



# Webex Contact Center Campaign Manager — Руководство пользователя

Версия 4.2.1.2401

**Штаб-квартира корпорации для Северной и Южной Америки**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706 USA (США)  
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387), номер факса: 408 527-0883

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОДУКТОВ И СВЕДЕНИЯ О НИХ, ПРИВЕДЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ИЗДЕЛИЙ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩЕЕ ИЗДЕЛИЕ ПРИВЕДЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ИЗДЕЛИЮ, И СОДЕРЖАТСЯ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ ПО ЭТОЙ ССЫЛКЕ. ЕСЛИ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ.

Сжатие верхних колонтитулов TCP в продуктах Cisco реализовано в виде адаптации программы, разработанной в Калифорнийском университете в Беркли (UCB) в составе свободно распространяемой операционной системы UNIX. Все права защищены. © Члены правления Университета Калифорнии, 1981 г.

НЕСМОТРИ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ЗАЯВЛЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ДАННЫМИ ПОСТАВЩИКАМИ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УСТРАНЕНИЯ ОШИБОК. КОМПАНИЯ CISCO И ВЫШЕНАЗВАННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ЯВНЫХ И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ ГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ, А ТАКЖЕ ОТ ГАРАНТИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ХОДЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, ВЫЗВАННЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ И УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ЭТИМ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

Любые IP-адреса и телефонные номера, использованные в данном документе, следует считать вымышленными. Все примеры, текст интерфейса командной строки, схемы сетевой топологии и другие рисунки, содержащиеся в данном документе, приводятся исключительно для иллюстрации. Использование реально существующих IP-адресов или телефонных номеров в различных примерах является случайным и непреднамеренным.

Все печатные и дублирующие копии программных копий считаются неконтролируемыми, и оригинальная онлайн-версия должна быть приведена для получения последней версии.

Компания Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и номера факсов отображаются на веб-сайте Cisco по адресу [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco и логотип Cisco — торговые марки или зарегистрированные торговые марки корпорации Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Для просмотра списка товарных знаков Cisco перейдите по ссылке URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Торговые марки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает партнерских отношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)

© Компания Cisco Systems, 2024. Все права защищены.



# ОГЛАВЛЕНИЯ

Взаимодействие с клиентами _____	5
Интеграции _____	5
Webex Contact Center _____	5
Руководство пользователя Campaign Manager _____	6
выполните вход в Campaign Manager _____	6
Пароль _____	6
Изменить пароль _____	7
Консоль Campaign Manager _____	7
Поддержка языков _____	7
Главная страница _____	7
Виджеты домашней страницы _____	8
Снимки в режиме реального времени _____	8
Быстрые ссылки _____	9
Быстрые ссылки для конкретной кампании _____	9
Список do-do-list _____	10
Нарушение лицензий _____	10
Кампания _____	11
Предварительные условия _____	11
Начало работы _____	11
Создать кампанию _____	15
Группа кампании _____	17
Стратегия контактов _____	17
Параметры конфигурации _____	19
Настройка кампании _____	23
Сценарий сервера _____	66
Группа _____	84
Доступ к группе _____	84
Добавление группы голосовой кампании _____	85
Добавление группы кампании, ручной _____	89
Конфигурация системы _____	89
Режимы _____	93
Часовой пояс _____	94
Соответствия _____	96
Глобальная передача _____	101
Бизнес-результат _____	109
Область и почтовый индекс _____	112
Государственное право _____	114
Праздник _____	118
URL _____	119

Профиль _____	120
Переназначение операторов _____	131
Другие параметры _____	133
Глобальные бизнес-параметры _____	136
Статус высокой доступности _____	138
Аутентификация идентификационных данных _____	138
Экспорт или импорт кампании _____	141
Категория кампании _____	142
Конфигурация поставщика услуг CPaaS _____	144
Клавиши API _____	146
Конструктор условий соответствия _____	148
Защита PII _____	152
номера набирателя Webex Contact Center _____	153
Стратегия контактов _____	154
ДОБАВЛЕНИЕ РЕЖИМОВ _____	154
Стратегия контакта — типы _____	155
Создание стратегии контактов _____	155
Управление режимами _____	157
Лицензия _____	159
Отчет об использовании _____	160
Пользователь _____	163
Создание пользователя _____	163
Поля _____	163
Создать пользователей _____	164
Создание пользователей домена _____	165
Создание пользователей SSO _____	167
Роли _____	168
Конструктор сценариев _____	171
2-Способ SMS _____	171
2-Отчеты о способе SMS _____	171
Руководство по вызову _____	172
Кампания _____	172
Формы _____	173
Отчеты _____	181
Конфигурации _____	185
Руководство по вызову _____	188
Уведомления _____	194
Системные уведомления _____	195
Контроль кампании _____	195
Прогноз кампании _____	195
Системные уведомления _____	195
Контроль кампании _____	199



Прогноз кампании	200
Инструменты	203
Очистка и архив	203



## Взаимодействие с клиентами

Campaign Manager — это мощный инструмент для управления кампаниями и списками. Он разработан с функциональностью и функциями, направленными на увеличение правопартийных соединений и достижение бизнес-целей кампании через многоканальные исходящие взаимодействия. Campaign Manager позволяет планировать различные стратегии выбора по времени и дням недели. Она позволяет управлять последовательностью каналов связи или интеллектуально управлять лучшим каналом или номером для связи в оптимальное время. Campaign Manager обеспечивает соответствие федеральным законам, законам штата, ТСПА и FDCPA (Regulation F) и максимизирует список penetration с высокими показателями успеха.

## Интеграции

### Webex Contact Center

Campaign Manager предоставляет диспетчер кампаний и соответствие требованиям для Webex контакт-центра. Webex Contact Center использует встроенный инструмент набора номера для различных режимов. Campaign Manager обеспечивает аналитику для управления тактами, а также соответствует всем требованиям соответствия требованиям. Из приложения Менеджер кампаний Webex контакт-центра управляет кампаниями контакт-центра.

# Руководство пользователя Campaign Manager

## выполните вход в Campaign Manager

Чтобы войти в Campaign Manager, выполните следующее

### Вход с помощью учетных данных пользователей Campaign Manager

1. Перейдите на страницу входа в Campaign Manager. URL поставляется с пакетом Campaign Manager.
2. Введите идентификатор пользователя и исходный пароль, предоставленный пакетом. Сведения о добавлении пользователей или администраторов см. в разделе "Пользователи Campaign Manager".

### Вход с помощью аутентификации Windows

Если администратор настроил проверку подлинности пользователей Windows, выполните вход в Диспетчер кампаний, используя учетные данные домена.

Для добавления пользователей окна см. раздел "Пользователи окна".

### Вход с помощью поставщика идентификационных данных с помощью функции единого входа (SSO)

Если администраторы активировали аутентификацию SSO, выполните вход с помощью поставщика идентификационных данных SSO. Сведения о добавлении пользователей SSO см. в разделе "SSO Пользователи".

## Пароль

Для паролей применяются следующие правила

- Несмотря на то, что длина пароля может содержать от 8 до 10 символов, длина пароля устанавливается администратором предприятия. Минимальное число символов может быть больше 8.
- Пароли не могут начинаться или заканчиваться с пробелом.
- В качестве последнего символа пароля нельзя использовать символ подчеркивания (\_).
- Допустимые символы для паролей: A-Z, a-z, 0-9, специальные символы \$-\_.+!() и пробел.
- Несмотря на возможность использования других специальных символов, они могут создавать проблемы при вводе паролей из командной строки или в веб-адресе.
- Надежные пароли содержат буквы, цифры и специальные символы. Пароли, связанные с защищенными предприятиями, должны содержать хотя бы один из них.

## Изменить пароль

Чтобы изменить пароль учетной записи, выполните следующие действия

1. На любой странице щелкните значок **"Пользователь"** и нажмите **"Изменить пароль"**.
2. Введите текущий пароль.
3. Введите новый пароль и подтвердите ввод еще раз.
4. Нажмите Кнопку **"Отправить"**.

## Консоль Campaign Manager

Campaign Manager Console — это модуль администрирования, который позволяет выполнять множество административных задач:

- Настройка параметров приложения
- Управление кампаниями
- Управление списками
- Управление административными и супервизными пользователями
- поддерживать стратегии вызовов и бизнес-результатов;
- Настройка каналов электронной почты и SMS
- Создайте руководства по вызовам для операторов.

