației este disponibil.
Cheie privată	Permite selectarea cheii private a aplicației

Câmp	Descriere
API cheie	API Cheie pentru a accesa API
Cheie secretă	Cheie furnizată pentru a accesa API. Cheia privată este generată atunci când utilizatorul creează o aplicație. Descărcați cheia privată și stocați-o pe serverul local. Această cheie privată este utilizată pentru autorizarea apelurilor.
Obțineți numere Nexmo	Permite utilizarea numerelor de setat ca ID de apelant pentru campaniile vocale
ID apelant de ieșire	Numărul de setat ca ID de apelant de ieșire pentru apelurile de ieșire de pe camera vocală

API Taste

Funcția API Keys facilitează accesul securizat al unei aplicații terțe la serviciile Campaign Manager. Autentificarea de bază permite accesul la serviciul Web și la serverul Websocket.

Creați chei API

1. Navigați la **API Cheie** și faceți clic pe **Creare**.
2. Introduceți un nume **și o descriere** pentru tasta API.
3. Cheia API este generată și populată în **câmpul API Cheie** . Copiați cheia într-un fișier.
4. Cheia secretă este generată și populată în **câmpul Cheie**secretă. Copiați cheia într-un fișier.

   Notă: Cheia secretă este vizibilă pentru utilizatori numai atunci când creați tastele API. După ce ați salvat perechea de chei API și cheia secretă, valoarea cheii nu este vizibilă.
5. Dați clic pe **Trimiteți** pentru a finaliza.

Utilizarea tastei API

Puteți utiliza cheia API creată ca acreditări pentru a accesa serviciul web și Websocket.

Serviciu web

Trimiteți cheia API ca antet prin protocolul de autentificare de bază cu criptare Base64. Criptați cheia API.

```
Autorizare: de bază (criptare Base64) (apikey:secretkey)
```

Exemplu:

Autorizare: MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTItMTIy

Când clientul este conectat cu succes, clientul primește răspunsurile.

Conectivitate Websocket

Accesați Websocket cu autentificare:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Exemplu:

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

unde:
ApiKey – Cheie API SecretKey generată –
Cheie secretă generată.
Codificați perechea API Key - SecretKey utilizând un utilitar de codificare Base64 și utilizați rezultatul codificat din solicitare.
Websocket URL - Aceasta este adresa URL Websocket și portul, variază pentru fiecare utilizator.
Utilizator - Numele clientului care solicită acces la serverul Websocket.

Când clientul este conectat cu succes, clientul primește răspunsurile.

Ștergeți tasta API

1. Selectați o tastă API și faceți clic pe **Ștergere**.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Nume	Nume atribuit cheii API
API Cheie	API Cheie generată de aplicație

Câmp	Descriere
Data creării	Data și ora la care a fost generată cheia API
Ștergere	Permite eliminarea tastei API
Cheie secretă	Afișează cheia secretă. Utilizatorul trebuie să copieze cheia.
Websocket URL	Acesta este URL-ul Websocket și Portul, variază pentru fiecare utilizator.
Utilizator	Numele clientului care solicită acces la serverul Websocket.

Generator de condiții de conformitate

Notă: Contactați Cisco CSM pentru a activa această configurație.

Caracteristica Compliance Conditions Builder (CCB) permite crearea mai multor grupuri de conformitate, organizate pe baza statelor geografice sau a grupurilor de state. Aceste reguli de conformitate pot fi aplicate în cadrul grupurilor de drept statal, care sunt mapate la campanii individuale. Organizația dvs. poate crea oricâte grupuri de conformitate statutară este necesar. Condițiile de conformitate intră în vigoare atunci când contactele sunt livrate pentru apelare.

Utilizare CCB

CCB vă permite să efectuați următoarele acțiuni:

- Controlați când trebuie executată o regulă pentru canale și moduri.
- Aplicați reguli pe parcursul zilelor sau orelor de funcționare.
- Creați reguli pentru numărul de încercări (de exemplu, trei încercări în două zile, cinci încercări în cinci zile etc.)
- Creați reguli pentru prima sau ultima încercare în mod specific, verificând rezultatul sau timpul încercării.
- Verificați dacă există diferite tipuri de încercări configurate.
- Utilizați cele trei ID-uri unice și numărul de telefon pentru a urmări încercările.
- Utilizați două câmpuri de afaceri la nivel de sistem în regulile de apelare.
- Verificați dacă există consimțământ sau non-consimțământ.
- Configurați tipul de interacțiune - voce, mesagerie vocală, e-mail etc. În cadrul mesageriei vocale, puteți configura Niciun mesaj, Limitat sau Nelimitat).
    - Un mesaj vocal limitat este unul în care apelantul pleacă doar identificând apelantul și nu orice alte informații, cum ar fi scopul apelului etc.
    - Un mesaj vocal nelimitat este unul în care apelantul poate lăsa și informații suplimentare.

- Utilizați operatori precum +, >, < și așa mai departe.
- Controlați logica de reprogramare automat, manual sau chiar închideți contactul.

Grupuri CCB

Navigați la CCB > Compliance Conditions Builder.

Panoul din stânga afișează toate grupurile CCB configurate, iar panoul din dreapta afișează condițiile. Puteți copia comanda și replica într-un alt grup CCB și șterge grupul CCB.

Panoul din dreapta afișează condițiile configurate pentru CCB specific. Puteți extinde pentru a vedea condițiile stabilite pentru această regulă. De asemenea, puteți utiliza butonul Adăugare regulă pentru a adăuga o regulă. Paleta de butoane Acțiuni are dar - tone pe care le puteți utiliza pentru a edita, copia sau șterge o regulă configurată pentru acest element de grup CCB.

Adăugarea unui grup CCB

Pentru a adăuga un grup CCB:

1. Faceți clic pe **Adăugare nou**.
2. Introduceți un **nume** de conformitate.
3. Selectați Tipul de grup de conformitate din opțiunile Stare sau **Campanie** .
4. Introduceți numele regulii .
5. **Selectați canalele** pe care se execută această regulă. Toate canalele configurate pentru această instanță a aplicației sunt listate pentru selecție. Puteți selecta unul, mai multe sau toate canalele.
6. **Selectați modurile** pe care se execută această regulă. Toate modurile configurate pentru această instanță a aplicației sunt listate pentru selecție. Puteți selecta unul, mai multe sau toate modurile.
7. Introduceți un număr pentru **Rulare** și selectați **Zile** sau **Ore** din următoarea listă derulantă. Acest lucru indică faptul că regula restricționează numărul de încercări la fiecare zile/ore consecutive. De exemplu, dacă figura 7 este con- ca zile de rulare, aplicația restricționează apelarea la numărul de încercări pe parcursul a 7 zile consecutive. Aceasta stabilește regula pentru apelare. Pașii următori determină condițiile care se aplică în timpul apelării.
8. **Selectați State Law Group** dacă selectați **State** as **Compliance Group Type (Tip** grup de conformitate). Selectați grupul de **campanii din** campanie **și** categorie **dacă selectați** Campanie **ca** tip **de grup de**conformitate.
9. Selectați un **ID** unic din lista derulantă. Toate ID-urile unice create sunt listate aici. Consultați Parametrii globali de afaceri pentru detalii despre cum să creați un ID unic.
10. Selectați un **mod** valid din lista derulantă. Toate modurile create pentru canalul ales sunt lis- ted. Puteți selecta unul, mai multe sau toate modurile.
11. Selectați un **tip** de verificare din lista derulantă. Opțiunile sunt Încercări, Prima încercare

sau Ultima încercare.

12. Dacă tipul de verificare selectat este **Încercări**, efectuați următoarele:
    a. Selectați un grup de rezultate privind conformitatea din lista verticală **Verificare** . Această listă conține toate grupurile cu rezultate ale conformității create pentru CCB.
    b. Selectați un **Operator** dintre următoarele: este exact egal cu, este mai mic sau egal cu, este mai mare decât, este mai mare sau egal cu, sau nu este egal cu.
    c. Introduceți o valoare **pe care trebuie să o** verifice aplicația.
13. Dacă tipul de verificare selectat este **Primele încercări** sau **Ultimele încercări**, efectuați următoarele:
    a. Selectați **Ora** sau **Rezultatul** din **lista derulantă Verificare** . Această listă conține toate grupurile de rezultate de conformitate create pentru CCB.
    b. Selectați un **Operator** dintre următoarele: este exact egal cu, este mai mic sau egal cu, este mai mare decât, este mai mare sau egal cu, sau nu este egal cu.
    c. Introduceți o **oră** sau selectați un **grup** de rezultate CCB în **câmpul Valoare** .
14. Dacă condiția de mai sus nu este îndeplinită, selectați o opțiune din lista verticală Selectare acțiune. Sunt enumerate următoarele acțiuni:
    a. Închidere contact - Închide contactul. Nu se mai fac alte încercări de apelare.
    b. Reprogramare - Aplicația reprogramează contactul. Completați câmpurile pentru Zile, Ore și Minute pentru a reprograma contactul.
    c. Auto Reschedule - Aplicația se reprogramează automat pentru a apela conform automatic, dacă există încercări rămase și la ora permisă conform legii. Res-chedule automat suprascrie Strategia de contact și caută cel mai scurt timp de apelare disponibil.
15. Dați clic pe **SALVAȚI.** Aceste reguli se aplică acum în momentul formării.

Adăugați mai multe condiții

1. De asemenea, puteți adăuga mai multe condiții pe baza diferitelor alte reglementări legale geografice. De exemplu, unele state ar fi stipulat condiții de apelare bazate pe timp - N număr de încercări dacă suma restantă este datorată pentru mai mult de X zile sau număr nelimitat de încercări dacă suma restantă este datorată în mai puțin de X zile.
2. Faceți clic pe **Adăugare** în generatorul de condiții. Aceasta deschide o listă verticală care afișează opțiunile Încercări, Câmpuri și Consimțământ.
3. Operatorul **AND** se activează automat.
4. Dacă tipul de verificare selectat este Încercări, efectuați pașii de la 10 la pasul 13.
5. Dacă selectați Consimțământul , efectuați următoarele:
    a. Selectați un **ID** unic din lista derulantă. Opțiunile includ CustomerID, OrderID, DeliveryID și ModeValue. Acesta este utilizat pentru a filtra consimțământul fie pe baza valorii modului, fie pe baza ID-ului unic selectat.

b. Selectați un consimțământ sau un **non-consimțământ** din lista derulantă. Aceasta determină dacă regula trebuie aplicată unui contact PEWC sau unui contact non-PEWC.

c. Operatorul este preselectat ca fiind **exact egal cu**.

d. Introduceți o **valoare** pentru câmp. Selectați dintre **Da** sau **Nu**.

6. Efectuați pașii de la 12 la pasul 13.

Adăugarea unui grup cu rezultate privind conformitatea

Navigați la CCB >Grupurile **de rezultate privind conformitateaTab pentru a adăuga grupuri de** rezultate pentru generatorul de condiții de conformitate.

1. Faceți clic pe **Adăugare nou**.
2. **În secțiunea Rezultate** disponibile, toate **rezultatele** de telefonie **și** afaceri sunt listate de chan- nel.
3. Pentru **Rezultatele telefoniei**, extindeți fiecare mod pentru a lista rezultatele sub modul.
4. Pentru **Rezultatele afacerii**, extindeți grupurile de rezultate pentru a vedea lista de rezultate.
5. Selectați unul, mai multe sau toate rezultatele din panoul din stânga și utilizați **butoanele >** sau **>>** butoane pentru a le muta în secțiunea Rezultate selectate.
6. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.
7. Pentru a deselecta orice rezultat, deschideți grupul în modul Editare și utilizați **butoanele <** sau **<<** butoane pentru a muta unul, mai multe sau toate rezultatele din grup.

Adăugarea unei setări de conformitate

Navigați la **CCB >Setări de conformitate** Tab pentru a configura setările de conformitate pentru apelurile Callback și AEM.

1. În secțiunea Setări de **conformitate** , puteți efectua următoarele:
2. TURN **comutatorul** Log Callback ON pentru a considera atât apelurile NCB, cât și PCB ca încercări de conformitate atunci când contactele sunt livrate pentru apelare.
3. TURN comutatorul **Log AEM Calls (** Jurnalizare apeluri **AEM)** pentru a considera apelurile AEM ca încercări de conformitate atunci când contactele sunt livrate pentru apelare.

Protecție PII

Protecția informațiilor de identitate personală (PII) vă permite să protejați informațiile specifice clientului. Puteți ascunde informațiile specifice clientului, cum ar fi numele, adresa, adresa de e-mail, numărul de telefon și așa mai departe.

Puteți ascunde valorile următoarelor câmpuri:

- Identificator unic - Enumerați toți identificatorii unici.
- Domeniu de afaceri - Listează toți parametrii de afaceri globali.
- Moduri - Enumerați toate modurile definite.

Identificator unic

Efectuați următorii pași:

1. Navigați la **Identificator** unic.
2. Selectați câmpurile corespunzătoare și activați **Vizualizare** mască pentru a ascunde valoarea câmpului. Dacă activați **Vizualizarea** mască, **exportul** măștii este activat automat. **Exportul** măștii ascunde valoarea atunci când exportați un raport.
3. Dacă **opțiunea Vizualizare** mască nu este activată, nu puteți activa **exportul măștilor**.

Domenii de activitate

Efectuați următorii pași:

1. Navigați la **Câmpuri** de afaceri pentru a vizualiza parametrii globali de afaceri.
2. Selectați câmpurile corespunzătoare și activați **Vizualizare** mască pentru a ascunde valoarea câmpului. Dacă activați **Vizualizarea** mască, **exportul** măștii este activat automat. **Exportul** măștii ascunde valoarea atunci când exportați un raport.
3. Dacă **opțiunea Vizualizare** mască nu este activată, nu puteți activa **exportul măștilor**.

Moduri

Efectuați următorii pași:

1. Navigați la **Moduri** pentru a vizualiza modurile.
2. Selectați câmpurile corespunzătoare și activați **Vizualizare** mască pentru a ascunde valoarea modului. Dacă activați **Vizualizarea** mască, **exportul** măștii este activat automat. **Exportul** măștii ascunde valoarea atunci când exportați un raport.
3. Dacă **opțiunea Vizualizare** mască nu este activată, nu puteți activa **exportul măștilor**.

Webex Contact Center Dialer

Utilizați opțiunea Configurare apelator pentru a configura apelatorul Webex Contact Center să funcționeze cu Campaign Manager.

1. Navigați la **pagina Configurare apelator și faceți clic pe** butonul Adăugare .
2. Introduceți un **nume** de apelator pentru acest apelator.
3. Introduceți o **Descriere** pentru dialer.
4. Introduceți ID-ul **organizației**. Acesta este un ID unic generat de Cisco pentru dialerul Webex Contact Center.
5. Introduceți o **adresă URL de administrator**. Acesta este URL-ul de bază pentru API-urile de administrare, dat de Cisco. Acest lucru îi ajută pe utilizatori să își sincronizeze echipele, agenții și alte entități cu aplicația Manager de campanie.
6. Introduceți o adresă URL de **apelare**. Acesta este URL-ul de bază al API-urilor dialer, dat de Cisco pentru a începe sau opri campaniile pro-gresive.
7. Introduceți un **URL DAL.** Acesta este URL-ul de bază al API-urilor stratului de date, dat de Cisco, pentru a obține pozițiile contactelor.
8. Dați clic pe **Salvați**. Navigați la pagina Dialer Listing - apelatorul este acum listat. Faceți clic pe Editare din panoul Acțiuni.
9. Sunt **listate toate rezultatele** telefoniei și mapate la rezultatele apelatorului create pe Webex Contact Center. Dacă doriți să mapați Rezultatele afacerii (create pe Webex Contact Center, specific unui chiriaș) la aceste Rezultate Dialer, faceți clic pe butonul Editare pentru rezultatul specific. Selectați un rezultat al afacerii.

   Notă: Orice modificare adusă setărilor Dialer necesită o sincronizare nouă pentru a prelua toate rezultatele de pe Webex Contact Center Dialer.

   Notă: Dacă punctul final Cisco nu este funcțional sau tokenul expiră, încercarea de a mapa rezultatul activității pe pagina de telefonie are ca rezultat o eroare. Aplicația afișează un mesaj care indică faptul că operațiunea nu reușește și starea Dialer Sync se actualizează la Eșuat. Pentru a rezolva această problemă, utilizatorul trebuie să efectueze manual "Salvare și sincronizare" pentru a restabili funcționalitatea.
10. Accesați Programul Tab pentru a configura sincronizarea automată pentru apelator. Informațiile de pe dialer, cum ar fi Global Business Fields, sunt sincronizate automat cu aplicația Campaign Manager pe baza setărilor.
11. Pentru a sincroniza informațiile, TURN pe comutatorul Sincronizare automată.
12. Selectați o frecvență dintre următoarele:
    a. Program – selectați o oră de declanșare (aceasta este în UTC) pentru a sincroniza apelatorul cu aplicația Manager de campanii, zilnic la ora programată.

b. Interval – selectați această opțiune pentru a configura un interval de sincronizare, în minute. Puteți selecta un interval (între 15 minute și 480 de minute). Sincronizarea are loc la intervale programate. De exemplu, dacă setați intervalul ca 60 de minute, sincronizarea are loc o dată la fiecare oră.

13. Dați clic pe **Salvați**.

Strategia de contact

Strategia de contact se referă la abordarea de a interacționa eficient cu clienții prin mai multe canale sau mai multe numere. Aceasta implică crearea unui cadru de utilizat într-o campanie pentru secvența de numere sau chan- nels, determinarea reîncercărilor permise, ajustarea timpului apelabil pentru fiecare număr și canal și definirea strategiei de reprogramare pentru fiecare rezultat al unei încercări.

Faceți clic pe **Strategie** de contact din meniul de navigare din stânga pentru a

deschide pagina Strategie de contact. În grilă, strategiile de contact disponibile

sunt listate împreună cu detaliile respective.

Câmpuri	Descriere
Nume	Numele strategiei de contact.
Tipul strategiei	Tipul strategiei de contact. • Simplu • Avansat • Avansat (suprascris)
Descriere	Descrierea strategiei de contact.
Moduri	Moduri ale strategiei de contact. Faceți clic aici pentru informații detaliate pentru a adăuga un număr mai mare de moduri, dacă este necesar.
Acțiuni	Acțiuni care trebuie întreprinse. Pentru a afla mai multe, faceți clic aici.

ADĂUGARE MODURI

În grila care afișează strategiile de contact, faceți clic pe **lista verticală Moduri** pentru a vedea toate modurile mapate la această strategie de contact.

1. În fereastra pop-up extinsă **Moduri** strategie contact, puteți efectua următoarele acțiuni.
2. Faceți clic pe **ADĂUGARE MODURI și configurați strategia de** contact. Urmați instrucțiunile date în **Moduri.**
3. Utilizați butonul de **comutare ON / OFF** pentru a activa / dezactiva modurile cu succes.

Notă: Această facilitate este disponibilă numai pentru **Strategie** simplă și nu pentru **Avansat** .

4. Faceți clic pe **butonul Editare** pentru a modifica pagina strategiei de contact.
5. Când faceți clic pe **butonul Copiere** , sunt afișate modurile disponibile neutilizate - moduri vocale pentru camera vocală, moduri SMS pentru campania SMS, moduri de e-mail pentru campanie de e-mail și moduri personalizate pentru campanii personalizate. Puteți adăuga modul necesar din lista derulantă și faceți clic pe **Salvare**.
6. Faceți clic pe **Ștergere** pentru a șterge modul necesar.

Acțiuni

Coloana **Acțiuni** strategie persoană de contact afișează două butoane:

a. **Copiere** - Utilizați acest buton pentru a copia întreaga strategie de contact, inclusiv modurile mapate și rezultatele telefoniei configurate.
b. **Ștergere** - Utilizați acest buton pentru a șterge o strategie de contact.

   Notă: Dacă ați mapat oricare dintre modurile asociate acestei strategii de contact sau ați mapat această strategie de contact la orice campanie, nu puteți șterge această strategie de contact.

Strategia de contact - Tipuri

Aplicația acceptă trei tipuri de strategii de contact:

Strategie simplă: O strategie simplă este ușor de configurat. Această strategie vă permite să configurați moduri care să fie încercate unul câte unul, într-o ordine secvențială bazată pe pondere. Ciclul se repetă până la finalizarea numărului configurat de cicluri.

Strategie avansată: O strategie avansată vă permite să definiți reguli complexe de reîncercare.

Strategia de apelare inversă: Strategia de apelare inversă nu se aplică pentru versiunea curentă.

Crearea strategiei de contact

Urmați pașii enumerați mai jos pentru a crea o strategie de contact.

Adăugare strategie de contact

1. Faceți clic pe **Adăugare strategie** de contact și apare numele **strategiei de contact#** Tab.

Widget 1 - Nume strategie de contact

2. Introduceți un **Nume** și o **Descriere** a strategiei de contact.
3. Selectați un tip de strategie de contact între **Simplu**, **Avansat** sau **Apel invers**.

4. TURN Restricționați e-mailul **multiplu și SMS** activați **dacă** doriți să controlați trimiterea mai multor e-mailuri și mesaje text către același contact.

   Notă: Activarea acestui comutator înseamnă că aplicația trimite un singur e-mail sau SMS unui contact pentru o anumită campanie.

5. Faceți clic pe **Următorul** pentru a naviga la widgetul Selectare mod.

Widget 2 - Selectare mod

1. Selectați un **mod din** lista derulantă.

   Notă: Dacă nu aveți un mod care se aplică acestei strategii de contact, creați un nou mod făcând clic pe butonul Adăugare.

2. Utilizați panoul de timp pop-up pentru a selecta un interval **de** timp pentru ca această strategie de contact să fie operațională.
3. Utilizați glisorul pentru a configura **modul Reîncercări** pentru această strategie de contact.
4. TURN comutatorul PEWC **ACTIVAT** pentru a activa PEWC pentru această strategie de contact.

   PEWC sau Prior Express Written Consent este o conformitate care mandatează telemarketerii să obțină consimțământul prealabil expres scris al părții apelate pentru apeluri de telemarketing autoformate sau preînregistrate către numere wireless și apeluri preînregistrate către rețele fixe rezidențiale.

   Notă: Pentru a livra contactele, trebuie să TURN comutatorul PEWC ACTIVAT pentru campania ADM.

5. Dacă activați **tipul de strategie avansată** de contact sub **Nume** strategie persoană de contact, apare comutatorul **Reîncercare** tranziție. TURN comutatorul **ACTIVAT** pentru a activa următoarele câmpuri de tranziție pentru această strategie de contact.

   a. **Utilizați glisorul Încercări** de tranziție pentru a remedia numărul de încercări de tranziție pentru această strategie de contact.

   b. **Utilizați glisorul Durată(zile)** tranziție pentru a seta numărul de zile de tranziție pentru această strategie de contact.

6. Pentru **Reținere reîncercări în timp ce comută la comutatorul Apel invers** , puteți urma pașii de mai jos.

   a. **În poziția ACTIVAT** , reîncercările rămase pentru acest mod sunt reținute atunci când contactul comută la o strategie de apelare inversă.

   b. **În poziția OFF** , numărul de reîncercări este inițializat la zero atunci când contactul comută la o strategie de apelare inversă.

7. Faceți clic pe **Anteriorul** pentru a naviga la ecranul anterior în orice moment.
8. Faceți clic pe **Următorul** pentru a naviga la widgetul **Rezultate** telefonie.

Widget 3 - Rezultatele telefoniei

Widgetul **Rezultate** telefonie conține lista Rezultate. Aici puteți configura strategia de contact pentru fiecare rezultat listat în grilă.

1. Utilizați caseta **Căutare** pentru a căuta orice rezultat specific.
2. Faceți clic pe **Rezultate** în rândul antet pentru a sorta rezultatele în ordine ascendentă sau descendentă.
3. Faceți clic pe rândul necesar pentru a efectua modificările necesare și a modifica detaliile. Toate rândurile sunt încărcate cu valori implicite
4. Din panoul numeric, selectați Ora reprogramării **(D:H:M)** pentru apelul care urmează să fie reprogramat pentru acest rezultat.
5. Din panoul numeric, selectați **opțiunea Reîncercare** maximă pentru acest rezultat.

   Notă: Acest lucru este valabil numai pentru **strategiile avansate** de contactare.
6. Din panoul numeric, selectați o **prioritate** pentru acest rezultat. Aplicația livrează contacte către dialer pe baza priorității ridicate.
7. Selectați un mod de **ramură și un** mod alternativ pentru a ajunge la contact.

   Notă: Acest lucru este valabil numai pentru **strategiile avansate** de contactare.
8. Bifați caseta de **selectare Reținere PCB** dacă același agent deservește clientul într-o apelare inversă.

   Notă: Acest lucru nu se aplică pentru versiunea curentă.
9. Bifați caseta de **selectare Închidere contact** dacă doriți să închideți contactul pe baza acestui rezultat.
10. **Bifați caseta de** selectare Eliminare mod dacă doriți să eliminați modul pentru o combinație de strategie de contact și rezultat.
11. Faceți clic pe **ANTERIOR** pentru a naviga la ecranul anterior în orice moment.
12. Faceți clic pe **SALVARE ȘI ADĂUGARE ALT MOD** pentru a salva strategia de contact.
13. Faceți clic pe **SALVARE** pentru a finaliza configurarea strategiei de contact.

Gestionarea modurilor

Modul indică diferitele canale de comunicare care pot fi utilizate pentru a iniția o conversație. Modurile comune utilizate în implicarea conversațională includ chat-ul bazat pe text și interacțiunile bazate pe voce prin numărul clientului, e-mail etc.

Puteți gestiona modurile mapate la o strategie de contact prin dezactivarea modurilor selectate, modificarea reîncercărilor permise pentru un mod sau modificarea orei de apelare pentru un mod.

Strategie simplă de contact

Modurile mapate sunt afișate după cum se arată mai jos.

Din ecranul Moduri **de** mai sus, puteți face următoarele:

1. Glisați și fixați modurile pentru a schimba prioritatea.
    a. **Moduri Activare / Dezactivare** - Contactele nu sunt livrate în modurile dezactivate. Dacă res- cheduler trebuie să reprogrameze un contact la un mod care este dezactivat, contactul este reprogramat la următorul mod activ ca pe prioritate mai mare.
    b. Această pornire / oprire a modurilor este supusă următoarelor condiții:
        - Când un mod este dezactivat, acesta este dezactivat. Numerele de telefon nu sunt eliminate. Când modul este reactivat, contactele sunt formate la acest număr de telefon.
        - Toate validările legate de conformitate se aplică în momentul încărcării contactului. Starea modului - ACTIVAT sau DEZACTIVAT - nu este luată în considerare.
        - Dacă acesta este ultimul mod, ciclul este tratat ca fiind complet. Aplicația continuă să apeleze următorul ciclu.
2. **Moduri de copiere / ștergere** .
3. Faceți clic pe **butonul Editare** pentru modul pe care doriți să îl editați. Aplicația vă duce la Widget 2 - Selectați expertul Mod. Puteți efectua următoarele acțiuni:
    a. Schimbați fereastra apelabilă pentru modul-
        - Pentru o strategie simplă, schimbarea acestui lucru pentru un mod reproduce aceleași ore pentru celelalte moduri.
    b. Măriți / micșorați reîncercările modului - orice modificare într-un mod este replicată în toate modurile configurate pentru strategia de contact. Acest lucru afectează, de asemenea, modul în care este gestionată reîncercarea ciclului.
        - De exemplu, există trei moduri (A, B și C) într-o strategie Persoană de contact simplă, iar numărul de reîncercări este 1. Numărul de cicluri configurate este 2. Aplicația apelează TOATE modurile o singură dată pentru a finaliza primul ciclu. Apoi începe apelarea celui de-al doilea ciclu. În cadrul strategiei îmbunătățite, să presupunem că utilizatorul a crescut reîncercarea modului la 2 - aceasta înseamnă că TOATE modurile pot fi formate de două ori. Conform priorității, A este format de două ori, B de două ori și C de două ori pentru a finaliza un ciclu. Dacă sunt configurate două cicluri, fiecare mod este format de PATRU ori conform priorității - de două ori în fiecare ciclu.
4. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.

Strategie avansată de contact

Modurile mapate sunt afișate după cum se arată mai jos: Din ecranul Moduri de mai sus, puteți:

1. Glisați și fixați modurile pentru a schimba prioritatea.
2. **Activare/Dezactivare** moduri - Activarea sau dezactivarea unui mod echivalează cu suprascrierea strategiei de con- tact configurate pentru anumite moduri. Contactele nu sunt livrate în modurile care nu sunt suprascrise (adică dezactivate). Contactele sunt livrate numai modurilor active, adică suprascrise. Dacă reprogramatorul trebuie să reprogrameze un contact într-un mod care nu este suprascris, adică inactiv, contactul este apelat din modul cel mai suprascris conform priorității.
3. **Moduri de copiere / ștergere** .
4. Faceți clic pe **butonul Editare** pentru modul pe care doriți să îl editați. Aplicația vă duce la **Widget 2 - Selectați expertul Mod** . Puteți efectua următoarele acțiuni:
   a. Modificați fereastra apelabilă pentru mod.
   b. **Măriți / micșorați** reîncercările modului
   c. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.

Licență

Campaign Manager oferă un model de abonament pentru licențe. Taxa de licență este facturată pe baza numărului maxim de utilizatori, a încercărilor de contact sau a minutelor consumate în timpul conectării pentru ciclul de facturare. O licență de abonament nu are o limită a cantității cumpărate, iar surplusul este taxat în consecință. Facturarea are loc la o frecvență convenită în prealabil.

Licența trebuie reînnoită la expirarea datei menționate în fișierul de licență. Dacă licența nu este reînnoită la expirare, un administrator nu se poate conecta. Cu toate acestea, aplicația continuă să funcționeze timp de 12 ore, procesând și livrând contacte. După 12 ore, nu mai livrează contactele către apelator.

Vizualizarea rapoartelor privind licențele

1. Faceți clic pe **Licență** pentru a vizualiza deschiderea raportului **de** conectare simultan.
2. Introduceți data **de** început și **data** de încheiere pentru a afișa raportul pentru o perioadă definită de timp.
3. Faceți clic pe **Afișare**. Raportul conține o grilă care afișează numărul de licențe utilizate pentru **porturile** de administrare, **porturile** de supervizor și **porturile** de agent.
4. Dați clic pe **Exportați** pentru a descărca raportul.