**Примечание.** В приложении Webex контакт-центра не поддерживается следующее, но в документе могут быть ссылки:

- Кампании по электронной почте, SMS и IVR
- Обратный вызов
- Сопоставленные вызовы AEM (agent-Executive Сопоставленные)

## Поддержка языков

Campaign Manager поддерживает использование нескольких языков, таких как английский, китайский (традиционный), тайский, ger-man, японский, итальянский, французский и испанский. Пользователи могут выбрать язык во время установки.

## Главная страница

В следующей таблице описаны различные элементы домашней страницы приложения:

Поле	Описание
Значок меню	Используйте этот значок для разворачивающегося или сворачивания левого главного меню.
Значок уведомления	Количество уведомлений системных оповещений, генерируемых системой.
Информация о пользователе	Определите информацию о пользователе.
Имя пользователя	Имя пользователя, вошедшего в систему.
Изменение проходного слова	Позволяет вам изменить пароль.
Выход	обеспечивает выход из приложения.
Панель меню	Отображаются ссылки на различные модули приложения. Также содержится информация об авторском праве.
Информация о версии	Отображает текущую версию приложения.
Область содержимого	Отображает настраиваемые поля в виде областей ввода, раскрывающихся списков, флажков и т. д.

## Виджеты домашней страницы

Главная страница содержит следующие виджеты:

- Снимки в режиме реального времени
- Быстрые ссылки для конкретной кампании
- Список действий
- Быстрые ссылки для всего приложения

## Снимки в режиме реального времени

Этот виджет содержит снимки, позволяющие приложению получить 360 градусов в реальном режиме. Информация о following является накопительной для приложения с момента его установки и первого использования:

- Активные кампании — в этом разделе отображается количество активных кампаний для всего приложения. Также показано количество кампаний в категориях "Итого", "Неактивен" и "Истек".
  - Итого — общее число кампаний, созданных приложением.
  - Неактивно — общее число кампаний, не выполняемых в данный момент — в



состоянии временной приостановки или остановки.

- Прошедшее — общее число кампаний, прошедших после окончания кампании, даты и времени.

- Общее число контактов — общее число контактов, загруженных в приложение во всех кампаниях. Это также показывает разрыв открытых, свежих (еще не набран), расписания, закрытых и других контактов.
  - Открыть — количество контактов, открытых на текущий момент. Эти номера включают в себя такты, которые доставляются номероператору, но еще не набраны.
  - Fresh - Количество контактов не набрано ни разу по сей момент. Эти номера включают контакты, которые передаются номерозеру, но еще не набраны.
  - «По расписанию» — количество контактов, которые должны быть назначены для набора. Это сумма тактов, имеющих статус 0 (открыть) или 4 (доставлен), а  $IsFresh = 0$
  - Закрыто - количество закрытых контактов.
  - Другие — контакты, которые не могут быть доставлены — сумма контактов, которые имеют значение Scrubbed (статус con-tact = 9), очистка/закрытие через функцию управления контактами (статус контакта = 7) и истекшие (статус контакта = 34).

Следующая информация содержит данные только за текущий день:

- Набранные контакты — отображается общее количество контактов, набранных во всех кампаниях.
- Контакты подключены — отображается общее число успешно установленных контактов
- Набранные вызовы — отображается общее количество набранных вызовов во всех кампаниях. Сюда входят несколько выходов на один и тот же контакт. Это число увеличиваются, даже если вызов подключен к голосовой почте пользователя.
- Вызовы, подключенные — отображается общее количество вызовов, связанных между оператором и заказчиком во всех кампаниях. Сюда входят несколько подключений для одного контакта.

## Быстрые ссылки

Этот виджет связывает вас с различными страницами приложения, на всех кампаниях. Это упрощает и ускоряет навигацию по нужной странице с домашней страницы одним щелчком. Чтобы добавить страницы в быстрые ссылки, выполните следующие действия:

1. Щелкните **«Настройки»** в строке заголовка виджета «Быстрые ссылки», чтобы добавить новую страницу быстрых ссылок. Приведены все страницы, которые можно добавить в качестве быстрых ссылок на этот виджет.
2. Установите флажки для страниц для списка в виджете «Быстрые ссылки».
3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

## Быстрые ссылки для конкретной кампании



Этот виджет связывает вас с различными страницами, связанными с кампаниями в приложении.

1. Щелкните **Кампания** , чтобы просмотреть страницу со списком кампании.
2. Щелкните **"Правка"** на строке действий **кампании** , быстрая ссылка на которую вам нужна.
3. Щелкните **ссылку** на нужный элемент конфигурации, чтобы разместить быструю ссылку на виджет. Нажмите Кнопку **"Удалить "**, чтобы удалить быструю ссылку.

## Список do-do-list

Приложение предоставляет встроенный список дел, который полезен для отслеживания действий, обработанных администратором номеронабирателя, и управления ими. Этот виджет выступает как универсальный дневник, встроенный в приложения. Вы можете добавить задачи, которые должны быть адресованы в список задач.

Виджет **«Список задач»** отображает оставшееся время выполнения задачи в различных цветовых кодах:

- **Зеленый** , когда оставшееся время для выполнения задачи составляет в днях.
- **Оранжевый** , когда задание должно быть завтра.
- **Синий** , если оставшееся время для выполнения задачи истекло в часы.
- **Если** оставшееся время для выполнения задачи истекло в минутах.

**Примечание:** Просроченные задачи отображаются без какого-либо цветового кода. Вы можете удалить их.

Чтобы добавить задачу, выполните следующие действия:

1. Щелкните **Добавить новый** в строке заголовка **списка** дел, чтобы добавить новую задачу.
2. Введите **название** задачи. Например, запустить кампанию в режиме SMS.
3. Введите действия , которые будут выполняться в рамках задачи. С указанным выше пунктом выполняется **создание кампании SMS**.
4. Введите **дату** завершения задачи.
5. Нажмите Кнопку **"Сохранить "**.

## Нарушение лицензий

На домашней странице отображается статичное предупреждение в следующих случаях:

- Настроены за несколько дней до окончания срока действия лицензии, отсчет времени и даты окончания срока действия лицензии.
- Обратный отсчет до даты прекращения, когда это удар в.
- Подробнее см раздел «Нарушение лицензии». Пользователи должны принять соответствующие меры для восстановления лицензий.

## Кампания

Кампания — это сбор записей/контактов. В кампании можно выгружать контакты, определять приоритеты набора, планировать стратегии и выполнять ряд других задач. Вы также можете использовать кампании для обработки обратных вызовов, которые инициируются на основе запроса клиента на обратный вызов или автоматически инициируются системой из-за неспособности связаться с предполагаемым абонентом. Кампания функционирует как набор списков, в которых каждый список com-prisesирует загруженные контакты.

В этом разделе можно интегрироваться с кампанией по партнерскому продукту (специфичным для набора номера) или с очередью (не с набором номера) для получения сведений. Кроме того, в этом разделе можно включить кампанию в группу.

## Предварительные условия

Ниже перечислены необходимые условия для создания кампании

**Режимы** - Различные способы, с помощью которых вы можете связаться с заказчиком. Примерами могут быть режимы «Домашний телефон», «Рабочий телефон», «Мобильный (голос), SMS», «Электронная почта» и «SIP», «Социальные медиа» (WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger и т. д.).

**Примечание:** режимы SIP, SMS, электронной почты и социальных медиа (WhatsApp, Twitter и Facebook Messenger) будут доступны в будущем выпуске.

**Стратегия** контактов — стратегия контактов предусматривает настройку набора правил для различных режимов. Этот набор правил решает, режим, в котором достигается контакт (обычно зависит от веса, назначенного режиму), время, в которое контакт достигается в определенном режиме, время набирания повторных попыток в настроенных режимах и т. д. Подробнее см. раздел «Стратегия контактов».

**Часовые пояса** — список часовых поясов, настроенных для исходящей кампании. Это относится к выходу кампании, а также набору контактов в их соответствующих часовых поясах. Подробнее см. раздел «Часовые пояса».

**Примечание.** При добавлении названия кампании не следует упоминать более 60 символов или любые специальные символы .

Более подробная информация о них приведена в соответствующих разделах.