Încărcare licență

Notă: încărcarea nu se aplică pentru toate variantele.

Utilizatorul poate încărca licența și vizualiza detaliile acesteia. Navigați la **Licență** > **Încărcare**. Răsfoiți fișierul și faceți clic pe **Deschidere**.

Se afișează următoarele câmpuri:

Câmpuri	Descriere
Detalii licențiate	Afișează detaliile utilizatorului: • Admin - Numărul de utilizatori conectați permiși cu rolul de administrator permis în condițiile acestei licențe. • Supervizor - Numărul de utilizatori conectați permiși cu rolul de Supervizor conform termenilor acestei licențe. • Agent - Numărul de utilizatori conectați permiși cu rolul de agent permis în condițiile acestei licențe.
Utilizarea licenței	Afișează detaliile de utilizare a licenței pentru ziua curentă: • Admin - Numărul de utilizatori Admin permiși conectați pentru ziua curentă. • Supervizor - Numărul de Supervizori permiși conectați pentru ziua curentă. • Agent - Numărul de agenți permiși conectați pentru ziua curentă.
Caracteristicile licenței	Lista caracteristicilor aplicației care sunt disponibile în această licență.

Încălcarea licenței

Aplicația afișează o alertă statică dacă:

- Cu câteva zile înainte de expirarea licenței, o numărătoare inversă până la data și ora de expirare a licenței.
- O numărătoare inversă până la data încetării.

Calculul licenței agentului

Următorul exemplu descrie modul în care se efectuează calculul licenței de agent:

Campania A este mapată la una sau mai multe campanii Manager de campanie. Avem zece agenți 10 mapați la această campanie A. Serviciul Manager licențe sondează informațiile despre numărul de agenți de la sfârșitul AWS la intervale de 15 minute pentru a actualiza utilizarea licenței. Cel mai mare număr de agenți conectați în orice moment al zilei este utilizat pentru a calcula numărul de licențe utilizate.

Dacă 7 agenți sunt conectați între orele 08.00 și 12.00, 9 agenți sunt conectați între orele 12.00 și 03.00 PM, iar 5 agenți sunt conectați între 3.00 PM și 5.00 PM - numărul de agenți pentru ziua respectivă este considerat 9. Cu excepția stării Deconectare agent, celelalte stări ale agentului sunt contabilizate în timp ce sondează informațiile despre numărul de agenți în Campaign Manager. Aceste informații sunt disponibile și în Rapoartele de licență.

Raport de utilizare

Navigați la **Licență** > **Utilizare**. Raportul de utilizare afișează trei tipuri de rapoarte cuantificate:

Raport agent concomitent

Facturarea se bazează pe cel mai mare număr de conectări dintr-o anumită zi dintr-o lună calendaristică.

De exemplu, trei agenți (A1, A2 și A3) se conectează în prima zi, trei agenți (A1, A4 și A5) se conectează în a doua zi și trei agenți (A6, A7 și A8) se conectează în ziua a treia. Clientul este facturat pe baza celui mai mare număr de conectări în acest caz și adică trei, deoarece diferiți agenți s-au conectat, cel mai mare număr de agenți rămâne trei.

Raport de utilizare agent

Raportul afișează datele unice de conectare ale agentului, la o linie pentru fiecare lună.

Raport agent numit

Acest raport arată, de asemenea, conectările unice ale agentului, dar zilnic.

De exemplu, trei agenți (A1, A2 și A3) se conectează în prima zi, trei agenți (A1, A4 și A5) se conectează în a doua zi și trei agenți (A6, A7 și A8) se conectează în ziua a treia. Clientul este facturat pe baza autentificărilor unice ale agentului și, în acest caz, este opt.

Notă: Raportul de utilizare afișează detalii pe baza configurațiilor, setărilor efectuate în timpul procesului de furnizare și a termenilor contractuali.
Contactați echipa noastră de asigurare a accesului pentru detalii suplimentare.
Facturarea pentru modelul SaaS se efectuează pe baza tipului de facturare, cum ar fi Agent concurent, Agent numit sau Utilizarea agentului și Angajament minim semnat în timpul procesului contractual.

Vizualizare raport de utilizare

Setați filtrul de timp pentru vizualizarea raportului:

1. Introduceți anul **specific** pentru a vizualiza datele pentru un alt an. În mod implicit, raportul afișează datele anului curent. Raportul pentru fiecare lună este afișat într-un Tab individual. Primul Tab redă datele pentru luna curentă, în timp ce datele pentru lunile anterioare sunt disponibile în filele următoare.
2. Selectați intervalul de **date personalizat**.
3. Faceți clic pe Data **de începere** pentru a selecta o dată și o oră de început.
4. Faceți clic pe Data de **încheiere** pentru a selecta o dată și o oră de sfârșit.

   Notă: În mod implicit, câmpurile Data de început și Data de sfârșit afișează data curentă și ora la care este deschisă ultima dată pagina Raport de utilizare.
5. Dați clic pe **Afișați** pentru a prelua raportul.
6. Faceți clic pe **Reîmprospătare** pentru a reîmprospăta datele la cele curente.
7. Dați clic pe **Exportați** pentru a descărca raportul. Selectați tipul de raport (Rezumat și Agent) care va fi descărcat în fereastra pop-up care apare.

a. Rezumat (selecție implicită) - Acest tip de raport prezintă aceleași coloane de date ca și reprezentanții din aplicație. Pe lângă fiecare coloană de durată, fișierul exportat are o coloană suplimentară care afișează durata corespunzătoare convertită în secunde.

b. Agent - Acest tip de raport prezintă numai datele de facturare, numele agenților, datele de conectare și, în mod corespunzător, durata apelurilor gestionate de agenți.

c. Selectați lunile necesare, în cazul selectării opțiunii Year din filtru.

8. Faceți clic pe **Export**.

Câmpuri rapoarte

Câmp	Descriere
Total agenți numiți	
Data	Datele pentru care sunt populate datele de utilizare.
Tip licență	Tipul de licență consumat pentru luna respectivă. Acesta poate fi "Basic" sau "Premium". Un deținător de licență de bază este altfel considerat Premium atunci când este activat cu cel puțin una dintre caracteristicile AI, cum ar fi P2P și BTTC.
Număr de autentificări	Numărul total de autentificări.
Total apeluri gestionate	Numărul total de apeluri gestionate de agenți pentru data dată.
Durata reală a apelului	Durata totală reală a tuturor apelurilor gestionate de agenți pentru data dată. Este durata calculată de la începutul până la sfârșitul unui apel.
Durata calculată a apelurilor	Durata totală calculată a tuturor apelurilor gestionate de agenți pentru data dată. Este suma valorii rotunjite a fiecărei durate a apelului. Valoarea de rotunjire pentru durata apelului este configurată în back-end timp de secunde și minute.
Durata activă totală	Durata activă totală a tuturor agenților conectați pentru data dată. Este durata pentru care agentul dat rămâne într-o stare activă, cum ar fi Pregătit, În apel și așa mai departe.
Durata totală de conectare	Durata totală de conectare a tuturor agenților conectați la data dată.
Total conectări supervizor	Numărul total de supraveghetori conectați la talpa unică pentru data dată.
Tranzacții digitale	

SMS	Afișează numărul de campanii SMS trimise pentru data dată.

E-mail	Afișează numărul de e-mailuri trimise de campanie pentru data dată.
Rețele sociale	Afișează numărul de interacțiuni pe rețelele sociale legate de campanii pentru data specificată.
Total unități consumate	Numărul total de unități de tranzacții digitale construite pentru data dată. Valoarea unei unități este con- figurată în back-end. De exemplu, o unitate poate fi configurată ca 100 de tranzacții digitale.
Verificări de identitate	
Auth primar total	Numărul total de solicitări de autentificare pre-apel trimise pentru data dată.
Autentificare primară verificată	Numărul total de autentificări reușite înainte de apel pentru data dată.
Auth secundar total	Numărul total de autentificări la cerere efectuate pentru data dată.
Autentificare secundară verificată	Numărul total de autentificări la cerere efectuate cu succes pentru data dată.
Total tranzacții	Numărul total al tuturor tranzacțiilor procesate la data specificată.

Utilizator

Gestionarea utilizatorilor este esențială pentru autorizarea accesului diferiților utilizatori, cum ar fi administratorii, operatorii și alți utilizatori ai centrului de contact

Rolurile atribuite utilizatorilor, cum ar fi administratorii și supraveghetorii, definesc acțiunile acestora în cadrul aplicației. În anumite situații, un supervizor poate juca rolul unui manager de apelare. În cadrul Managerului de campanii, aveți capacitatea de a crea utilizatori, de a atribui roluri și de a mapa responsabilitățile acestora în consecință.

Creare utilizator

Atunci când echipa de asigurare a accesului creează o entitate găzduită, un superutilizator este creat în mod implicit. Pentru a crea utilizatori suplimentari, entitatea găzduită poate folosi super-utilizatorul pentru a se conecta la Campaign Manager.

Creați următoarele tipuri de utilizatori pentru crearea de utilizatori suplimentari.

Utilizatori - Utilizatorii pe care îi creați aici pot accesa aplicația folosind autentificarea SQL sau autentificarea Windows.

Utilizatori de domeniu- Utilizatorii pe care îi creați aici sunt, de asemenea, creați pe un domeniu

specificat. Parolele setate aici pentru acești utilizatori pot fi, de asemenea, utilizate pentru a accesa domeniul.

SSO Utilizatori – Utilizatorii cu conectare unică (SSO) sunt configurați pentru SSO pe un furnizor terț de identitate SSO. Această metodă permite utilizatorilor SSO să se conecteze la mai multe site-uri web cu un singur set de acreditări.

Faceți clic pe **Utilizator** din meniul paginii de navigare din stânga pentru a deschide pagina Utilizator.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
IDutilizator	Afișează un ID de utilizator al utilizatorului
Nume de utilizator	Afișează un nume al utilizatorului
Home Telefon	Afișează numărul de telefon Home al utilizatorului
Mobil	Afișează un număr de telefon mobil al utilizatorului
E-mail	Afișează un ID de e-mail al utilizatorului
Acțiuni	Enumerați acțiunea de întreprins.

Creare utilizator

Pentru a adăuga un utilizator nou:

1. Faceți clic pe **Adăugare utilizator**. Filele **Nume utilizator și parolă** și **Informații utilizator** sunt populate.
2. Introduceți numele **de**utilizator.
3. Selectați tipul **de** utilizator dintre următoarele:
   a. **Admin** - Utilizatorul este administrator al aplicației și are drepturi depline asupra tuturor modulelor.
   b. **Utilizator** - Utilizatorul este administrator și are doar drepturi restricționate.
   c. **Operator** de control- Utilizatorul este un operator de control și are acces la Control Agent Desktop.

      Notă: momentan nu este disponibil pentru Webex Contact Center.
4. Pentru tipul de autentificare, selectați **Autentificare bază de** date.

   Această metodă standard de autentificare, constând dintr-un nume de utilizator și o parolă, este utilizată pentru diferite sisteme de baze de date. O instanță de server SQL poate avea mai multe conturi de utilizator (folosind autentificarea SQL) cu nume de utilizator și parole diferite. Autentificarea SQL este preferată pe servere partajate unde diverși utilizatori au acces la diverse baze de date. SQL Autentificarea este necesară atunci când un client (computer la distanță) se conectează la o instanță a serverului SQL de pe un alt computer decât cel pe care clientul execută.

Notă: Acest tip de autentificare nu oferă caracteristica politicii de parolă în ceea ce privește compoziția parolei sau expirarea parolei. Pentru o politică eficientă privind parolele, utilizați autentificarea Windows. Administratorul de domeniu poate impune politica privind parola de domeniu pentru accesul la aplicație.

5. Introduceți o **parolă** pentru a accesa serverul SQL dacă tipul de autentificare este **Autentificare** bază de date. Acest câmp este obligatoriu.
6. Reintroduceți pentru a **confirma parola** pentru a accesa serverul SQL dacă tipul de autentificare este **Autentificare** bază de date. Acest câmp este obligatoriu.

   Notă:
   Câmpurile Parolă și Confirmare parolă sunt dezactivate dacă alegeți autentificarea Windows. Continuați cu pașii de la 9 la 13 dacă utilizatorul gestionează campaniile Salesforce CRM pe Campaign Man- ager. Altfel, treceți la Pasul 14.
7. Introduceți **Domain Name** dacă autentificarea **este selectată ca**autentificare Windows. Acest lucru este dezactivat dacă este selectată autentificarea bazei de date.
8. Activați pictograma de comutare Acreditări SF dacă utilizatorul gestionează campanii SF CRM.
9. Introduceți numele **de**utilizator SF.
10. **Introduceți parola** SF.
11. Introduceți detaliile **simbolului**SF.

    Notă : SF Token nu este un câmp obligatoriu. Dacă nu introduceți un token, aplicația SF validează utilizatorii pe baza câmpurilor Nume utilizator SF și Parolă SF configurate mai sus.
12. Faceți clic pe **VALIDARE ACREDITARE** SF pentru a finaliza autentificarea utilizatorului.
13. Activați comutatorul Conectare simultană dacă permiteți utilizatorului să se conecteze simultan la aplicație. Dacă setați acest comutator **OFF,** aplicația deconectează utilizatorul de la conectarea anterioară după primirea confirmării.
14. Navigați la **secțiunea Informații utilizator** .

Informații utilizator

1. Introduceți **Home Numărul de telefon** al utilizatorului.
2. Introduceți numărul de **telefon mobil** al utilizatorului.
3. **Introduceți orașul** de care aparține utilizatorul.
4. Introduceți starea **din** care provine utilizatorul.
5. **Introduceți codul** poștal pentru locația Home.
6. Introduceți adresa de e-mail **a** utilizatorului.
7. Completați **câmpurile Adresă1** și **Adresă2** .

8. Introduceți orice **comentarii.**
9. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.

Navigați la secțiunea Maparea rolurilor pentru a mapa rolurile la acest utilizator.

Crearea utilizatorilor de domeniu

Pentru a adăuga un utilizator nou:

1. Faceți clic pe **Adăugare utilizator**. Filele **Nume utilizator și parolă** și **Informații utilizator** sunt populate.

Numele de utilizator și parola

2. Introduceți numele **de**utilizator.
3. Selectați tipul **de** utilizator dintre următoarele:
   a. **Admin** - Utilizatorul este administrator al aplicației și are drepturi depline asupra tuturor modulelor.
   b. **Utilizator** - Utilizatorul este administrator și are doar drepturi restricționate.
4. Pentru tipul de autentificare **, selectați**Autentificare Windows.

   Autentificare Windows - Aceasta este de obicei autentificarea domeniului activ. Când utilizatorul domeniului se conectează la aplicație, autentificarea este stabilită prin potrivirea combinației nume de utilizator/parolă cu domeniul dat și accesul acordat.
5. Introduceți un nume **de**domeniu.
6. Câmpurile **Parolă** și **Confirmare parolă** sunt dezactivate. Aplicația autentifică utilizatorul împotriva parolei de domeniu.
7. Activați **pictograma de comutare Acreditări** Salesforce dacă utilizatorul gestionează campaniile Service Cloud Voice.
8. Introduceți numele **de**utilizator Salesforce.
9. **Introduceți parola** Salesforce.
10. **Introduceți detaliile SalesforceToken**.

Notă : Tokenul Salesforce nu este un câmp obligatoriu. Dacă nu introduceți un simbol, aplicația Service Cloud Voice validează utilizatorii pe baza câmpurilor Nume utilizator Salesforce și Parolă Salesforce configurate mai sus.

11. Faceți clic pe **VALIDARE ACREDITARE** SF pentru a finaliza autentificarea utilizatorului.
12. Activați comutatorul Conectare simultană dacă permiteți utilizatorului să se conecteze simultan la aplicație. Dacă setați acest comutator **OFF,** aplicația deconectează utilizatorul de la conectarea anterioară după primirea confirmării.
13. Navigați la **secțiunea Informații utilizator** .

Informații utilizator

14. Introduceți **Home Numărul de telefon** al utilizatorului.
15. Introduceți numărul de **telefon mobil** al utilizatorului.
16. **Introduceți orașul** de care aparține utilizatorul.
17. Introduceți starea **din** care provine utilizatorul.
18. **Introduceți codul** poștal pentru locația Home.
19. Introduceți adresa de e-mail **a** utilizatorului.
20. Completați **câmpurile Adresă1** și **Adresă2** .
21. Introduceți orice **comentarii.**
22. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.

Creați utilizatori SSO

Pentru a adăuga un utilizator nou:

1. Faceți clic pe **Adăugare utilizator**. Filele **Nume utilizator și parolă**și **Informații utilizator** sunt populate.

Numele de utilizator și parola

2. Introduceți numele **de**utilizator.
3. Selectați tipul **de** utilizator dintre următoarele:
   a. **Admin** - Utilizatorul este administrator al aplicației și are drepturi depline asupra tuturor modulelor.
   b. **Utilizator** - Utilizatorul este administrator și are doar drepturi restricționate.
4. Pentru tipul de autentificare, selectați **SSO**

   SSO - Acesta este protocolul de conectare unică. Acești utilizatori sunt configurați de un furnizor terț de servicii de autentificare a identității. În momentul în care utilizatorul se loghează în aplicație, validarea numelui de utilizator și a parolei se face de către furnizorul de servicii de identitate SSO. După validarea cu succes, utilizatorul primește acces la aplicație.
5. Câmpurile **Parolă**, **Confirmare parolă** și **Nume** domeniu sunt dezactivate. Aplicația autentifică utilizatorul prin intermediul furnizorului terț SSO.
6. Activați pictograma de comutare Acreditări SF dacă utilizatorul gestionează campaniile Service Cloud Voice.
7. Introduceți numele **de**utilizator SF.
8. **Introduceți parola** SF.

9. Introduceți detaliile **simbolului**SF.
10. **Notă** : SF Token nu este un câmp obligatoriu. Dacă nu introduceți un token, aplicația Service Cloud Voice validează utilizatorii pe baza câmpurilor SF Nume utilizator și Parolă SF configurate mai sus.
11. Faceți clic pe **VALIDARE ACREDITARE** SF pentru a finaliza autentificarea utilizatorului.
12. Activați comutatorul Conectare simultană dacă permiteți utilizatorului să se conecteze simultan la aplicație. Dacă setați acest comutator **OFF,** aplicația deconectează utilizatorul de la conectarea anterioară după primirea confirmării.
13. Navigați la **secțiunea Informații utilizator** .

Informații utilizator

14. Introduceți **Home Numărul de telefon** al utilizatorului.
15. Introduceți numărul de **telefon mobil** al utilizatorului.
16. **Introduceți orașul** de care aparține utilizatorul.
17. Introduceți starea **din** care provine utilizatorul.
18. **Introduceți codul** poștal pentru locația Home.
19. Introduceți adresa de e-mail **a** utilizatorului.
20. Completați **câmpurile Adresă1** și **Adresă2** .
21. Introduceți orice **comentarii.**
22. Faceți clic pe **Salvare** pentru a finaliza.

Roluri

Faceți clic pe **Roluri** pentru a vizualiza ecranul Roluri care listează rolurile disponibile în aplicație. Pentru a crea roluri,

1. Faceți clic pe **Adăugare** pentru a deschide **ecranul Informații** roluri.
2. Introduceți un nume **de**rol.
3. **Introduceți Descrierea** și faceți clic pe Salvare.

Maparea rolurilor

După crearea rolului, îl puteți mapa utilizând funcția de mapare.

Secțiunea **Maparea** drepturilor rolurilor conține diverse drepturi pe care le puteți mapa la rol în ceea ce privește caracteristicile aplicației, cum ar fi campania, strategia de contact și așa mai departe.

1. Pentru a mapa rolul, faceți clic pe **Editare** la rolul specific pe care doriți să îl mapați.
2. Ecranul **Configurare roluri** apare împreună cu secțiunile Informații roluri și Mapare drepturi

Tabelul Listă drepturi de mai jos listează drepturile pe care le puteți mapa la utilizatori. Nu toate drepturile sunt aplicabile pentru fiecare articol listat aici. În plus, există puține alte drepturi care sunt aplicabile în anumite aspecte ale cererii.

Listarea drepturilor - tabel

#	Drepturi	Descriere
1	Creare	Utilizatorului i se permite să creeze o nouă entitate.
2	Actualizare	Utilizatorul să editeze/actualizeze o entitate existentă.
3	Ștergere	Permite utilizatorului să șteargă entitatea selectată.
4	Vizualizare	Utilizatorul poate vizualiza numai entitatea selectată.
5	Încărcare	Utilizatorului i se permite să încarce date în aplicație, referitoare la caracteristică.
6	Configurare	Utilizatorul poate configura detalii referitoare la caracteristica selectată.
7	Salvare	Utilizatorului i se permite să salveze noile date de creare / actualizare.
8	Executare	Utilizatorului îi este permis să efectueze activități de execuție cu privire la această entitate. De exemplu, utilizatorul poate executa o campanie (poate schimba starea campaniei de la Stop la Start sau invers).
9	Activa	Utilizatorului i se permite să activeze / dezactiveze o entitate. De exemplu, un utilizator poate activa un grup de campanii.
10	Copiere	Utilizatorul poate crea o copie a unei entități. De exemplu, un utilizator poate crea o copie a unei campanii.

Consultați **tabelul de mapare** a drepturilor pentru detalii despre maparea permisă pentru diferite aspecte ale aplicației.

Maparea drepturilor - Tabel

Roluri	Drepturi	Descriere
Utilizatori	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze conturile de utilizator din cadrul sistemului.

Roluri	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze rolurile și permisiunile sistemului.

Grupuri de campanii	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare, executare, parametri de contact, fus orar, rapoarte istorice	Utilizatorii pot gestiona toate aspectele grupurilor de campanie, inclusiv parametrii de contact, fusurile orare și rapoartele tehnice. Drepturile pot fi atribuite pe baza unor tipuri specifice de grupuri, cum ar fi Progresiv **Notă**: dacă acordați drepturi pentru Raportul istoric, puteți consulta grupurile de campanii în rapoartele sale beta. Acest lucru este valabil pentru rapoartele Rezumat, Detaliu și Apel invers.
Campanie	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare, executare, parametri de afaceri, scripturi de server, strategie de selecție a contactelor, program CSS, programare runtime, listă de contacte, gestionare contacte, sincronizare, rezumat campanie, placă SMS tem, fus orar, înlănțuire, sărbători, generator de expresii, țintă campanie, programare mod contact, placă de e-mail, editor de șabloane IVR, rezultate telefonie, configurare AI, prag de contact, setări apelare, rapoarte istorice	Utilizatorii pot gestiona toate figurațiile legate de campanie și pot efectua acțiuni precum vizualizarea Rapoartelor Sale și setările de gestionare pentru apelarea conformității. Drepturile se pot aplica tuturor campaniilor sau anumitor campanii. **Notă**: dacă acordați drepturi pentru rapoartele istorice, puteți consulta campaniile din rapoartele beta istorice. Acest lucru este valabil pentru rapoartele Rezumat, Detaliu și Apel invers.

Business Out- vino	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să definească și să gestioneze rezultate specifice, cu drepturi specifice pentru rezultatele afacerii-mamă.
Strategia apelului	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze modul de contact

		Strategiile sunt gestionate în cadrul sistemului. De asemenea, puteți furniza strategii de apel specifice până la implicite.
Parametre de aplicare	Actualizare, vizualizare	Permite utilizatorului să modifice și să monitorizeze parametrii aplicației la nivel de sistem.
Conformitate	Încărcare	Permite utilizatorului să încarce contacte legate de conformitate, cum ar fi listele Nu apelați (DNC) și listele DNC naționale.
Ora locală	Actualizare, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze configurările fusului orar pentru a apela conformitatea.
Sărbători legale	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să definească și să gestioneze programele hol- iday pentru operațiunile cam- paign.
Încărcare globală	Vizualizare, configurare	Permite utilizatorului să configureze și să gestioneze configurațiile globale de încărcare a contactelor.
Legile statului	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze regulile de conformitate cu apelarea bazate pe legea statului.
Configurare mod	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să identifice și să gestioneze diferite moduri de comunicare, cum ar fi SMS sau e-mail.

Adresa URL	Actualizare, vizualizare, creare, ștergere	Permite utilizatorului să gestioneze URL-urile utilizate în sistem.
Rapoarte	Vizualizare	Permite utilizatorului să vizualizeze rapoarte de sistem pentru camere video, grupuri și agenți, inclusiv rapoarte istorice. Tu

		trebuie să selectați una sau mai multe pentru a vizualiza secțiunea Beta istorică din panoul din stânga.
Alertă	Actualizare, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze alertele de vârstă configurate în aplicație.
Stat/Zonă/Cod poștal	Salvare, ștergere, încărcare, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze configurațiile de stat, zonă și cod poștal.
Contoare de încercări RPC	Vizualizare, Salvare	Permite utilizatorului să urmărească și să actualizeze contoarele de încercări de reîncercare.
E-mail	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze configurările de e-mail, cum ar fi SMTP, POP3 și IMAP Detaliile serverului.
SMS	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze configurațiile SMS, cum ar fi IP-urile serverului gateway și detaliile de autentificare.
Dimensiune	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze dimensiunile sistemului.
Profil	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze profilurile de vârstă utilizate pentru încărcarea contactelor și spălarea încărcărilor.
Listă unificată	Activa	Permite utilizatorului să activeze campaniile drept campanii Listă unificată.
Licență	Vizualizare	Permite utilizatorului să vizualizeze informațiile despre

		licență.
Serviciu web	GrantAccess	Permite utilizatorului să acorde acces la API-urile Webservice.
Reatribuire agent	Vizualizare	Permite utilizatorilor să vizualizeze și să gestioneze reas-signarea agenților.
Campanie de export/import	Vizualizare	Oferă posibilitatea de a vizualiza și gestiona

		Funcționalitatea de export/import pentru campanii.
Campania Cat- egory	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorilor să gestioneze categoriile de campanii, inclusiv să le creeze, să le actualizeze, să le șteargă și să le vizualizeze.
Setări CPaaS	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite gestionarea setărilor CPaaS, inclusiv crearea, actualizările, ștergerile și vizualizarea detaliilor de configurare.
Proiectant de scenarii	Activată	Acordă acces la instrumentul Script Designer și permite utilizarea acestuia.
Alerte sistem	Vizualizare, Actualizare	Permite utilizatorilor să vizualizeze și să actualizeze alertele de sistem pentru o mai bună monetizare și întreținere a sistemului.
Parametrii globali de afaceri	Vizualizare, creare, ștergere	Oferă posibilitatea de a gestiona parametrii de afaceri globali prin vizualizarea, crearea și ștergerea acestora.
CCB	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorului să gestioneze setările CCB într-un mod inteligibil.
Con- figurare apelator	Vizualizare, configurare	Permite vizualizarea și configurarea setărilor sistemului de apelare.

Extras de date	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite crearea, actualizarea, ștergerea și vizualizarea proceselor și figurațiilor de extragere a datelor.
Indicatori de performanță	Vizualizare	Permite utilizatorului să vizualizeze valorile de performanță pentru diferiți operatori de sistem.
Protecție PII	Vizualizare, Actualizare	Permite utilizatorilor să vizualizeze și să actualizeze protecția PII

		setări pentru a asigura securitatea datelor.
Digital	Creare, actualizare, ștergere, vizualizare	Permite utilizatorilor să gestioneze canalele digitale, inclusiv crearea, actualizarea, ștergerea și vizualizarea configurațiilor.
Agenţi	Crearea, actualizarea, ștergerea, vizualizarea, rapoartele istorice	Permite utilizatorului să gestioneze agenții Tab în rapoarte. Dacă acordați drepturi pentru rapoartele istorice, puteți consulta campaniile din rapoartele beta istorice. Acest lucru este valabil pentru rapoartele Rezumat, Detaliu și Apel invers.

Pentru a revoca drepturile asupra unui rol, puteți debifa caseta de selectare corespunzătoare opțiunii respective.

Designer de scenarii

Script Designer este un instrument de scriptare care vă ajută la configurarea ghidurilor de apeluri. Pagina afișează trei file: Listă, Formular și Raport.

Lista Tab de pe pagina Designer scripturi Home furnizează următoarele informații:

- Formular: Afișează numele formularului ca link pe care se poate face clic. Dacă faceți clic pe acesta, se va deschide formularul selectat în Formularul Tab pentru editare.
- Numele campaniei: indică campania sub care este creat formularul.
- Ghid de apeluri: Specifică dacă formularul este conceput ca ghid de apeluri. Această coloană include o casetă de selectare, care este bifată dacă formularul este configurat ca ghid de apeluri.

Ghid de apeluri

Call Guide este o facilitate care ajută un agent cu întrebări predefinite să se prezinte unui contact atunci când un apel este con- nected. Pe baza răspunsurilor, agentul poate fie să treacă la următoarea întrebare, fie să pună o întrebare suplimentară, pornind de la întrebarea anterioară. Puteți configura un set de întrebări, răspunsuri și întrebări suplimentare pe care agenții să le poată utiliza.

Campanie

Din meniul din stânga, navigați la **Script Designer**.

Selectați o **Campanie** și selectați campaniile disponibile din grupurile de campanii afișate, atașați sau înlocuiți formularele de chestionar și configurați parametrii pentru Ghidul de apeluri.

Toate grupurile de campanii disponibile sunt afișate în panoul din stânga al ecranului. Dați clic pe orice **grup** de campanii pentru a reda toate campaniile asociate pentru acest grup. De asemenea, puteți folosi caseta Căutare pentru a căuta campanii.

Raportul ghidului de apeluri este redat atât ca diagramă **, cât și ca tabel**. Ambele vizualizări arată numărul de con- tacte pentru care agenții au utilizat ghidul de apeluri.

Pentru a detalia rapoartele, dați clic pe Numele **campaniei în afișarea sub formă de tabel sau pe** diagrama afișată pentru campanie în vizualizarea grafică. Ambele puncte de vedere prezintă rapoarte detaliate.

Efectuați următorii pași:

1. Selectați un **grup** de campanii din listă.
2. Selectați **Ghid** de apeluri din meniul vertical.
3. Selectați un **nume** de formular de mapat pentru acest ghid de apeluri.

Formular

Un administrator poate crea un set de întrebări predefinite și le poate atașa la un formular. Folosind facilitatea formularului, creați întrebări, scrieți condiții la întrebări și legați o întrebare la alta pe baza răspunsului clientului. Puteți scrie o funcție JavaScript sau puteți utiliza o funcție JavaScript încorporată.