## Начало работы

На левой панели меню щелкните **Кампания** , и появится **главный** экран кампании. Ниже приведена информация о каждой кампании

**Примечание.** Щелкните любой заголовок таблицы, чтобы сортировать данные по таблице в порядке возрастания/убывания. Столбец "**Состояние завершено**" (%) сортируется сначала по



статусу, а затем по процентному соотношению.

**Процент** кампании вычисляется по следующей формуле:

$TotalPercentage = \frac{Завершенные\ вызовы}{Общее\ число\ абонентов} * 100$

В приведенной выше формуле завершенные вызовы вычисляются следующим образом:

$Завершенные\ числа = количество\ (завершено) + количество\ (другие)$

1. **Такие каналы** , как Голос, Электронная почта, SMS или сочетание голосового и не голосового.
2. Щелкните имя **кампании**, чтобы загрузить сведения о кампании для редактирования.
3. **Имя** группы, к которой принадлежит кампания. Для кампаний с общим списком определенная группа кампании не отображается; отображается только как общий список.
4. **Дата начала ежедневное время** начала - дата начала кампании и ежедневное время начала камеры.
5. **Дата окончания ежедневное время** окончания - дата окончания кампании и ежедневное время окончания камеры.
6. **Состояние и завершение:**
  - a. **Создано** - кампания создана, и еще не начать набор контактов. Строка состояния светится синим цветом.
  - b. **Выполнение** — запущенная кампания, т. е. набор контактов. Строка состояния зеленая.
  - c. **Начало** — при начале одной или нескольких кампаний с помощью кнопок «Действия на странице» отображается состояние «**Начало**». Нажмите кнопку «**Обновить**», чтобы подтвердить начало кампании и сменить статус на «Выполнение».
  - d. **Остановка** — при остановке одной или нескольких кампаний с помощью кнопок действий на странице статус отображается как «**Остановка**». Нажмите кнопку «**Обновить**», чтобы подтвердить, что кампания остановлена и статус был изменен на «Остановлено».
  - e. **Остановлено** — кампания не запущена. Строка состояния красным цветом.

**Примечание.** Кампания в состоянии "Остановлен" не автоматически сменяется на Выполнение в введенное время работы кампании. Администратор должен начинать такие кампании вручную.
  - f. **Группа остановлена** — сопоставленная группа родительской кампании отключена администратором. Все кампании в группе "Отключены" находятся в состоянии "Останов". Строка состояния красным цветом.
  - g. **Время приостановлено** - кампания приостановлена (в временно остановленном состоянии). Кампания автоматически приостанавливается в нерабочее время выполнения, праздники, выходные дни, нерабочий день недели и т. д. В настроенное время работы кампании состояние автоматически сменяется на Выполнение. Строка состояния бежевый.
  - h. **«Прошло»** — кампании, прошедшие после заданной даты и времени окончания, помечаются статусом «Elapsed», а строка состояния имеет коричневый цвет.



- i. **Завершено** — процент, показанный в конце строки статуса, указывает на процент набранных контактов (от общего числа контактов, загруженных для кампании).
- j. **И т. д.** Расчетное **время** завершения для всех набираемых контактов в кампании, которые должны быть набраны. Вычисляется на основе истории и данных текущего дня об обработанных записях и общей продолжительности обработки.

## Статистика кампании

1. **Итого** — общее число контактов, загруженных для кампании.
2. **Открытый** - количество контактов в открытом состоянии. Контакты со статусом 0.
3. **Свежий** - Количество свежих контактов, которые еще не были набраны в первый раз. Контакты со статусом 0, а IsFresh равно 1 в базе данных.
4. **«По расписанию»** — количество контактов, которые должны быть назначены для набора. Контакты со статусом 0, а IsFresh равно 0 в базе данных.
5. **Закрытых** - количество закрытых контактов. Здесь вы не можете совершать попытки набора номера по закрытому con-facts, если он не открыт. Контакты со статусом 1.
6. **Другие** - число контактов в других государствах, помимо открытых, свежих, запланированных или закрытых.

**Общее количество контактов** вычисляется по следующей формуле:

$$\text{Общее количество контактов} = \text{количество(Открыть)} + \text{Количество(Закрытый)} + \text{Количество(Другое)}$$

Дополнительные сведения см. в разделе [«Статусы контактов»](#).

Каждый загруженный в приложение контакт помечается тегами со статусом. Дополнительную информацию см. в разделе [«Сведения о состоянии контакта»](#).

## Сведения о статусе контакта

Статус	Имя	Описание
0	Открыть	Откройте окно "Контакт".
1	Закрыт	Закрытый контакт.
2	Временно заблокированный	Контакт временно заблокирован, доставлен не будет.
3	Выполняется отправка файлов	Контакт в процессе отправки.
4	Передано номерозеру	Контакт доставлен номерооператору.
5	Заменить	Контакт, перезаписанный во время отправки.
6	Список остановлен	Контакт из списка, который был остановлен.
7	"Завершено через управляемые контакты" или "Очищается"	Контакт закрыт с помощью функции управления контактом / очистки контакта.
8	Контакт остановлен и закрыт	Контакт остановлен и закрыт, номероллеру не передается.
9	Scrubbed контакта	Контакт из списка, для которого выполняется скрабб.
10	Контакт перемещен на другие камеры	Контакт перешел из одной кампании в другую сцепоченным тактом.



11	Постоянная остановка	Контакт постоянно остановлен, который не будет передан номероперу.
20	Поставленная связь остановлена	Контакт, переданный номероллеру, прекращается

		Набора.
21	Заблокировано для доставки рсВ	контакт, заблокированный и доставленный только для персонального вызова (РСВ). <b>Примечание.</b> Функция персонального обратного вызова неприменима для данного выпуска.
22	Заблокировано для доставки контактов CSS	Контакт, заблокированный для доставки с помощью расписания стратегии выбора контактов (CSS).
23	Заблокирован для доставки АЕМ	Контакт, заблокированный для оператора - исполнительного руководителя сопоставленный делив-егу.
24	Заблокировано изменением назначения контакта res-schedule	Контакт, заблокированный сменщиком для доставки как res-scheduled.
25	Блокировка путем перепланирована на закрытие контакта	Контакт, заблокированный изменением назначения на закрытие.
30	Контакт, заблокированный DNC	Контакт, заблокированный как контакт «Не звонить».
31	Контакт, заблокированный NDNC	Контакт, заблокированный как национальный контакт не вызывать.
32	Контакт, заблокированный DNC-скраб	Контакт заблокирован в процессе обработки DNC скраб.
33	Контакт, заблокированный судебным процессом	Контакт заблокирован в связи с требованием судебного разбирательства.
34	Истек срок действия	Контакт с истекшим сроком действия.

## Действия

Следующие действия, которые необходимо принять в рамках кампании:

- **Измените** любое свойство кампании.
- **Копирование** создает новую кампанию со всеми свойствами выбранной кампании (кроме имени кампании), сохраненными как есть.

**Примечание.** При дублировании кампании приложение не воспроизводит настройки номеронабирателя. Для скопированной кампании пользователям необходимо вручную создать параметры номеронабирателя в кампании.

**Примечание.** Для скопированной кампании использование того же имени, что и удаленная кампания, допускается при условии, что и пользователь. Исторические данные о старой кампании удаляются из базы данных при создании новой кампании, используя то же имя, что и удаленная кампания.

- **Остановка** (или **начало**) кампании. Все контакты, кроме активных переданных контактов, закрываются при наборе номера. Статус таких контактов меняется на «Открыть» в приложении.



- **Очистка** закрывает все ожидающие контакты, доступные в списке наборов.  
**Примечание.** Контакты, активные при наборе номера, не очищаются.
- **Удалите** кампанию.

#### **Действия с пейдж-страницей**

Панель **кнопок действий** в левом верхнем углу страницы над заголовками предоставляется для выполнения различных действий. Эта кнопка отображается только в том случае, если администратор настроил ее.

**Примечание.** Множественный выбор кампании работает только для активной страницы и не для кампаний на разных страницах.

**Примечание.** При выборе нескольких кампаний можно использовать только кнопки начала и остановки. Вся палитра кнопок доступна, если выбрать одну кампанию.

- **Измените** любое свойство кампании.
- **Копирование** создает новую кампанию со всеми свойствами выбранной кампании (кроме имени кампании), сохраненными как есть.

**Примечание.** Для скопированной кампании использование того же имени, что и удаленная кампания, допускается при условии, что и пользователь. Исторические данные о старой кампании удаляются из базы данных (при завершении работы LCMReportingService) при создании новой кампании с тем же именем, что и удаленная кампания. Мы рекомендуем вам использовать это после выполнения надлежащей осторожностью, так как это приводит к потере исторических данных.

- **Начать** кампанию.
- **Остановите** кампанию.
- Очистка закрывает все ожидающие контакты в списке наборов.

**Примечание.** Контакты, активные в кэше номерного абонента, не очищаются.

- **Удалите** кампанию.

## Сортировка и поиск

Данные о списке кампании можно сортировать по любому столбцу. Щелкните заголовок столбца, чтобы сортировать данные по возрастанию. Вы можете использовать **поле** поиска в правом верхнем углу страницы со списком кампании для поиска и извлечения необходимых данных.

## Создать кампанию

### Сведения о кампании

Чтобы создать новую кампанию, щелкните "Добавить кампанию " в правом нижнем углу экрана. Основные сведения о кампании приведены в этом разделе.

Экран **«Сведения о кампании»** содержит следующие сведения:

1. Введите **название** кампании.
2. Введите **описание** кампании.



3. Выберите категорию в раскрывающемся списке. Это поле является необязательным.

**Примечание.** Если у вас нет категории кампании, которая относится к этой кампании, вы можете нажать **кнопку «Кам-мож» категории** , чтобы создать новую категорию. Дополнительные сведения см. в разделе **"Создать категорию кампании"**.

4. Выберите группу **бизнес-результатов** в раскрывающемся списке.

**Примечание .** Если у вас нет какой-либо бизнес-группы, которая применяется к этой кампании, нажмите кнопку **"Создать результат бизнеса"** и добавьте новую группу бизнес-результатов. Дополнительную **информацию см. в документе Business Outcome** .

5. **Выберите диапазон** дат для этой кампании. Кампания проводится между датой начала и окончания, выбранной в этом диапазоне; оба дня являются включающими.
6. **Выберите диапазон** времени для этой кампании. Кампания проводится во все дни (в диапазоне выбранных дат) между выбранным временем.
7. Выберите часовой **пояс** для этой кампании. Приложение предназначено для работы в нескольких часовых поясах.

**Примечание.** Если у вас нет часового пояса, который относится к этой кампании, щелкните **«Создать часовой пояс»** создать новый часовой пояс. Дополнительную информацию см . в **«Часовой пояс** ».

Приложение может использоваться в различных местах для проведения кампаний. Эти местоположения могут быть разбросаны на разных континентах или даже в разных местах на одном и том же континенте. Находясь далеко друг от друга, кампании могут потребоваться в рабочее время каждого конкретного местоположения. Телефон предназначен для работы в нескольких часовых поясах.

Различные места по всему миру разделены на часовые пояса в зависимости от долготы, в которых они расположены. Для приложения предусмотрено положение, в котором можно огибать общесистемные часовые пояса.

Этот часовой пояс используется в качестве одного из вариантов для привязки часового пояса контакта. Некоторые другие элемент, которые приложение использует для определения часовых поясов контактов: почтовый индекс, код зоны, государство и т. д.

8. Выберите тип **использования часового** пояса для кампании. Доступны три варианта выбора:

**«Нет»:** используется «Часовой пояс» для данной кампании, выбранный в разделе «Часовые пояса».

**Наслед.** Этот параметр принимает часовой пояс, выбранный **в группе** кампании.

**Переопределение:** только для этой кампании время начала и завершения настраивается для часовых поясов в этой группе кампаний. Время начала и окончания для группы появляется при щелчке кнопки **загрузки по умолчанию** .

**Примечание.** При создании новой кампании использование типа «Часовой пояс» недоступно. Она доступна только при редактировании существующей кампании.



9. Выберите число дней от **счетчика времени жизни**. **Время жизни** — это количество дней загрузки контактов с помощью функции автоматической выгрузки.

10. Включите переключатель **рабочих дней** , чтобы приложение вычисляло время жизни только с использованием рабочих дней.
11. Щелкните « **Далее**», чтобы завершить работу на экране и перейдите к мастеру **групп кампаний** .

## Группа кампании

В этом разделе можно выполнить интеграцию с кампанией партнерского продукта (специфичной для набора номера) или с очередью (не с номером номера) для получения информации.

### Выбор группы

Выберите тип группы кампании из списка "Выделенная кампания", "Список общего доступа" и "Ускоренный набор".

1. Если **выбрана группа** выделенной кампании, выберите группу в раскрывающемся списке.
2. Если **выбрана кампания "Общий список"** , параметр "Группа " будет скрыта. Группа кампании определяется тогда, когда мы создаем условие CSS для конкретной кампании с общим списком.

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

3. Если **выбран вариант «Ускоренный набор»** , выполните действия, упомянутые в разделе «Ускоренный набор».

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

4. Перейдите в раздел « **Стратегия контактов**».

## Стратегия контактов

Контактная стратегия — это рассчитанный подход в построении отношений с заказчиками для эффективного управления кампанией.

Выберите стратегию контактов для

компании. Предусмотрены

следующие параметры.

**Простая:** простая стратегия легко настраивается и просто перемещается на вызовах из одного настроенного режима в другой в течение цикла. Цикл повторяется до завершения заданного количества циклов. Он служит своей цели *limited* в некоторых типах кампаний, которые не требуют каких-либо передовой методологии обработки контактов.

**Advanced:** расширенная стратегия может быть настроена и использована для более сложных стратегий вызовов, таких как повторы на уровне режима, окна перехода и различные окна для режимов вызовов. Этот тип стратегии использует максимальное количество



приложений для набора каждого загруженного контакта.

## Простой

По умолчанию для кампании выбран вариант «Простая стратегия контактов».

1. Выберите соответствующую стратегию контактов для этой кампании в раскрывающемся списке.

**Примечание.** Если стратегия контактов, применимая к этому контакту, отсутствует, щелкните "**Создать стратегию** контакта", чтобы создать новую стратегию. Дополнительную информацию см . в «**Создать стратегию** контактов».

2. **Глобальная повторная попытка** — используйте ползунок или введите необходимое значение на панели номеров. Этот параметр позволяет предоставить максимальное количество повторных попыток для набора каждого контакта в кампании.
3. **Ежедневно повторить попытку** — используйте ползунок или введите необходимое значение на панели номеров. Этот параметр позволяет предоставить максимальное количество повторных попыток для набора каждого контакта в кампании.
4. **Повторить цикл** — используйте ползунок или введите необходимое значение на панели номеров. Это количество циклов, которые действует контактная стратегия перед закрытием контакта.
5. Выберите интервал повторов цикла. Это интервал между одним циклом повторных попыток и последующим. Введите необходимые значения в соответствующие поля в полях "**День**", "**Час**" и "**Мин** .

## Стратегия обратного вызова

**Примечание.** В текущем выпуске функция обратного вызова не поддерживается. Эта функция планируется в будущем выпуске.

Для переадресации контактов обратного вызова используется стратегия обратного вызова. Например, когда номерозер пытается дозвониться до клиента в запрошенное время и попытка не удалась, система применяет правило стратегии обратного вызова.

Существует два типа обратных вызовов. **Персональный обратный вызов** — это когда обратный вызов маршрутизируется тем же оператором, который обработал исходный вызов; **Обычный обратный** вызов — это когда обратный вызов маршрутизируется любому доступному оператору.

6. Выберите подходящую стратегию обратного вызова для этой кампании в раскрывающемся списке.

**Примечание.** Если к этому контакту не настроена стратегия обратного вызова, щелкните "Создать стратегию обратного вызова", чтобы создать новую стратегию. Дополнительную информацию см . в «**Создать стратегию** обратного вызова».

7. **Сброс ежедневных и глобальных повторных** попыток - включается, если требуется, чтобы глобальные и ежедневные повторные записи были сброшены до нуля при переводе контакта в обратный вызов.
8. **Повтор** вызова — используйте ползунок или введите значение на панели номеров. Этот параметр позволяет предоставить максимальное число повторных вызовов для



обратного вызова каждого контакта в кампании.