Efectuați următorii pași:

1. Selectați o **campanie** din listă.
2. Navigați la formular # Tab pentru a crea un formular. Următoarele elemente de formular sunt disponibile pentru configurare:
    a. Variabile globale
    b. Bloc script
    c. Prevalidator
    d. Text
    e. Alegerea opțiunii
    f. Caseta de selectare
    g. Alege din listă
3. Configurați câmpul Business, Variabilă globală, Câmp întrebare și Funcție

bibliotecă. Pentru informații suplimentare, consultați Formularul ghidului de apeluri.

Secvențierea întrebărilor

Configurarea ghidului de apeluri ajută agentul să gestioneze apelul clientului într-o manieră adecvată și structurată. Începând cu mesajul de întâmpinare, obținerea detaliilor și apoi semnarea cu un mesaj de adio, toate acestea pot fi realizate prin secvențierea corectă a întrebărilor. Pentru mai multe informații, consultați Secvențierea întrebărilor .

Copierea unui formular

Dați clic pe **Copiați** pentru a copia acest formular în alte campanii din acest grup de campanii. Atunci când copiați un formular în alte campanii, asigurați-vă că toate câmpurile de companie create în campanii sunt sincronizate cu câmpurile de firmă pe care le-ați configurat în formular.

Notă: nu puteți copia formulare între grupurile de campanii.

1. Selectați campania din meniul drop-down Selectați campania în care doriți să copiați acest formular. Introduceți un nume unic în câmpul Nume formular. Faceți clic pe **Creare** pentru a crea un formular.
2. Faceți clic pe **Ștergere** pentru a șterge un formular. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.
3. Selectați **Formular** nou din lista verticală pentru a crea un formular nou sau selectați formularul dorit pentru a edita un formular existent.

Funcțiile bibliotecii

Campaign Manager oferă o listă de funcții JavaScript încorporate. De asemenea, puteți crea JavaScript-uri personalizate în Script Block.

Glisați și fixați funcțiile bibliotecii din panoul din stânga în câmpul de valoare. Formatul pentru funcția bibliotecă este
TXML. (NumeFuncție). De exemplu, txml.

ToLower("AUR"). Utilizați funcțiile bibliotecii pentru

următoarele câmpuri:

- Atribuire valoare
- Script de apel
- Starea booleană
- Câmp Valoare
- Zona de text

Aplicația acceptă următoarele funcții de bibliotecă:

- Litere mici
- Majuscule
- Cec gol

- Verificare întreagă
- Înlănţui

Formular

Variabile globale

Aveți posibilitatea să atribuiți valori variabilelor globale și să le utilizați în formularul Ghid de apeluri.

Notă:
Aceasta este o caracteristică opțională.
Variabilele globale sunt sensibile la litere mari și mici

Campaign Manager oferă variabile globale încorporate. Aceste variabile nu vin cu valori implicite. Trebuie să le atribuiți valori în timpul rulării. Nu puteți edita sau șterge aceste nume de variabile globale.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Pentru a crea o variabilă globală:

1. Faceți clic pe **Variabilă** globală din panoul din stânga.
2. Introduceți o **cheie** și atribuiți o **valoare**. De exemplu, Tipul contului ar putea fi cheia, iar aurul ar putea fi valoarea.
3. Dați clic pe **Adăugați** pentru a adăuga mai multe variabile globale.
4. Faceți clic pe **Ștergere** pentru a șterge o variabilă globală.

   Notă: puteți șterge numai variabilele globale pe care le-ați creat. Nu puteți șterge variabilele globale încorporate listate.
5. Dați clic pe **Eliminați** în partea dreaptă sus a acestei secțiuni pentru a șterge toate variabilele globale.

Bloc script

Puteți scrie sau utiliza o funcție JavaScript pentru a efectua calcule sau pentru a invoca un serviciu web REST API. Puteți utiliza orice funcție script în câmpul condiție, atribuiți valoare sau apelați câmpurile script. Puteți citi variabilele globale din script, dar nu puteți reseta valoarea decât dacă este un tip non-primitiv.

Notă:
a. Numele variabilelor script și numele variabilelor globale din script trebuie să fie unice.
b. Componentele ActiveX și apelul AJAX nu sunt acceptate în blocul

de script. Efectuați următorii pași:

1. Glisați și fixați **Script Block** din panoul din stânga pentru a afișa ecranul.
2. Introduceți textul codului scriptului, dacă este un script nou, sau copiați și lipiți dintr-un script existent.
3. Faceți clic pe Eliminare pentru a goli scriptul.

Text Multumesc

Când întregul flux este finalizat, agentul poate semna cu orice mesaj - un Mulțumesc sau un mesaj promoțional. De asemenea, puteți eticheta un câmp de afaceri (de exemplu, prenume sau nume).

Domenii de activitate

Toate câmpurile de activitate asociate unei campanii sunt populate în această secțiune. Din panoul din stânga, glisați și fixați câmpurile firmă pe câmpurile de valoare pentru a stoca câmpurile de afaceri pentru condiții. [BFLD. BusinessFieldName] este formatul pentru domeniul de afaceri.

Câmpuri de întrebări

Toate câmpurile de întrebări create pentru acest formular sunt populate aici. Adăugați orice număr de câmpuri de întrebare (răspunsul pe care l-ați primit pentru această întrebare) într-un bloc de întrebări. Puteți utiliza câmpurile de întrebări în zona de text sau Anywhere în câmpurile de condiții. Din panoul din stânga, glisați și fixați câmpurile de întrebare pentru a seta sau stoca acest răspuns pentru condiția selectată.

Notă:
a. Șirul este utilizat în general ca tip de date pentru câmpul de întrebări. Dacă doriți să utilizați un alt tip de date decât șirul, utilizați funcțiile de analiză JavaScript corespunzătoare, cum ar fi (parseInt(), parseFloat(), etc.
b. Valorile câmpului de întrebări sunt sensibile la litere mari și mici.

Trecând cu mouse-ul peste panoul Întrebare se afișează o mulțime de opțiuni pe care le puteți exersa:

1. Faceți clic pe **Copiere** pentru a copia o întrebare.
2. Faceți clic pe **Lipire** pentru a lipi o întrebare copiată din clipboard.

3. Faceți clic pe **Abandonare** pentru a renunța la întrebarea copiată din clipboard.
4. Țineți apăsat și glisați întrebarea pentru a muta întrebarea într-o altă poziție - de exemplu, de la a treia întrebare la a cincea întrebare.
5. Dați clic pe **Ștergeți** pentru a șterge o întrebare. Faceți clic pe OK pentru a șterge și a închide caseta de dialog.

Alegere multiplă

De asemenea, puteți configura o întrebare care are mai multe răspunsuri. Puteți lista răspunsurile pe care agentul le selectează de pe desktopul său pe măsură ce clientul selectează. De exemplu, campania are o întrebare cu privire la activele pe care le deține un cus- tomer, cum ar fi motocicleta Home, CAR, și așa mai departe. Agentul poate selecta mai multe active pe care le deține clientul.

Caseta de selectare

Puteți utiliza **caseta** de selectare pentru a **oferi întrebări de tip Da** sau **Nu** unui client. Puteți configura aplicația pentru a indica faptul că selectarea casetei de selectare înseamnă **Da** și non-selecție înseamnă **Nu**.

1. Glisați și fixați caseta **de** selectare din panoul din stânga pentru a afișa ecranul.
2. Continuați procesul de creare a unui formular.

Alegeți dintr-o listă

Puteți utiliza **Alegeți dintr-o listă** și puteți oferi întrebări la care răspunsul se află într-o listă. Clientul alege un răspuns din opțiunile furnizate. Dacă răspunsul furnizat nu se află în listă, acesta poate fi adăugat dinamic în listă de către agent.

1. Glisați și fixați Alegeți **dintr-o listă** din panoul din stânga pentru a afișa ecranul.
2. Continuați procesul de creare a unui formular.

Secvențierea întrebărilor

Configurarea ghidului de apeluri ajută agentul să gestioneze apelul clientului într-o manieră adecvată și structurată. Începând cu mesajul de întâmpinare, obținerea detaliilor și apoi semnarea cu un mesaj de adio, toate acestea pot fi realizate prin secvențierea corectă a întrebărilor.

Extindeți întrebarea pentru a deschide secțiunea de secvențiere. De asemenea, puteți valida unele informații pe care le obțineți de la client.

Exemplu, puteți valida un număr de cont dacă contul este valid, ghidul de apeluri trebuie configurat pentru următoarea întrebare.

Ghidul de apeluri trebuie să indice agentului să informeze despre numărul de client nevalid și să renunțe la apel. Condițiile prezentate pot fi utilizate pentru a valida informațiile furnizate de client.

În aceste condiții, utilizatorii pot valida atât tipurile de date numerice, cât și pe cele de șir. Sunt disponibile următoarele condiții:

- Este exact egal cu
- Este mai mare decât
- Este mai mare sau egal cu
- Este mai mică decât
- Este mai mic sau egal cu
- Nu este egal cu
- Începe cu
- Se încheie cu
- Este conține

Notă: Când efectuați funcții wildcard începe cu, se termină cu, se termină cu, prefix și sufix șirul cu semnul %. De exemplu, %searchvalue%.

După validare, puteți configura diferite secvențieri în funcție de răspunsul clientului. Aveți următoarele opțiuni pentru a configura secvențierea întrebărilor:

- Treceți la întrebarea următoare: selectați această opțiune pentru a trece la următoarea întrebare. În lista verticală Selectați întrebarea, selectați următoarea întrebare.
- Resetare și treceți la întrebarea următoare: Selectați această opțiune pentru a adresa următoarea întrebare unui client prin resetarea răspunsurilor anterioare la întrebările anterioare. În lista verticală Selectare întrebare, selectați următoarea întrebare de urmat după trimiterea acestei întrebări.
- Atribuire valoare: Selectați această opțiune pentru a atribui o valoare pentru o variabilă globală. În lista verticală Selectare variabilă, selectați variabila globală pentru care doriți să atribuiți o valoare. În câmpul adiacent, utilizați un câmp de afaceri, un câmp de întrebare (răspunsul pe care l-ați primit la această întrebare), o funcție JavaScript sau chiar o variabilă globală ca valoare prin glisarea și plasarea pe acest câmp. De asemenea, puteți da o valoare personalizată. Prin atribuirea unei noi valori pentru o variabilă globală, vechea valoare este eliminată din memorie și noua valoare este luată. După atribuirea unei valori pentru o variabilă globală, selectați următoarea opțiune dorită din meniul derulant următor.
- Încheiere sesiune: selectați această opțiune pentru a încheia această sesiune. Selectând această opțiune, sesiunea se oprește după trimiterea acestei întrebări. În lista verticală Selectați dispoziția, selectați o poziție de afaceri sau de telefonie. Puteți configura mesajul Terminare sesiune, cum ar fi Vă mulțumim pentru participare, pentru ca agentul să îl citească clientului.
- Script apel: Selectați această opțiune pentru a apela o funcție JavaScript. Introduceți numele funcției script în câmpul adiacent pentru a finaliza această acțiune. Selectând această opțiune, puteți efectua acțiuni personalizate, cum ar fi apelarea unui serviciu Web, validarea etc. Selectați următoarea opțiune dorită din următoarea

lista derulantă. Nu puteți returna o valoare din funcția JavaScript.

- Faceți clic pe **Salvare** pentru a salva acest formular.

  Notă: Puteți salva un formular fără a fi nevoie să adresați câmpurile de întrebare sau condiție. Introduceți un nume de formular și descrierea acestuia pentru a salva un formular.
  Puteți deschide un formular existent pentru a crea întrebări și a adăuga condiții mai târziu.

Raport ghid de apeluri

Raportul ghidului de apeluri este redat atât ca diagramă **, cât și ca tabel**. Ambele vizualizări arată numărul de con- tacte pentru care agenții au utilizat ghidul de apeluri. Dați clic pe **Numele** campaniei în afișarea sub formă de tabel sau în diagramă pentru a detalia rapoartele mai detaliate.

Efectuați următorii pași:

1. Selectați un **grup** de campanii din listă.
2. Selectați **Ghid** de apeluri din meniul vertical.
3. Selectați un **nume** de formular de mapat pentru acest ghid de apeluri.

Sondaj apel după oră

Sondajul apelurilor după oră arată utilizarea ghidului de apeluri în funcție de campanie, în funcție de oră.

Această pagină afișează raportul **Toate contactele fără răspuns** la întrebări, iar raportul include următorii parametri:

Câmp	Descriere
Nume campanie	Numele campaniei pentru care este redat raportul.
ID agent	Agent care utilizează acest ghid de apeluri.
LCMKey	Este un ID unic pentru identificarea unei încercări de apel pentru un contact.
Număr de contact	Numărul de contact la care a fost contactat clientul.
Activitate la	Data și ora la care a fost utilizat ghidul de apeluri.
Total răspuns la întrebare	Numărul de întrebări la care a răspuns clientul în timpul interacțiunii.

Alerte

Alertele servesc drept notificări pentru campanii și evenimente la nivel de sistem. Alertele la nivel de sistem sunt generate prin monitorizarea diferitelor componente. Pe lângă afișarea alertelor de excepție la nivel de componentă pe consolă, aplicația trimite și e-mailuri destinatarilor configurați. Aceste alerte joacă un rol crucial în

depanarea aplicației. Această secțiune oferă o prezentare generală a alertelor și prezintă diverse setări pentru a maximiza eficiența acestei funcții.

Utilizând Simple Network Management Protocol (SNMP), excepțiile sunt înregistrate la o adresă sau port configurat de IP a receptorului. Există diverse opțiuni disponibile pentru a alerta un utilizator.

Notificări de sistem

Secțiunea Sistem conține toate configurațiile esențiale pentru monitorizarea diferitelor componente și transmiterea excepțiilor ca notificări.

Notificări de sistem

Campaign Manager are capacitatea de a trimite capcanele SNMP din orice componentă de bază configurată utilizând SNMP (Simple Network Management Protocol). La apariția unui eveniment configurat, participantul respectiv trimite o alertă către lista de aplicații terțe de monitorizare. Alertele cuprind codul evenimentului și descrierea. Puteți configura până la trei aplicații de monitorizare terțe pentru a primi aceste informații. Campaign Manager are un receptor SNMP încorporat, care acționează și ca o a treia aplicație de monitorizare dintre cele trei aplicații de monitorizare permise. Utilizarea acestei aplicații ca una dintre aplicațiile de monitorizare terță parte vă oferă avantajul de a avea evenimentele notificate pe pagina Campaign Manager Home.

Atunci când un agent detectează o stare de alarmă, agentul:

- Înregistrează informații despre ora, tipul și severitatea afecțiunii
- Generează un mesaj de notificare, pe care îl trimite apoi unei gazde de IP

desemnate SNMP notificările sunt trimise ca una dintre următoarele:

- Capcane - Mesaje nesigure, care nu necesită confirmare de primire de la omul SNMP.
- Informează - Mesaje fiabile, care sunt stocate în memorie până când managerul SNMP emite un răspuns. Informările utilizează mai multe resurse de sistem decât capcanele.

Pentru a utiliza notificările SNMP în sistemul dvs., trebuie să specificați destinatarii acestora. Acești destinatari indică unde sunt direcționate notificările registratorului de rețea. În mod implicit, toate notificările sunt activate, dar nu sunt definiți destinatari. Până când nu definiți destinatarii, nu se trimit notificări.