9. При необходимости выберите кнопку сброса платы к NCB.

**Примечание:** Контакт, помеченный как персональный контакт обратного вызова, может быть преобразован в обычный такт обратного вызова при определенных обстоятельствах, таких как неоднократная неспособность связаться с указанным оператором. Чтобы не связаться с контактом вообще, этот вызов преобразуется в обычный обратный вызов для любого другого доступного оператора.

Ниже приведены доступные варианты выбора **типа** повторных попыток:

- a. **Повторные попытки:** настройка количества попыток, по истечении которых персональный обратный вызов становится обычным.
  - b. **Длительность:** длительность дней, часов и минут, по истечении которой личный обратный вызов становится обычным, если набранный вызов не поступает назначенному оператору по каким-либо причинам.
10. С помощью панели номеров задать число **попыток связаться с оператором** - приложение делает количество попыток связаться с оператором перед переводом персонального вызова в обычный обратный вызов.
  11. Щелкните «Далее», чтобы заполнить окно и перейти к мастеру других параметров.

## Расширенный

Выберите вариант «**Дополнительная** стратегия контактов» для кампании.

1. Выберите соответствующую стратегию контактов для этой кампании в раскрывающемся списке.

**Примечание.** Если стратегия контактов, применимая к этому контакту, отсутствует, щелкните "Создать стратегию контакта", чтобы создать новую стратегию. Дополнительную информацию см . в «**Создать стратегию** контактов».

2. **Глобальная повторная попытка** — используйте ползунок или введите необходимое значение на панели номеров. Этот параметр позволяет предоставить максимальное количество повторных попыток для набора каждого контакта в кампании.
3. **Ежедневно повторить попытку** — используйте ползунок или введите необходимое значение на панели номеров. Этот параметр позволяет предоставить максимальное количество повторных попыток для набора каждого контакта в кампании.
4. **Закреть ежедневные повторные попытки** — включить переключатель , чтобы закрыть контакт после достижения предельного значения для ежедневных повторных попыток.
5. **Окно** перехода — включите этот переключатель , чтобы применить эту функцию к кампании. Окно перехода позволяет ограничить число попыток для каждого режима и установить определенный порог продолжительности.
6. **Дни** длительности перехода – используйте ползунок или введите необходимое значение на панели номеров, чтобы вести подсчет попыток.
7. **Попытки** перехода — используйте ползунок или введите необходимое значение на панели номеров для выбора попыток перехода.

## Параметры конфигурации

В этом разделе описаны конфигурации кампании.

1. Если это кампания по электронной почте, выберите **сервер** электронной почты для нее.

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

2. Если это SMS кампания, выберите **SMS сервер** для нее. Щелкните **Создать SMS сервер** , если не добавлен сервер SMS. Подробнее **SMS** .

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

3. Чтобы задействовать чат-бота для двустороннего SMS общения, выберите один из них в раскрывающемся списке «Учетная запись чат-бота». Щелкните **Добавить учетные** данные чат-бота, если не добавили учетные данные чат-бота. Дополнительные **сведения см. в учетных** данных чат-бота.

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

4. Задайте пороговое значение для сообщений электронной почты в поле " **Пороговое** значение электронной почты".

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

5. Введите **префикс**. Префикс — это строка с префиксом для загруженных контактов в момент доставки номероператору.
6. Введите суффикс . Суффикс — это суффикс строки, относящаяся к загруженным контактам в момент доставки номероперу.
7. Включите переключатель аутентификации **идентификационной информации** для проверки контактов на проверку подлинности.

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

Функция аутентификации идентификационных данных фильтрует контакты, чтобы определить допустимых из них, из которых можно вывести номер. Она также позволяет выбрать список контактов, которые не прошли проверку доступности.

Если коммутатор аутентификации идентификационного данных включен , происходит следующее

- a. Отображается параметр « **Разрешить недопустимый идентификатор** устройства». Включите этот параметр , чтобы отключить процесс проверки для контактов, не имеющих идентификатора устройства, и продолжить загрузку этого параметра в кампанию.
  - b. Будет **включен раскрывающийся список «Аутентификация идентификационной информации** ». Щелкните **Аутентификация** идентификационной информации, которая присутствует рядом с раскрывающимся списком, чтобы создать его. См. **аутентификацию** идентификационных данных для более подробной информации.
8. Включите кнопку **последовательности**, если хотите, чтобы контакты этой кампании были прикованы к другим камерам. Дополнительную информацию см . **в цепочки** .
  9. Включите функцию **PEWC**, если требуется, чтобы экранизация PEWC включала контакты, включенные для этой кампании.

PEWC имеет **предварительное письменное согласие**. Данное соответствие требует, чтобы телемаркетеры получили предварительное прямое письменное согласие вызываемой стороны на выполнение автоматически набранных или предварительно записанных телемаркетингом вызовов на беспроводные номера и предварительно записанных вызовов на стационарных линиях жилых домов.



10. Включите кнопку **«Область блокировки/zipcode»**, чтобы не набирать контакты, принадлежащие той **области/почтовый код**, которые заблокированы на соответствующий срок. Дополнительные сведения см. в разделе **Область/почтовый код**.
11. **Включите переключатель DNC**, если требуется, чтобы функция DNC-фильтрации для контактов, включенных для этой кампании.

DNC — это **«Не вызывать»**. Некоторые пользователи телефонов отмечаются как клиенты DNC, чтобы избежать теле-маркетинга вызовов. Ни лицо или организация не должны совершать незапрашиваемый вызов или отправлять незапрашиваемый SMS на телефон, включенный в список DNC. Список DNC ведется внутри организации.

12. Включите переключатель **NDNC**, если требуется, чтобы экранизация NDNC для контактов, включенных для этой кампании.

NDNC is **Do Not Call** (реестр) на национальном уровне. Если номер зарегистрирован в NDNC (telecom-regulatory tagged как DNC), то ни одно лицо или какая-либо организация в зарегистрированной стране (где номер зарегистрирован) не может совершать незапрашиваемый вызов или отправлять незапрашиваемый SMS.

13. Для активации функции лит-тора включите **переключатель литатора**. Функция **litigator** позволяет администратору выполнять проверки соответствия требованиям во время передачи данных. Она гарантирует выполнение правовых требований при загрузке и доставке контактов.
14. Для активации **функции СРТ 1** включите **переключатель СРТ**. Выберите значение режима или **Уникальный идентификатор** из раскрывающегося списка. Уникальный идентификатор создаются в глобальных бизнес-параметрах.

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

15. Если перед каждым вызовом должен выполняться сценарий предварительного **вызова, включите его** включение.

Сценарий **предварительного вызова** можно использовать для интеграции с внешним приложением или базой данных для принятия окончательного решения о наборе контакта. Это идеально происходит перед доставкой контактов номеронабирателя. Выберите один из следующих вариантов:

- a. **Библиотека:** выберите сценарий из библиотеки сценариев.
  - b. **VBScript:** выполнение пользовательского сценария.
16. Если у вас есть сценарий пост-вызова, выполняющийся после каждого вызова, включите **ЭТОТ** сценарий.

**Сценарии пост-вызова** могут быть использованы для выполнения любой операции после набора, например проверки результатов, полученных от номеронабирателя, и настройки поведения переадресации, или любой сторонней интеграции, такой как обновление статуса ONLINE о результате вызова и т. д.

Сценарий постового вызова позволяет настроить продукт, как описано ниже:

- a. **Перед изменением расписания:** выполняется перед изменением планирования контакта (оно может изменять различные параметры, которые влияют на логику перепланирования с помощью пользовательской логики).
  - b. **После изменения графика:** после изменения расписания контакта (он может использовать информацию о переплане для дальнейшего обогащения или изменения стратегии и использовать информацию для обновления внешних платформ).
  - c. **Оба:** сценарий выполняется как до переплана, так и после переплана. Подробная информация приведена в разделе «Сценарий сервера» на странице 66 .
17. Если требуется доставка контактов с помощью расширенных **функций зеленой зоны** , включите коммутатор



## **ДАЛЬШЕ.**

**Улучшенная зеленая зона** — это функция, гарантирующая, что контакты доставляются ТОЛЬКО на основе возможных часовых поясов и правил состояния, полученных из кодов зоны и почтовых индексов всех режимов контакта. Обратите внимание, что если у вашего контакта три режима, то перед его передачей номероператору приложение проверяет, можно ли набирать все три режима контакта.

---

<sup>1</sup>Это позволяет пользователю проверять предпочитаемое пользователем время передачи данных на основе выбранных параметров. Для активации этой функции СРТ необходимо активировать как на странице кампании, так и на странице закона о государстве.

Когда коммутатор включен, улучшенная зеленая зона использует для вычисления Greenzone все загруженные цифры и почтовые коды. Если выгрузить 10 номеров, то для кода города и почтового индекса каждого телефонного номера будет определено 20 часовых поясов. Если почтовый индекс уровня контакта (основной и дополнительный почтовый индекс) включен, то добавляется еще 2 часовых пояса, что делает для проверки 22 часовых пояса во всех. Приложение проверяет все эти часовые пояса и передает контакт только тогда, когда все 22 часовых пояса имеют допустимое окно вызова.

Кроме того, если будет разрешено государственное право, будет определено 22 государства, связанных с этими часовым поясами. Функция Расширенной зеленой зоны подтверждает время начала и окончания всех 22 состояний, объединяет com-pliance и передает контакт в окне пересекающихся допустимых вызовов.

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

**Примечание.** При сбое контактов в расширенной зеленой зоне неисправные контакты повторно переносятся.

18. Если номер контакта должен быть набран в соответствии с законодательством **штата**, включите этот переключатель .

Различные географические регионы, такие как штаты, страны и т. д., имеют законы, которые регулируют работу контакт-центров. Эти законы могут быть настроены на уровне приложений и выбраны по мере их применения для sam-rafts. См. **право штата**.

Состояние можно определить по коду государства, почтовому индексу или коду зоны. В зависимости от доступности данных можно выбрать любой из следующих вариантов

- a. **Состояние:** соответствие законодательства штата для этой кампании соответствует состоянию, настроенном в конфигурации всего системного приложения.
  - b. **Почтовый индекс:** соответствие законодательства штата для этой кампании соответствует почтовому коду, который фигурируют в системе. Применяется государственное право государства, относящееся к данному почтовому индексу и/или дополнительному почтовому индексу.
  - c. **Код города:** Соответствие законодательства штата для этой кампании соответствует коду зоны, который фигурируют в системе. Применяется государственное право государства, относящееся либо к данному коду зоны, либо к почтовому индексу уровня режима.
  - d. **Почтовый индекс области:** соответствие законодательства штата в рамках этой кампании соответствует коду зоны, настроенного в системе. Государство, принадлежащее какому-либо коду города и/или почтовому индексу и/или дополнительному почтовому индексу и/или почтовому индексу уровня режима.
19. **Право штата с расширенной зеленой зона:** вы можете включить как право штата, так и расширенную зеленую зону.

Контакт можно идентифицировать как принадлежащий к нескольким часовым поясам на основе кода зоны, почтового кода, дополнительного почтового кода и почтового кода уровня режима в зависимости от настроенного состояния(ов). Вполне возможно, что для



одного контакта может потребоваться проверка на безопасное время набора для нескольких приведенных выше параметров, включая допустимое время набора на уровне государства. Включение кнопки «Зеленая зона» на уровне подсветки камеры гарантирует, что приложение проверяет все эти параметры, прежде чем предоставлять такт для набора номера.

**Примечание:** Тип последующего законодательства штата не применяется для расширенной зеленой зоны.

20. Выберите соответствующую **группу** права штата, применимую для этой кампании.

Группа права штата позволяет администратору определить отдельный штат и его связь с почтовым индексом и/или кодом зоны и, наконец, группировать эти штаты как правовые **группы** штатов с определением вызываемого времени и праздников. Когда приложение определяет несколько состояний на основе почтовых индексов и кодов зоны, применяется приоритет, установленный в **правовой группе** "Система > штата". См . **группу** права штата.

21. Нажмите кнопку "**Сохранить**" , чтобы сохранить кампанию. Перейдите к настройке различных требований для недавно созданной кампании.

## Настройка кампании

После создания кампании необходимо настроить несколько других аспектов, чтобы кампания работала так, как требуется. В этом разделе рассматривается настройка следующих элементов:

1. Бизнес-параметры
2. Конфигурация ИИ

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

3. CSS
4. Цепочки
5. Списки контактов
6. Управление контактами
7. Расписание
8. редактор шаблонов IVR

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

9. Редактор шаблонов электронной почты

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

10. редактор шаблонов SMS

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

11. Другая конфигурация

Каждый из приведенных выше вариантов меню можно разместить в виде быстрой **ссылки** на домашней **странице приложения** . Щелкните по нужной **ссылке** , и страница становится доступна для просмотра/редактирования одним щелчком непосредственно на домашней странице приложения.

## Бизнес-параметры



Бизнес-параметр — это бизнес-данные, которые можно использовать для различных целей. Ниже приведены следующие варианты использования:

1. Свяжите данные с контактами во время отправки.
2. Определите пользовательские условия для CSS, чтобы определить стратегию набора номера для приоритетных контактов.
3. Выполняйте запросы к контактам на основе этих параметров и управляйте ими в режиме **func-tionality "Управление контактами"**.
4. Заполните эти параметры на рабочем столе оператора во время вызова.

Можно создать всего 25 бизнес-параметров. В эти 25 входят все параметры, которыми вы пользуетесь от любого номеронабирателя. Например, если в правиле импорта номерного абонента используются 4 пользовательских поля, можно создать дополнительные 21 бизнес-параметр.

**Примечание.** По умолчанию все поля, определенные в таблице правил импорта, создаются в разделе «Бизнес-параметры».

### Создание бизнес-параметра

1. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить бизнес-параметр.
2. **Выберите имя** бизнес-параметра в раскрывающемся списке. В нем перечислены параметры, настроенные в разделе «Глобальные бизнес-параметры». Сведения о добавлении нового параметра см. в разделе **«Глобальные бизнес-параметры»**.
3. **В раскрывающемся списке "Тип данных" выберите тип** данных для этого бизнес-параметра. Доступны следующие варианты:
  - a. **Числовая** — для числовых данных.
  - b. **Плавающая (Плавающая)** — для цифр с десятичными значениями.
  - c. **Дата-время** — для значений, которые представляют дату и время. Если выбрать этот тип данных, выберите нужный формат даты в поле **«Формат»**.
  - d. **Строка** — для алфавитно-цифровых данных, включая любые символы.
4. Включите коммутатор **с большими данными**, чтобы определить этот бизнес-параметр как пакетное поле. Бизнес-параметры, определенные как пакетные поля, не имеют ограничений на длину полей для данных, которые входят в качестве параметра загрузки.
5. Введите число разрешенных для данных символов в столбце **"Длина символов"**.
6. Включите переключатель **представления** оператора, чтобы показать эти бизнес-параметры операторам на их рабочем столе.

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

7. Включите переключатель **"Вид/редактирование оператора"**, чтобы операторы могли изменять его.

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center.

8. **При необходимости включите переключатель DNC.** Это позволяет приложению определить, что вызов с тактом на основе этой области бизнеса подвергается правилам «Не связываться» (DNC).



9. Выберите поле "**Мастер** пользователя" в раскрывающемся списке, соответствующему имени параметру "Бизнес-параметр".

**Примечание.** Поле " **Мастер** пользователя" доступно только тогда, когда хотя бы один из коммутаторов P2P и ВТТС включен в разделе "Параметры конфигурации" на странице "Настройка кампании". Дополнительные сведения см  в разделе «Настройка кампании» .

10. Нажмите кнопку " **Сохранить** " , чтобы завершить создание поля предприятия, или "Отмена" , чтобы вернуться без сохранения информации.

**Примечание.** Приложение не индекс использует данные бизнес-полей, поскольку использование 26 бизнес-полей (включая уникальный идентификатор) зависит от клиента и не однородно для разных пользователей. Мы рекомендуем пользователям воспользоваться помощью службы технической поддержки для создания дополнительных индексов, основываясь на бизнес-требованиях.