Notificare

Secțiunea Notificare afișează numărul de evenimente de alertă. Pictograma Respingere totală vă permite să respingeți toate notificările dintr-o dată. Utilizați caseta Căutare pentru a completa rezultatele din coloanele Nume campanie și Eveniment de alertă, pe baza șirului de căutare. De asemenea, puteți respinge notificările individuale făcând clic pe pictograma Închideți de lângă

fiecare notificare.

Navigați la **Alertă** > **Sistem** > **Navigați** pentru a vizualiza notificarea.

Setări

Utilizați Settings Tab pentru a controla toate componentele și evenimentele specifice din fiecare componentă pe care intenționați să o monitorizați.

1. Extindeți orice componentă pentru a vedea codul **de eveniment de alertă listat** și evenimentul de **alertă**.
2. Pentru a monitoriza evenimentele dintr-o componentă, TURN comutatorul Activare **componentă ACTIVAT.** Numai dacă acest parametru este activat **,** aplicația începe monitorizarea jurnalelor pentru evenimentele selectate din cadrul componentei și trimite notificări.
3. Pentru a monitoriza anumite evenimente și a primi alerte, TURN comutatorul Activare **ACTIVAT** pentru evenimentul respectiv.
4. Asigurați-vă că finalizați acest exercițiu pentru toate componentele pe care trebuie să le monitorizați.

Componente	Cod	Coduri de alertă de la
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Dialer	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Setări e-mail

Alertele listate de destinatarul SNMP pot fi trimise destinatarilor selectați prin e-mail. Acest lucru ajută destinatarii să depaneze anumite evenimente.

Pentru a trimite notificări prin e-mail:

1. Navigați la **Setări** Alerte **>** Sistem **>** Notificare **>**E-mail.
2. Activați comutatorul **Notificare** prin e-mail pentru a trimite notificările prin e-mail.

   Notă: O repornire a serviciului SNMPReceiver este necesară numai dacă acest parametru este oprit sau pornit. Nu este necesară repornirea dacă se efectuează modificări în câmpurile descrise la pașii 2-4 de mai jos.
3. Introduceți valoarea în câmpul Suprimare **evenimente dublate (în minute).** Acesta este utilizat pentru a suprima notificările de alertă duplicate pentru același eveniment în perioada configurată.

   De exemplu, suprimarea evenimentelor dublate (în minute) este configurată ca 15 minute. Dacă există o Excep- tion1 în Component1 care este înregistrat la ora 11.30, această excepție nu este înregistrată din nou dacă apare înainte de ora 11.45.
4. Introduceți **adresa de e-mail** a destinatarului. Separați mai multe adrese de e-mail prin virgulă. Acesta este un câmp obligatoriu.

   notițe: Adresa de e-mail a unui expeditor este selectată din secțiunea Alerter și populată în câmpul De la al mesajului de e-mail.
5. Introduceți un **subiect de** e-mail. Aceasta formează linia de subiect pentru alertele prin e-mail trimise pentru excepții. Acesta este un câmp obligatoriu.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Aplicație de monitorizare

SNMP Serviciul de recepție monitorizează toate componentele și primește datele excepțiilor. Pe baza seturilor de e-mail, aceste date sunt apoi transmise prin e-mail. Configurați aplicația de monitorizare pentru a activa serviciul SNMP Receiver.

1. Navigați la **aplicația** Alerte **>** Sistem **>** Notificare **>**Monitorizare.
2. Introduceți numele aplicației, adresa IP și portul.

   Notă: SNMP Fișierul de configurare a serviciului receptor conține două proprietăți SNMPTrapMgrIP și SNMPTrapMgrPort. IP și portul menționate în aplicația de monitorizare trebuie să corespundă valorilor indicate aici.
3. Dați clic pe **Salvați**.
4. Dacă aveți alte aplicații care monitorizează Campaign Manager, puteți configura detaliile în Aplicații 2 și 3, după cum este necesar.

Detalii mesaj de alertă

Când aplicațiile terțe configurate monitorizează aplicația, alertele SNMP sunt trimise acelor aplicații în formatul ID obiect (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Număr	Etichetă	Detalii
1	ISO	Grupul care a stabilit acest standard. În acest caz, este ISO.
3	ORG	Aceasta este o organizație.
6	DOD	Acest lucru indică Departamentul Apărării al SUA, organizația care a stabilit cea mai veche formă de Internet.
1	Internet	Acesta este modul de comunicare, cel mai frecvent Internetul.
4	Privat	Aceasta este natura organizării producătorului de dispozitive. În acest caz, este o entitate privată.
1	Enterprise	Clasificarea entității private. În acest caz, este clasificată ca o întreprindere privată.
52914	Număr de întreprindere	Numărul întreprinderii pentru produs.
8	ID-ul componentei	ID-ul componentei din produsul care este monitorat. În acest caz, există trei componente. Motorul de feeduri (codul 2), reprogramatorul de contacte (codul 3) și persoana care a încărcat datele de contact (codul 8).
200020	ID eveniment	Acesta este ID-ul evenimentului din cadrul componentei. Pentru toate evenimentele, ultima cifră 0 indică Eșec; 1 indică succesul.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Nume componentă	Numele componentei.
Cod eveniment de alertă	Afișează chiar și codul de alertă.
Eveniment de alertă	Afișează numele evenimentului de alertă.
Apărut	Afișează data și ora la care a avut loc un eveniment.
A concedia	Vă permite să respingeți o notificare.
Suprimarea evenimentelor dublate	Acesta este utilizat pentru a suprima notificările de alertă duplicate pentru același eveniment în perioada configurată.
Subiect e-mail	Descrie subiectul unui e-mail.

Adresa de e-mail a destinatarului	Adresa de e-mail a destinatarului.

Monitorizarea campaniei

Alertele de campanie au rolul de a trimite alerte administratorilor cu privire la statisticile referitoare la persoanele de contact pentru campaniile selectate. Acest lucru ajută administratorii să ia măsuri corective și să mențină aplicația rulând într-o stare sănătoasă. Asigurați-vă că secțiunile Setări, Setări e-mail și Monitorizare aplicație sunt complete pentru a primi alerte de expirare. Dacă configurațiile nu sunt finalizate, se populează numai numărul referitor la contacte.

Puteți selecta fusul orar pentru care doriți rezultatul Monitorului campaniei. Selectați fusul orar din lista derulantă, dacă lista este vizibilă. Aplicația convertește ora de dată pe baza fusului orar selectat de utilizator și redă rezultatul Monitorului campaniei. Aceasta este o configurație opțională. Proprietatea **IsTimeZoneRequiredForFilter** trebuie setată la true în fișierul web Service web.config *pentru a obține Campaign Monitor res- ult după fusul* orar.

De exemplu, dacă utilizatorul selectează GMT ca fus orar și serverul se află în fusul orar IST, raportul arată date de la 0530 am, deoarece acest lucru este echivalent cu 00.00 GMT.

1. Navigați la **Alerte** > **Campanie**.
2. **Selectați campaniile** și **fusurile orare**.
3. Faceți clic pe **Afișare înregistrări,** vedeți rezultatele monitorului.
4. Faceți clic pe **Export** pentru a descărca datele într-un registru de lucru Excel.
5. Selectați intervalul **orar** specific în care doriți să fie publicate alertele. Prima coloană afișează întotdeauna intervalul orar curent și, defilând la dreapta, puteți trece la intervale orare anterioare. Puteți vedea excepțiile în sloturile de 15 sau 30 de minute și în sloturile de 1 sau 2 ore.
6. Dacă este necesar, utilizați opțiunea de căutare pentru a găsi o anumită înregistrare a campaniei.
7. Datele care conțin excepții sunt evidențiate pe fundal roșu. În plus, pictograma de notificare din antetul aplicației a afișat numărul de excepții. Coloana Numele campaniei identifică, de asemenea, campaniile care au alerte cu un avertisment înaintea numelui campaniei.
8. Faceți clic pe numărul afișat în orice celulă din grilă pentru a deschide fereastra pop-up cu lista excepțiilor. Sunt listate doar primele 50 de excepții. Faceți clic pe **butonul AFIȘAȚI TOATE ÎNREGISTRĂRILE** pentru a vedea întreaga listă.

Câmpuri

Câmp	Descriere
Nume campanie	Numele campaniei
Încărcat	Numărul de contacte încărcate

Livrat	Numărul de contacte livrate
Prelucrate	Numărul de contacte prelucrate

Prognoza campaniei

Campaign Forecast este o caracteristică în care aplicația afișează prognoza contactelor care ar putea fi apelate sau blocate în următoarele trei ore. Pagina Prognoză campanie afișează două file - Prognoză livrare contacte și Prognoză excluderi contacte.

Prognoza livrării contactelor

Prognoza livrării contactelor afișează prognoza numărului posibil de contacte care ar putea fi apelate în următoarele trei ore, începând cu ultima oră accesată sau reîmprospătată. Prognoza prezintă datele împărțite în intervale de 15 minute.

1. Navigați la Alerte>Prognoză **campanie >** Prognoză **livrare contacte** .
2. Selectați fusul **orar** pentru care doriți datele de prognoză a livrării contactului. Aplicația inversează ora datei pe baza fusului orar selectat de utilizator și redă datele de prognoză livrare a contactului. Aceasta este o configurație opțională. Proprietatea IsTimeZoneRequiredForFilter trebuie setată la true în fișierul web.config al serviciului pentru a obține prognoza de livrare a contactelor după fusul orar.

   De exemplu, dacă utilizatorul selectează GMT ca fus orar și serverul se află în fusul orar IST, raportul arată date de la 0530 am, deoarece acest lucru este echivalent cu 00.00 GMT.
3. **Prognoza** de livrare a contactelor afișează contactele noi disponibile pentru livrare în coloana Proaspete pentru fiecare campanie listată. Sub coloanele indicate de timp la intervale de 15 minute, aplicația afișează numărul de contacte programate să fie livrate conform Strategiei de selectare a contactelor (CSS) configurată.
4. Extindeți fiecare **campanie** pentru a vedea defalcarea în funcție de CSS a contactelor livrate pentru fiecare interval de timp. Contactele sunt luate în considerare o singură dată în raport cu prima condiție, chiar dacă satisfac mai multe condiții.

   De exemplu, să presupunem că încărcați un singur contact care îndeplinește două condiții - Condiția 1 și Condiția 2 Dacă acest contact îndeplinește ambele condiții, prognoza de livrare ia în considerare acest contact numai pentru prima condiție. Chiar dacă acest contact îndeplinește și a doua condiție, numărul pentru a doua condiție este afișat ca zero.

Prognoză excludere contacte

Prognoză excludere contacte afișează o prognoză rezumată a numărului posibil de contacte care ar putea fi excluse de la apelare în următoarele trei ore, începând cu ultima oră accesată sau reîmprospătată.

1. Navigați la Alerte>Prognoză campanie > **Excludere contacte** .
2. Selectați fusul **orar** pentru care doriți datele de prognoză a excluderilor de contacte. Aplicația inversează ora datei pe baza fusului orar selectat de utilizator și redă datele de prognoză a excluderii contactelor. Aceasta este o configurație opțională. Proprietatea IsTimeZoneRequiredForFilter trebuie setată la true în fișierul web service pentru a obține rezultatul prognozei excluderilor de contacte după fusul orar.

   De exemplu, dacă utilizatorul selectează GMT ca fus orar și serverul se află în fusul orar IST, raportul arată date de la 0530 am, deoarece acest lucru este echivalent cu 00.00 GMT.
3. **Selectați Campania** pentru a vedea datele specifice campaniei.
4. Faceți clic pe **Export** pentru a descărca rapoartele de prognoză excludere a contactelor.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
Nume campanie	Numele campaniei.
Total contacte	Numărul total de contacte deschise la începutul zilei. Aceste contacte includ cele proaspete și cele reprogramate. Aceste numere sunt incrementate atunci când sunt încărcate contacte noi; și nu este decrementat atunci când contactele sunt formate / reprogramate / starea schimbată de la deschis. Orele de predicție configurate nu au nicio influență asupra acestui număr.
Deschiderea aplicației Contacte	Numărul total de contacte disponibile pentru a fi apelate pentru campania corespunzătoare. Aceste contacte includ cele proaspete și cele reprogramate. Această coloană este împărțită în următoarele: **Total** - Afișează numărul total de contacte deschise pentru camera Cam. Numărul se schimbă dinamic - incrementat atunci când con- tactele sunt încărcate / reprogramate și descrescător atunci când sunt apelate / închis sau starea s-a schimbat de la deschis. **Încărcat astăzi** - Afișează numărul de contacte deschise care sunt încărcate în ziua curentă pentru campanie.

Contacte disponibile	Numărul de contacte deschise care pot fi apelate sau în următoarele trei ore. Notă: Antetul coloanei conține durata configurată în proprietatea web.config a componentei Serviciu ExclusionPredictionInHours. Dacă orele configurate aici sunt două, antetul este afișat ca Contacte disponibile pentru următoarele 2 ore. **Total** - afișează numărul total de contacte deschise pentru campanie care urmează să fie apelate pentru ziua curentă. **Încărcat astăzi** - Afișează numărul de contacte deschise care sunt

	încărcate în cursul zilei curente pentru a fi apelate în aceeași zi pentru campanie.
Contact blocat	Listați contactele blocate.
Dreptul statului	Afișează numărul de contacte din Campanie care sunt blocate de legea statului.
Nu apelați	Afișează numărul de contacte pentru campanie care sunt blocate de DNC (Do Not Call).
Național Nu apelați	Afișează numărul de contacte pentru campanie care sunt blocate de NDNC (National Do Not Call).
Contacte livrate	Număr listă de contacte livrate total
Strategia de selecție a contactelor (CSS)	Afișează numărul de contacte pentru campanie care sunt blocate de condițiile CSS.
Proaspăt	Afișează numărul de contacte noi pentru Campanie care așteaptă să fie apelate pentru ziua curentă.
Program	Afișează numărul de contacte reprogramate pentru campanie care așteaptă să fie apelate pentru ziua curentă.
Timp estimat de finalizare	Acesta este timpul estimat de finalizare pentru toate contactele apelabile din campanie care urmează să fie apelate. Aceasta se calculează pe baza datelor din ziua anterioară și din ziua curentă a înregistrărilor totale prelucrate și a durării totale prelucrate. Note: Etc și procentul de finalizare nu se aplică campaniilor cu liste partajate. Campaniile care au liste dincolo de orele de predicție sunt prezentate în raportul de excludere, numai dacă se află în starea de execuție sau se presupune că se află în statul executant în orele de predicție.
Procentul de finalizare	Procentajul de contacte excluse (din numărul total de contacte încărcate specifice campaniei) pentru campanie. Formula este (Contacte finalizate * 100) / Total contacte. Numărul total contacte se calculează utilizând următoarea formulă: *TotalContacte = Count(Deschis) + Count(Închis) + Count(Altele)*

Instrumente

Meniul Instrumente include modulul de înregistrare a apelurilor și modulul de ștergere și arhivare.

Înregistrările apelurilor permit utilizatorilor să caute și să acceseze înregistrările fiecărui apel conectat. Pentru mai multe informații, faceți clic aici.

Utilitarul Ștergere și arhivare ajută utilizatorii să golească automat bazele de date ale entității găzduite. Acest instrument elimină necesitatea unei munci manuale obositoare asociate cu astfel de activități. De-a lungul unei perioade, pe măsură ce utilizarea aplicației crește, dimensiunea bazei de date crește exponențial. Pentru mai multe informații, faceți clic aici.