11. Количество созданных бизнес-полей и число доступных отображаются в правом верхнем углу таблицы.
12. Также можно создать уникальный идентификатор. В идеале, между сам-aigns могут быть идентичные бизнес-поля, которые может потребоваться группировать для различных целей.
13. Например, идентификатор пользователя может являться бизнес-полем для различных кампаний, группирование которых необходимо в отчетах. Однако идентификатор пользователя может быть первым бизнес-полем в кампании А; шестой — в кампании В; и десятый в кампании С - это делает группировку сложной задачей. Вместо этого можно создать это поле бизнеса как поле «Уникальный идентификатор» и создать данные группы из поля «Уникальный идентификатор». Для создания уникального идентификатора выполните следующие действия:
14. Нажмите кнопку «**Добавить уникальный идентификатор** » , чтобы добавить уникальный идентификатор.
15. Введите необходимые сведения и нажмите сохранить .

**Примечание.** Приложение не индексирует данные бизнес-полей, поскольку использование 26 бизнес-полей (включая уникальный идентификатор) зависит от клиента и не однородно для всех cus-tomers. Мы рекомендуем пользователям воспользоваться помощью службы технической поддержки для создания дополнительных индексов, основываясь на бизнес-требованиях.

## Поле кампании

Поля кампании — это статические поля, которые можно использовать для функции ВТТС (Refer [AI Configuration](#)). Приложение позволяет задать пять полей кампании. Перейдите в **раздел «Поля кампании»**.

Чтобы задать поля кампании, выполните следующие действия:

1. Перейдите на вкладку "**Поле** кампании" в модуле "**Бизнес-параметры** "
2. Введите имя параметра «Поле кампании» в **поле «Ключ** ».



3. Введите соответствующее значение в поле "**Значение**".
4. Нажмите кнопку "**Сохранить**", чтобы сохранить информацию.
5. Нажмите кнопку «**Отмена**», чтобы отменить информацию.
6. Нажмите кнопку «**Удалить**», чтобы удалить сведения.

## Конфигурация ИИ

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

Функция конфигурации ИИ позволяет администраторам использовать встроенный искусственный интеллект для создания прогнозов на основе исторических данных. Наличие исторических данных приводит к более точным предсказаниям.

**Примечание.** Чтобы проверить наличие лицензии, можно щелкнуть лицензионный модуль и проверить, отображает ли **RPCO (Right Party Connect Dhcper)** включенную, иначе вкладка «Конфигурация ИИ» отключена.

Модуль **конфигурации ИИ** позволяет получить доступ к следующим предсказательным функциям ИИ: В конфигурации ИИ есть два варианта

1. Наилучшее время вызова (BTTC)
2. Нужное время связи (RTC)

### Наилучшее время связи

BTTC — это модель искусственного интеллекта, которая помогает уменьшить количество повторных попыток вызова и максимизировать успешные соединения вызовов путем:

1. Прогнозирование лучшего временного интервала, в течение которого клиент может быть подошел на день.
2. Рекомендация правильного номера телефона для использования в

лучший временной интервал. Выполните следующие действия:

**Включите** коммутатор BTTC, чтобы включить режим лучшего времени вызова для контактов.

Используйте ползунок или введите значение для значения порогового **значения** контакта. Нажмите Кнопку "Сохранить ". Отображается сообщение подтверждения.

Искусственный интеллект в приложении определяет вероятность успешного достижения правого такта. Эта вероятность выражается в процентах. Выше процент, тем выше шансы на успешный con-nect.

Контакты из списка лидов расположены в порядке убывания процента успешности. Система применения выбирает контакты, которым назначены с вероятностью успеха как выбранной, так и с более высокой вероятностью.

Например, если администратор выбирает в качестве порогового значения отсечения 60 %, сначала набираются контакты с процентом пробеспособности 60 % и выше. Набор происходит в порядке убывания процента вероятность в запланированное время.

### Микровычислим



Приложение предоставляет администраторам инструмент под названием **"Порог пороговых значений"**. Используйте ползунок или введите порог **возможностей** определения и нажмите кнопку **CALCULATE**. Этот инструмент вычисляет количество контактов для заданного процента. Записи, совпадающие со скоростью предсказания на уровне кампании, заполняются на основе кал-куляции, выполненной приложением.

Приложение автоматически заполняет следующие поля на основе заданного порогового значения вероятности.

1. **Общее число доступных записей** — общее число записей, доступных в рамках кампании.
2. **Прогнозируемые записи с набором** номера — количество записей с набором номера, доступных в кампании, прогнозируемое на основе порогового значения вероятностью.
3. **Прогнозируемые положительные соединения** - количество записей, предсказанных как положительные соединения, из прогнозируемых набираемой записи.
4. **Прогнозируемая частота** проникновения — в столбце показано, насколько хорошо фильтр захватывает контакты, которые будут подключаться.
5. **Предсказанная точность** подключения — в столбце показано, насколько точно фильтр включает контакты, которые будут подключаться и удаляться из списка, которые не подключатся.
6. **Предсказанная прецизионная точность** — в столбце показано, насколько точно фильтр фиксирует показатели успешного подключения выбранных контактов.

## Право контакта

Администраторы также могут выбрать параметр « **Право контакта** », поворачивая значок **переключения «Вкл.»**. Этот параметр автоматически отключает ВТТС и все подключенные поля.

Если выбран RPC, приложение набирает все контакты из списка лидов в порядке убывания без каких-либо ограничений пороговых значений.

## Цепочки

Цепочка кампании — это функция, с помощью которой можно связать контакты из одной кампании в другую во время выполнения. Во время выполнения, в зависимости от настроек операторов, происходит процесс цепочки. Пользователи могут настраивать дифференциальные кампании для различных результатов исходной кампании.

Последовательности можно добиться одним из следующих способов:

**Переместить** — контакт связан с целевой кампанией и закрывается в исходной кампании. Если после выполнения настроенных глобальных повторных попыток и последовательной конфигурации для этого результата, после выполнения настроенных глобальных повторных попыток, совпадает, контакт цепочку выполняется посредством типа перемещения к целевой кампании. Теперь это новый контакт в целевой кампании.

**Копирование** — при получении результата вызова, настроенного с помощью последовательности, контакт связывается с целевой кампанией. Если оператор устанавливает результат, а этот результат соответствует конфигурации цепочки, контакт



привязывается к целевой кампании с первой попытки. При большем наборе повторных попыток исходная кампания повторно набирает контакт. Это может привести к повторной настройке оператором того же результата — контакт снова вяжется с целевой кампанией. Это продолжается до тех пор, пока исходная кампания не иссякнет от повторных попыток.

**Примечание.** В кампании адресатов проверка повторяющихся контактов отсутствует. Если контакт получил настроенные результаты несколько раз, в целевой кампании он цепочки по цепочке несколько раз.

Настройте в приложении правила цепочки для цепочки контактов из одной кампании в другую.

### Сопоставление

1. В поле Name (" **Имя** ") **введите сопоставление имени** для данной конфигурации цепочки.
2. В **раскрывающемся списке "Целевая кампания"** выберите любого из них для цепочки контактов этой кампании.
3. Режимы , сопоставленные с целевой кампанией, отображаются в поле «Целевые **режимы** ». Для каждого из этих режимов режимы исходной кампании отображаются в раскрывающемся списке. Выберите режим исходной кампании для сопоставления с режимом целевой кампании.
4. В **полях «Целевые бизнес-поля»** отображаются все **бизнес-поля** , сопоставленные в **целевой кампании**; **поля** исходной деятельности отображаются в раскрывающемся списке. Сопоставить каждое **целевое поле** предприятия с одним из **исходных бизнес-полей**.

**Примечание.** Если режимы и бизнес-поля общие в исходных и целевых кампаниях, поля заполняются автоматически.

5. Включите функцию «**Свежие контакты** », чтобы этот контакт помечал как свежий в целевой кампании. Выбор этого означает, что контакт будет немедленно отправлен номеронабирателя. (ИЛИ)
  6. Если свежие контакты **выключены**, то он рассматривается как контакт, который должен быть перенапланирован в целевой кампании.
  7. **Заполните изменение графика** после, выбрав на **панели номеров дни, часы и минуты** . Это время, когда контакт набирается следующим, в целевой кампании, после успешной цепочки кампании.
  8. **Включите переключатель «Глобальные повторы удержания»**, чтобы сохранить количество глобальных повторных попыток на уровне контакта в последовательной кампании. В **положении OFF** количество глобальных повторных попыток инициализировано до нуля в последовательной кампании.
- Примечание.** Коммутатор ежедневных повторных попыток удержания активен, только если включен коммутатор «Сохранить глобальные повторные записи».
9. **Включите переключатель «Ежедневные повторы удержания»**, чтобы сохранить количество ежедневных повторных попыток на уровне контакта в последовательной кампании. В **положении OFF** количество ежедневных повторных попыток в последовательной кампании инициализируется до нуля.
  10. Нажмите кнопку "**Сохранить**" , чтобы завершить сопоставление.