Curățare și arhivare

Utilitarul Purge and Archive ajută utilizatorii să elimine automat fișierele de date din bazele de date. Acest instrument ajută la evitarea muncii manuale obositoare care este implicată în astfel de activități. Golirea unei baze de date elimină datele pe care le specificați din baza de date. După ce datele sunt șterse, acestea nu mai pot fi recuperate.

Când utilizarea aplicației crește, dimensiunea bazei de date crește, de asemenea, exponențial. Pentru a menține această dimensiune a datelor sub control pentru a evita problemele de performanță, este imperativ să avem un plan robust de păstrare a datelor. Utilitarul Ștergere și arhivare este un instrument de ștergere care vă ajută să atingeți obiectivele planului de păstrare a datelor. Folosind utilitarul Ștergere și arhivare, puteți doar să ștergeți datele din bazele de date sau, în plus, să arhivați datele șterse.

Puteți șterge și arhiva fișierele de date. Dacă selectați să arhivați datele șterse, selectați dintre următoarele:

- **Arhivați pe o găleată Amazon S3 sau pe o unitate partajată** - Datele sunt stocate ca fișier cu valori separate prin virgulă (CSV). Convenția de denumire a fișierelor urmată este <NumeTabel>_<PurgeDate în format YYYYMMDD>. De exemplu, AuditTrail_20210326.
- **Arhivați pe o altă bază de date** MS SQL - Trebuie mai întâi să creați o bază de date pe MS SQL și să utilizați acest nume de bază de date pentru a configura setările de arhivă.

Setări

1. Navigați la **Setări și asigurați-vă că** Golire **este setată la** Activat . Utilizatorii nu pot TURN acest lucru OFF.
2. Setați comutatorul **Arhivă** la **DEZACTIVAT** dacă nu doriți ca datele șterse să fie arhivate.

   Notă: Dacă TURN dezactivați Arhivă, utilitarul elimină definitiv datele șterse din baza de date. Nu veți putea accesa datele șterse.
3. Selectați tipul **de arhivă corespunzător**. Pentru mai multe informații, consultați "Tipul arhivei" de la pagina 184.
4. Selectați un **program** pentru activitatea de purjare din **Zilnic**, **Săptămânal** și **Lunar**.
   a. Zilnic - aplicația șterge baza de date la orele de început și de sfârșit configurate o dată pe zi.

      Notă: dacă alegeți Programul zilnic, completați câmpul Zile excluse - acesta este opțional.
   b. Săptămânal - aplicația șterge baza de date la orele de început și de sfârșit configurate,

o dată pe săptămână. Dacă selectați acest tip de executare, selectați o zi a săptămânii pentru a goli baza de date.

c. Lunar - Aplicația configurează baza de date la ora configurată o dată pe lună. Dacă selectați această opțiune, puteți selecta Sfârșit de lună pentru a șterge datele în ultima zi calendaristică a lunii dintre orele de început și de sfârșit configurate. Dacă doriți ca ștergerea definitivă să aibă loc la o anumită dată în fiecare lună, selectați opțiunea Dată și selectați o dată pentru activitatea de ștergere.

   Notă: Dacă selectați opțiunea Data și selectați orice dată care nu este aplicabilă pentru o anumită lună, activitatea de ștergere este omisă pentru luna respectivă. De exemplu, dacă alegeți 30 ca dată, activitatea de ștergere este omisă pentru februarie.

5. Selectați o **oră** de începere pentru activitatea de purjare.
6. Selectați o **oră** de sfârșit pentru activitatea de purjare. Activitatea de ștergere definitivă se încheie la ora de sfârșit configurată, chiar dacă există înregistrări în așteptarea ștergerii. Aceste înregistrări reziduale sunt preluate pentru purjare la următoarea oră de purificare programată.
7. **Selectați zilele** excluse. Utilizând câmpul Zile excluse, aveți posibilitatea să configurați zilele săptămânii când nu doriți ca aplicația să efectueze activitatea de ștergere definitivă (sau de ștergere și arhivare). Acest lucru ajută la păstrarea datelor pentru zilele fără ștergere definitivă. Acesta este un câmp opțional; Puteți selecta mai multe zile.
8. Dați clic pe **Salvați**.

Grupuri de tabele

Grupuri de tabele este secțiunea în care sunt listate toate tabelele tranzacționale (numai cele care pot fi eliminate). Tabelele Core și Reporting sunt listate în file separate. Tabelele disponibile atât în secțiunea Core, cât și în secțiunea Raportare sunt listate de utilitarul de ștergere. Dacă orice tabel / câmp este adăugat / șters într-un patch viitor, instalatorul patch-ului se ocupă de acest lucru - intervenția manuală nu este necesară.

Modificarea tipului de date (de exemplu, de la int la varchar) și redimensionarea câmpului nu este gestionată de utilitarul de ștergere și arhivare. Trebuie să executați manual un script (în baza de date Arhivă) furnizat de echipa Servicii - acest script modifică tipul de date înainte de a începe următoarea activitate programată de curățare.

Grupul de tabele afișează următorii parametri:

Câmp	Descriere
Numele tabelului	Numele tabelului disponibil pentru ștergere. Pictograma tabel dinaintea numelui tabelului este portocalie dacă este un tabel definit de utilizator și gri dacă este un tabel de sistem. Nu puteți dezactiva ștergerea definitivă pentru o masă de sistem - procesul de ștergere este obligatoriu conform configurației dvs.
Descriere	Descrierea datelor stocate în tabel

Zile de păstrare	Numărul de zile pentru păstrarea datelor în tabelul specific. Utilitarul de ștergere și arhivare șterge datele mai vechi decât numărul de zile de păstrare configurat aici. De exemplu, dacă ați configurat 100 de zile, datele mai vechi de 100 de zile sunt șterse (și arhivate, dacă sunt cuantificate). Datele șterse și arhivate nu sunt disponibile pentru nicio utilizare

	(raportare sau altele) după ce este eliminat din tabelul bazei de date. În cazul în care configurați 0 (zero) zile ca Reținere, toate înregistrările aflate în baza de date la fereastra de ștergere configurată sunt eliminate din baza de date. Grupul de tabel vine cu o valoare implicită a zilelor de retenție de 365 de zile.
Arhivă	Dacă ați ales să vă arhivați datele în secțiunea Setări comune, puteți alege să nu arhivați anumite tabele aici. Dacă ați ales să NU arhivați datele în secțiunea Setări, activarea comutatorului Arhivare din această secțiune nu va arhiva datele tabelului.
Epurare	Nu aveți opțiunea de a TURN dezactiva curățarea în secțiunea comună Setări. Puteți alege în continuare să nu ștergeți datele din anumite tabele. TURN comutatorul Purge OFF (pentru tabelul specific) pentru anumite tabele. Acest lucru asigură faptul că datele din acest tabel nu sunt șterse, chiar dacă sunt mai vechi decât Zilele de păstrare definite.
Zile de păstrare a arhivelor	Acesta este numărul de zile de păstrare a datelor arhivate. Acest lucru este diferit de zilele de retenție din Sl. Nr. 3 de mai sus. De exemplu, dacă ați menționat datele de 365 de zile care trebuie păstrate, aceste date sunt păstrate. Zilele de păstrare a arhivelor păstrează aceste date cărora li s-a făcut backup pentru numărul de zile specificat.
Arhivă Curățare	TURN acest comutator ACTIVAT dacă doriți să ștergeți datele "arhivate" după zilele de păstrare a arhivelor.
Acțiuni	Vă permite să editați zilele de păstrare, arhivarea și / sau ștergerea TURN OFF sau ON, să modificați zilele de păstrare a arhivelor și TURN ON/OFF Archive Purge. Faceți clic pe Salvare în modul Editare pentru a salva modificările sau pe Revocare pentru a reveni la modificări.

Monitorizarea proceselor

Secțiunea Monitorizare proces din utilitarul Purjare și arhivare arată progresul activității de ștergere și arhivare.

Câmp	Descriere
Tip	Tipul tabelului eliminat, adică Core sau Raportare
Ora de începere a activității	Ora de începere pentru activitatea de curățare și arhivare
Ora de sfârșit a activității	Ora de încheiere a activității de curățare și arhivare

Stare	Starea de ștergere Întrerupt indică faptul că activitatea de golire și arhivare este întreruptă din cauza atingerii orei de sfârșit configurate. Această stare indică, de asemenea, că activitatea de curățare și arhivare nu este completă - există reziduuri

	înregistrări care urmează să fie curățate și arhivate. Activitatea începe din nou la următoarea oră de începere configurată și șterge înregistrările mai vechi conform zilelor de păstrare configurate. **Succesul** indică faptul că toate înregistrările sunt șterse cu succes (și arhivate, dacă sunt configurate). **Nereușit** indică faptul că utilitarul de ștergere sau arhivare nu a reușit. Consultați jurnalele componentei PurgeArchive pentru depanare.
Înregistrări afectate	Numărul de înregistrări șterse (și arhivate, dacă sunt configurate) ca parte a acestei activități de ștergere definitivă. Dacă numărul de înregistrări dintr-un tabel este foarte mare, utilitarul de ștergere și arhivare efectuează activitatea în mod înțelept, fiecare lot păstrând un număr preconfigurat de înregistrări la un moment dat. Acest număr este specificat în proprietatea PurgeBatchSize din fișierul de configurare PurgeArchive web.-.
Detalii stare	
În curs	Să presupunem că există 50.000 de înregistrări într-un tabel. Înregistrările sunt curățate în 5 iterații a câte 10.000 fiecare. Până când ultima iterație este completă și toate înregistrările sunt șterse, este afișată starea În curs.
Reuşită	Dacă există 50.000 de înregistrări într-un tabel și toate înregistrările sunt șterse (toate iterațiile), atunci starea este Succes.
Întrerupt	Un tabel conține 50.000 de înregistrări și necesită 5 iterații de câte 10.000 de înregistrări fiecare pentru a fi eliminate. Primele trei iterații sunt complete. La ora de sfârșit configurată, activitatea de purjare este oprită atunci când al patrulea set este eliminat. Starea este marcată ca Întreruptă. Cele 20.000 de înregistrări reziduale sunt șterse atunci când se atinge ora de începere a următoarei activități de epurare.
Eşec	Un tabel conține 50.000 de înregistrări și este curățat în cinci iterații a câte 10.000 fiecare. Dacă prima iterație este un succes, iar a doua iter- ație eșuează dintr-un anumit motiv (eroare de bază de date, de exemplu), activitatea de ștergere este marcată ca Eșec. Consultați jurnalele și depanați.

Configurația fișierelor Purge

Configurarea golirii fișierelor vă ajută să configurați setările de ștergere pentru fișierele arhivate. Aplicația adaugă datele la diferitele tabele ale bazei de date și salvează unele fișiere zilnic sau la intervale configurate în foldere ep- arat. Aceste fișiere pot conține date de încărcare a fișierului de contact, date de eroare a fișierului de contact și așa mai departe. Aceste fișiere pot crește în număr

și dimensiune și pot ocupa spațiu pe disc, încetinind sistemul. Acest lucru contravine planului optim de păstrare a datelor. Utilizați configurația Purge Files pentru a gestiona fișierele și spațiul de stocare în mod optim. Navigați la secțiunea Configurare fișiere șterse pentru a deschide grila care conține configurațiile deja utilizate.

Pentru mai multe informații, consultați Curățarea configurației fișierului.

Configurația fișierului Purge

Puteți adăuga următoarele setări:

- Ștergerea fișierelor
- Golire Setări fișier

Adăugați fișiere de ștergere

Funcția Fișiere șterse vă permite să configurați locațiile în care sunt stocate datele curățate, cum ar fi o unitate locală, o unitate partajată sau o găleată Amazon S3.

1. Introduceți o **descriere a folderului Purge (Golire folder).**
2. Introduceți un tip de **folder Golire** definitivă. Opțiunile disponibile sunt **Local**, **S3** și **Shared Drive**.
   a. Introduceți calea către **folderul Local** de unde urmează să fie șterse fișierele.
   b. **Selectați Amazon S3** dacă fișierele sunt stocate într-o găleată Amazon S3. **Selectați setările** S3 din meniul derulant. Consultați Golire fișier setări. Bifați caseta de selectare Setări arhivă S3 dacă doriți să salvați aceste setări într-o arhivă. **În câmpul Cale** S3, selectați calea folderului S3 sau menționați adresa URL a folderului S3.
   c. Selectați unitatea **partajată** dacă fișierele sunt stocate pe o unitate partajată. Dacă selectați unitate partajată, selectați **setările** SharedDrive din lista verticală. Consultați Golire fișier setări. Activați caseta de **selectare Setări arhivare unitate** partajată dacă doriți să salvați aceste setări într-o arhivă. **În câmpul Cale unitate partajată** , selectați calea folderului Unitate partajată.

      Notă: Când dați calea, nu includeți nicio bară oblică inversă la început. De exemplu, dacă solicitați ca datele dvs. să fie arhivate în folderul Arhivă al computerului care are adresa IP 172.20.3.74, dați adresa IP ca 172.20.3.74 și calea ca arhivă. Dacă utilizați un subfolder sub Arhivare, specificați calea corectă - Arhivă\PurgeData.
   d. Selectați Google Cloud Storage **dacă fișierele sunt stocate în spațiul de** stocare Google Cloud. Dacă selectați unitate partajată, selectați **Setările** de stocare Google Cloud din lista verticală. Consultați Golire fișier setări. Activați caseta de **selectare Arhivați setările** de stocare Google Drive dacă doriți să salvați aceste setări într-o arhivă. **În câmpul Cale** găleată, selectați calea folderului găleată.
3. Activați caseta de **selectare Activare** subfolder dacă doriți să ștergeți fișierele arhivate din toate subfolderele din folderul principal.
4. Selectați sau introduceți numărul de Zile **de**păstrare.
5. Dacă selectați să ștergeți fișierele arhivate, bifați caseta de validare Activare **golire** .
6. Dați clic pe **Salvați**.

Adăugarea setărilor de fișier Purge

Configurația Setări fișier Purge vă permite să specificați toate detaliile de acces (locații și acreditări) despre locațiile fișierelor dvs. - cupa Amazon S3 sau unitatea partajată - într-o pagină comună. Puteți apoi să consultați aceste setări în pagina Fișier de ștergere. Acest lucru vă economisește timpul necesar pentru a introduce toate detaliile de autentificare pentru fiecare activitate de ștergere. Toate setările configurate sunt listate pe măsură ce navigați la pagină.

1. Navigați la setările **Add** Purge File și introduceți numele **setărilor**.
2. Selectați tipul **de setare corespunzător**.
3. Dacă tipul setării este **S3**, introduceți cheia de acces AWS, cheia secretă AWS, punctul final al regiunii AWS, cheia KMS și criptarea serverului. Selectați KMS Encrypt dacă doriți ca datele să fie criptate folosind criptarea KMS AWS.
4. Dacă tipul setării este **Unitate partajată**, introduceți adresa IP, ID-ul de utilizator și parola.
5. Dacă tipul setării este **Google Cloud Storage**, introduceți Tipul contului, cheia privată și adresa de e-mail a clientului.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Editarea setărilor pentru ștergerea fișierului sau ștergerea fișierului

1. Selectați setările fișierului Purge File sau Purge File și faceți clic pe **pictograma Edit** sub Action # Tab.
2. Actualizați detaliile și faceți clic pe **Salvare**.

Ștergere fișier sau Golire fișier Setări

1. Selectați setările fișierului Purge File sau Purge File și faceți clic pe **pictograma Ștergere** sub **Acțiune** Tab.
2. Faceți clic pe **OK** în fereastra pop-up de confirmare.

Tip arhivă

Campaign Manager oferă următoarele tipuri de arhive:

Amazon S3 Bucket Tip arhivă

1. Navigați la **Setări** Tab și asigurați-vă că comutatorul **Ștergere este** setat la Activat. Utilizatorii nu pot TURN acest lucru OFF.
2. Activați comutatorul **Arhivă** dezactivat dacă nu doriți ca datele șterse să fie arhivate.

   Notă: Dacă TURN dezactivați Arhivă, utilitarul elimină definitiv datele șterse din baza de date. Nu veți putea accesa datele șterse.

3. Selectați tipul **de** arhivă ca Amazon S3.
4. Introduceți adresa URL **S3** care stochează datele arhivate. Creați un folder separat pe cupa Amazon S3 pentru datele arhivate și configurați acel folder în câmpul URL S3.
5. Introduceți punctul **final al**regiunii AWS. Aceasta este regiunea în care se află cupa AWS S3.
6. Introduceți cheia **de**acces AWS. Aceasta este cheia pentru a accesa cupa AWS S3. Cheile de acces sunt utilizate pentru a semna solicitările pe care le trimiteți către Amazon S3. AWS validează această cheie și permite accesul. Utilizați cheile de acces pentru a semna solicitările API pe care le faceți către AWS.
7. Introduceți Amazon AWS KMS Encrypt **(Serviciul de gestionare a cheilor**). Puteți seta valoarea ca adevărată sau falsă. Dacă este setat ca adevărat, acest lucru criptează datele stocate în cupa S3.
8. **Introduceți cheia** secretă AWS. Aceasta este cheia secretă (ca și parola) pentru cheia de acces AWS figurată la punctul 5 de mai sus. Pentru autentificare este necesară combinația dintre ID-ul unei chei de acces și o cheie de acces secretă.
9. Introduceți criptarea **pe partea serverului**. Aceasta este cheia de criptare/decriptare, definind faptul că datele șterse sunt criptate folosind criptarea sistemului de gestionare a cheilor AWS (KMS).
10. **Introduceți cheia KMS**. Aceasta este cheia pentru a decripta datele de pe cupa S3.

Tip de arhivă unitate partajată

1. Selectați tipul de **arhivă ca** unitate partajată **.**
2. **Introduceți adresa sau** numele **IP** gazdă al dispozitivului care stochează datele arhivate.
3. Introduceți ID-ul de utilizator al utilizatorului care accesează unitatea de mai sus pentru a stoca datele. Aceasta ar trebui să fie o combinație de domeniu și nume de utilizator. De exemplu, <domeniu>\IDutilizator.
4. Introduceți parola pentru ca utilizatorul să acceseze unitatea partajată.
5. Introduceți Calea pe unitatea partajată unde urmează să fie arhivate datele.

   Notă: Când dați calea, nu includeți nicio bară oblică inversă la început. De exemplu, dacă solicitați ca datele dvs. să fie arhivate în folderul Arhivă al computerului care are adresa IP 172.20.3.74, dați adresa IP ca 172.20.3.74 și calea ca arhivă. Dacă utilizați un subfolder sub Arhivă, specificați calea corectă - Arhivă\PurgeData.

Tip arhivă bază de date

1. Selectați tipul **de arhivă ca** bază de **date**.
2. Selectați un tip de autentificare dintre următoarele:
   a. **SQL Autentificare**: Aceasta este o autentificare tipică utilizată pentru diferite sisteme de baze de date și cuprinde un nume de utilizator și o parolă. Evident, o instanță de

server SQL poate avea conturi de utilizator mul- tiple (folosind autentificarea SQL) cu nume de utilizator și parole diferite. În

servere partajate unde diferiți utilizatori ar trebui să aibă acces la diferite baze de date, este preferată autentificarea SQL. SQL Autentificarea este, de asemenea, necesară atunci când un client (computer la distanță) se conectează la o instanță a serverului SQL pe un alt computer decât cel pe care rulează clientul.

b. **Autentificare** Windows: Când accesați serverul SQL de pe același computer. este instalat, în mod normal nu vi se cere să introduceți un nume de utilizator și o parolă. Cu autentificarea Windows, serviciul de server SQL știe deja că cineva este conectat la sistemul de operare cu acreditările autentificate. Serviciul de server SQL utilizează aceste acreditări pentru a permite utilizatorului să intre în bazele sale de date. Desigur, acest lucru funcționează atâta timp cât clientul se află pe același computer ca serverul SQL sau atâta timp cât clientul de conectare se potrivește cu acreditările Windows ale serverului. Autentificarea Windows este adesea folosită ca o modalitate mai convenabilă de a vă conecta la o instanță de server SQL fără a tasta un nume de utilizator și o parolă. Când sunt implicați mai mulți utilizatori sau se stabilesc conexiuni la distanță cu serverul SQL, trebuie utilizată autentificarea SQL.

3. **Introduceți IP Adresa** dispozitivului care are baza de date care stochează datele arhivate.
4. Introduceți numărul **portului** care comunică cu baza de date care stochează datele arhivate.
5. Introduceți numele bazei de **date** . Creați o bază de date prin SQL Studio pentru a arhiva datele șterse. Introduceți numele bazei de date în acest câmp.
6. Introduceți ID-ul **de** utilizator și **parola** utilizatorului care accesează baza de date.

Tipul tipului de stocare Google Tip de arhivă

1. Selectați tipul **de arhivă ca** spațiu de **stocare Google Cloud**.
2. Selectați un tip de autentificare dintre următoarele:
   a. **SQL Autentificare**: Aceasta este o autentificare tipică utilizată pentru diferite sisteme de baze de date și cuprinde un nume de utilizator și o parolă. Evident, o instanță a SQL Server poate avea conturi de utilizator mul- tiple (folosind autentificarea SQL) cu nume de utilizator și parole diferite. În serverele partajate unde diferiți utilizatori ar trebui să aibă acces la baze de date diferite, este preferată autentificarea SQL. SQL Autentificarea este, de asemenea, necesară atunci când un client (computer la distanță) se conectează la o instanță a serverului SQL pe un alt computer decât cel pe care rulează clientul.
   b. **Autentificare** Windows: Când accesați serverul SQL de pe același computer pe care este instalat, în mod normal nu vi se cere să tastați un nume de utilizator și o parolă. Cu autentificarea Windows, serviciul de server SQL știe deja că cineva este conectat la sistemul de operare cu acreditările autentificate. Serviciul de server SQL utilizează aceste acreditări pentru a permite utilizatorului să intre în bazele sale de date. Desigur, acest lucru funcționează atâta timp cât clientul se află pe același computer ca serverul SQL sau atâta timp cât clientul de conectare se potrivește cu acreditările Windows ale serverului. Autentificarea Windows este adesea folosită ca o modalitate mai convenabilă de a vă conecta la o instanță de server SQL fără a tasta un nume de utilizator și o parolă.

Când sunt implicați mai mulți utilizatori sau se stabilesc conexiuni la distanță cu serverul SQL, trebuie utilizată autentificarea SQL.

3. Intrați în calea **Găleată arhivă**. Aceasta este calea din Google Cloud Storage, unde aplicația stochează datele arhivate.
4. Introduceți tipul de **cont**. Acesta este tipul de cont utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage. Utilizați ser- vice_account ca tip de cont implicit.
5. Introduceți adresa de e-mail a **clientului**. Aceasta este adresa de e-mail a contului client Google Cloud Platform utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage.
6. **Introduceți cheia** privată. Aceasta este cheia privată a Contului Google pentru a accesa Google Cloud Storage pentru a plasa datele arhivate.

Câmpuri

Câmpuri	Descriere
S3 URL	Adresa URL care stochează datele arhivate
Punctul final al regiunii AWS	Regiunea în care se află cupa AWS S3
Cheie de acces AWS	Aceasta este cheia pentru a accesa cupa AWS S3. Cheile de acces sunt utilizate pentru a semna solicitările pe care le trimiteți către Amazon S3. AWS validează această cheie și permite accesul. Utilizați cheile de acces pentru a semna solicitările API pe care le faceți către AWS.
Criptare Amazon AWS KMS	Setați acest lucru ca adevărat sau fals. Dacă este setat ca adevărat, acest lucru criptează datele stocate în cupa S3.
Cheie secretă AWS	Aceasta este cheia secretă (ca și parola) pentru cheia de acces AWS figurată la punctul 5 de mai sus. Pentru autentificare este necesară combinația dintre ID-ul unei chei de acces și o cheie de acces secretă.
Criptare pe partea serverului	Aceasta este cheia de criptare/decriptare, definind faptul că datele șterse sunt criptate folosind sistemul AWS de gestionare a cheilor (KMS).
Cheie KMS	Aceasta este cheia pentru a decripta datele de pe cupa S3
Program	Definește programul pentru activitatea de curățare.
Zile excluse	Utilizând câmpul Zile excluse, aveți posibilitatea să configurați zilele săptămânii când nu doriți ca aplicația să efectueze activitatea de ștergere definitivă (sau de ștergere și arhivare). Acest lucru ajută la păstrarea datelor pentru zilele excluse de epurare. Acesta este un câmp opțional; Puteți selecta mai multe zile.
IP adresa sau numele gazdei	IP adresă sau numele de gazdă al dispozitivului care stochează datele arhivate

IDutilizator	ID-ul de utilizator al utilizatorului care accesează unitatea de mai sus pentru a stoca datele. Aceasta ar trebui să fie o combinație de domeniu și nume de utilizator.

Parolă	Parola utilizatorului pentru a accesa unitatea partajată
Cale	Calea unității partajate unde datele trebuie arhivate
Autentificarea SQL	Aceasta este o autentificare tipică utilizată pentru diferite sisteme de baze de date și cuprinde un nume de utilizator și o parolă. Evident, o instanță de SQL Server poate avea mai multe conturi de utilizator (folosind autentificarea SQL) cu nume de utilizator și parole diferite. În serverele partajate unde diferiți utilizatori ar trebui să aibă acces la baze de date diferite, este preferată autentificarea SQL. SQL Autentificarea este, de asemenea, necesară atunci când un client (computer la distanță) se conectează la o instanță a serverului SQL de pe un alt computer decât cel pe care rulează clientul.
Autentificare Windows	Când accesați serverul SQL de pe același computer pe care este instalat, în mod normal nu vi se solicită să tastați un nume de utilizator și o parolă. Cu autentificarea Windows, serviciul de server SQL știe deja că cineva este conectat la sistemul de operare cu acreditările autentificate. Serviciul de server SQL utilizează aceste acreditări pentru a permite utilizatorului să intre în bazele sale de date. Desigur, acest lucru funcționează atâta timp cât clientul se află pe același computer ca serverul SQL sau atâta timp cât clientul de conectare se potrivește cu cre-dentialele Windows ale serverului. Autentificarea Windows este adesea folosită ca o modalitate mai convenabilă de a vă conecta la o instanță de server SQL fără a tasta un nume de utilizator și o parolă. Când sunt implicați mai mulți utilizatori sau se stabilesc conexiuni la distanță cu serverul SQL, trebuie utilizată autentificarea SQL.
Calea găleții de arhivă	Aceasta este calea din Google Cloud Storage, unde aplicația stochează datele arhivate.
Tip cont	Acesta este tipul de cont utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage. Utilizați service_account ca tip de cont implicit.
E-mail client	Aceasta este adresa de e-mail a contului client Google Cloud Platform utilizat pentru a accesa Google Cloud Storage. 8. Introduceți cheia privată.
Cheie privată	Aceasta este cheia privată a Contului Google pentru a accesa Google Cloud Storage pentru a plasa datele arhivate.

Controlul Agent Desktop

Control Agent Desktop este o aplicație cuprinzătoare de agent bazată pe web, care permite agenților de control să efectueze operații cu un singur clic pentru gestionarea contactelor fără consimțământ în timpul apelării manuale. Agenții de control pot selecta una sau mai multe campanii pentru a filtra contactele fără consimțământ din Control Agent Desktop pentru clicuri manuale. În plus, oferă rapoarte de performanță care oferă instantanee ale valorilor cruciale. Dacă este selectat un Operator pentru Grupul fără consimțământ sau Grupul de stare, agentul de control primește numărul de contact pe care se va face clic pe desktopul său.

Notă: În cazul în care campaniile mapate la agentul de control sunt eliminate sau dacă o nouă campanie este mapată la agent, actualizările nu se reflectă în Control Agent Desktop. Utilizatorul trebuie să facă din nou log in pentru a vizualiza actualizările.

Filtre disponibile

Sunt disponibile următoarele filtre:

- Toate - Afișează toate contactele.
- Contacte normale - Afișează contactele care nu sunt marcate ca contacte de apelare inversă.
- Contact de apelare inversă - Afișează contactele marcate ca contacte de apelare inversă.
- Campanii preferate - Vă permite să selectați mai multe campanii. Filtrează contactele pe baza campaniilor selectate.

Login

Efectuați următorii pași pentru a vă conecta la Control Agent Desktop:

1. Accesați pagina de conectare Control Agent Desktop. URL-ul este livrat cu pachetul aplicației.
2. Introduceți ID-ul de utilizator și parola inițială furnizate împreună cu pachetul. Pentru a adăuga un agent de control, consultați Utilizatori.

Stare agent

Starea de disponibilitate este cunoscută sub numele de prezență agent și indică o stare, cum ar fi Pregătit, Nepregătit etc. Agentul de control modifică manual modurile de lucru de la Pregătit la Nepregătit și invers. Sunt disponibile următoarele stări ale agentului:

- Pregătit - Agentul este disponibil pentru a prelua apeluri. Dacă agentul nu răspunde la un apel într-o perioadă de timp configurată, apelul este revocat și direcționat către următorul agent disponibil.
- Nepregătit - Agentul nu este disponibil momentan pentru a prelua apeluri. Aplicația nu direcționează apelurile către acest agent și nu direcționează apelul către următorul agent disponibil.

Pentru a schimba starea, faceți clic pe **lista derulantă Stat** din partea dreaptă sus a paginii și selectați starea corespunzătoare.

Deconectare

Faceți clic pe lista derulantă Stat din partea dreaptă sus a paginii și selectați **lista derulantă Deconectare** de la.

Rapoarte

Control Agent Desktop afișează datele pentru ultima oră. Raportul afișează următoarele date:

- Performanță - Procentajul din totalul contactelor acceptate din totalul contactelor prezentate în ultima oră.
- Eficiență - procentaj din totalul contactelor acceptate pe minut.
- Numărul de campanii atribuite - Numărul total de campanii atribuite unui agent.
- Numărul de campanii preferate de utilizat - Numărul de campanii selectate pentru utilizare.
- Total contacte prezentate în ultimele 1 oră - Numărul de contacte prezentate unui agent în ultima oră.
- Total contact acceptat în ultimele 1 oră - Numărul de contacte acceptate de un agent în ultima oră.
- Total contacte revocate în ultimele 1 oră - Numărul de contacte prezentate unui agent, dar neacceptate.