### Результаты

Перейдите в **раздел "Результаты"** , чтобы выбрать **результаты** , по которым должна



инициироваться цепочка этой кампании. Выполните следующие действия:

1. Выберите сопоставление в списке "**Сохраненные** сопоставления" на левой панели.
2. Можно выбрать либо бизнес-результат, либо результат телефонии, либо оба этих результата, в результате чего произойдет последовательное сопряжение.
3. Все группы **результатов** работы указаны в раскрывающемся списке "**Название группы**". Выберите группу результатов в бизнесе.

4. Будут заполнены все результаты в рамках этой **бизнес-группы** . Выберите необходимые **бизнес-результаты** для последовательности.
5. На панели результатов телефонии сначала выберите режим **в** раскрывающемся списке. Будут отображены для выбора все режимы, доступные в исходной кампании.
6. **Все стратегии вызовов** , которые используют выбранный **режим** , теперь отображаются в раскрывающемся списке «**Название стратегии**».
7. **Перечислены все результаты** телефонии для выбранного **режима** и **стратегии** контактов. Выберите **Результаты телефонии** для цепочки.

**Примечание.** Контакты с результатом телефонной связи обратного вызова невозможно связать с другими кампаниями.

8. Нажмите кнопку "**Сохранить**" , чтобы завершить цепочку.

Вкладка «**Сопоставленные результаты**» содержит все сопоставленные **результаты работы** и **телефонии** . Выберите « **Бизнес-результат**» или «**Результат телефонии**» на **вкладке «Сопоставленные результаты**», чтобы просмотреть последовательности сопоставлений.

Нажмите кнопку «**Изменить**», чтобы изменить последовательное сопоставление.

Идентификатор списка целевых кампаний имеет номер -1. В этот список будут добавлены входящие последовательно контакты из других кампаний. В каждой целевой кампании имеется только один список (идентификатор списка -1) для входящих контактов с последовательной связью из других кампаний.

## Стратегия выбора контакта

Стратегия выбора контактов (CSS) определяет, как приоритизировать набор контактов в кампании. Например, в кампании могут быть три категории держателей кредитных карт: платиновые, золотые и серебряные. Настраивая CSS, можно убедиться, что приложение нажимает определенное процентное соотношение или количество контактов Plat-inum и/или золотых и серебряных контактов в зависимости от приоритета.

Перейдите к **CSS** и на экране появится стратегия **выбора** контактов.

## Создание новой группы CSS

Следуйте инструкциям по созданию новой **группы по стратегии** выбора контактов

1. Введите новое **имя** группы CSS.
2. **Введите имя** условия. Это поле является обязательным. В имени условия нельзя использовать специальные символы, кроме подчеркивания, тире и at (**\_**, **-**, и **@**соответственно).
3. Перейдите в **раздел "Условия CSS"**.



4. Условия можно создать с помощью параметров "**Условия** построения" или "**Условия** записи". Включите требуемый коммутатор в соответствии с вашими предпочтениями.

## Создание условия CSS — условия построения

Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить новое условие CSS. Заполните следующие поля.

1. Введите новое **имя** группы CSS.
2. Включите переключатель **Advanced Builder** , если вы хотите создать расширенные **условия CSS**.

**Примечание:** Advanced Builder требует дотошного состояния здания вложенных условий вручную. Неправильное размещение кронштейнов может привести к выбору абоненту неправильных и непреднамеренных контактов. С другой стороны, если переключатель Advanced Builder выключен, можно добавлять условия в группы с предварительно выбранными и/или условиями.

3. Ниже **показан экран Advanced Builder** .
4. Введите открытый кронштейн - ( - в первую ячейку.
5. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. Чтобы узнать больше, нажмите [здесь](#).
6. Выберите оператора сравнения из перечисленных ниже вариантов - это условие, при чем поле должно соответствовать для выбранного контакта. Доступны следующие параметры:
  - a. ровно равно
  - b. меньше
  - c. меньше или равно
  - d. больше
  - e. больше или равно
  - f. не равно
  - g. Как
  - h. В
  - i. Не в
  - j. Не нравится
7. Введите значение, которому должно соответствовать данное условие для выбранного контакта для доставки.
8. Закройте кронштейн.
9. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другое условие.
10. Выполните **шаги с 4 по 9**. Добавьте множество условий, которые могут потребоваться для вашей CSS.
11. По завершении работы с условиями нажмите кнопку **" Сохранить "** для завершения
12. Если вы не используете Расширенный конструктор, используйте простой конструктор, показанный на экране ниже:
13. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. Подробнее см. шаг 5.

**Примечание.** Если вы выбираете идентификатор списка системных полей или идентификатор глобального списка, всплывающее окно позволяет выбрать appropriate список из доступных списков.

14. Выбор параметра сравнения - это условие, которое должно соответствовать полю для контакта, который должен быть selected. Возможные параметры сравнения состояния: > (больше), < (меньше), = (равно) и т. д.
15. Введите значение, которому должно соответствовать данное условие для выбранного контакта для доставки.
16. Закройте кронштейн.
17. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другое условие.
18. В новой строке в раскрывающемся списке решения выберите **либо И** , либо **ИЛИ** .
19. Вы можете добавлять дополнительные группы условий. Щелкните "Сохранить" по завершении.
20. Для добавления дополнительных групп нажмите кнопку «Добавить » на кнопке действий с группой.
21. Повторите **шаги 12-17** .
22. Перейдите в **раздел "Порядок по "**.

**Поля:**

Поля	Описание
Макс. число попыток	Это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить для набора каждого контакта в кампании.
Ежедневные повторные вызовы	Это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить для набора каждого контакта в день в рамках данной кампании.
Повторы цикла	Это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить в течение цикла набора номера. Цикл — это набор попыток набора номера после переходов во всех режимах, с которыми выгружается контакт. Например, контакт выгружается в трех режимах : "Домашний", "Рабочий" и "Мобильный номер". Цикл набора завершается, когда приложение набирает все эти режимы (в рисунке) один раз каждый.
Повторить попытку отправки сообщения электронной почты	Это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для кампаний по электронной почте. <b>Примечание.</b> В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.
SMS выполняет повторную	Это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для SMS кампаний. <b>Примечание.</b> В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

попытку	
Последний доступ	Контакты с настроенными датой и временем последнего доступа, которые будут переданы в рамках этой css.
Приоритет	Приоритет, назначенный контактам, которые будут учитываться при доставке в рамках этой css.
Оценка свинца	Свинцовая оценка, которую следует учитывать при доставке контактов, соответствует данному

	CSS. Свинцовая оценка помогает в определении наиболее перспективных клиентов, с которого нужно связаться в рамках кампании. Эта оценка также может быть установлена в момент загрузки или составления документа, определяя при этом результат бизнес/телефония.
Время начала вызова	Это время начала вызова, установленное переадресациями. Вызовы, относящиеся к времени начала, указанному в этом условии, выбираются для доставки.
Вызов: время вызова	Это время окончания вызова, установленное переадресовывателями. Вызовы, относящиеся к указанному в этом условии времени окончания, выбираются для доставки.
Listid	Идентификатор списка, которому принадлежит контакт. Передаются контакты, принадлежащие ListID в этом состоянии CSS.
Тип вызова	Тип вызова.
Последний выход	Последний результат, установленный для этого контакта. Контакты с выбранными Last Out- some передаются.
Глобальный listID	Идентификатор глобального списка, которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие к глобальным listID в этом состоянии CSS.
Userid	Это идентификатор оператора, помеченный контактом. Вызовы передаются номерообразователю и обновляются оператору, указанному в этом поле.
Номер телефона	Номер телефона вызываемого контакта в рамках данной CSS.
Имя зоны	Имя часового пояса, к которому принадлежит контакт.

### Создание условия CSS — запись условий

1. Вместо простого **или расширенного построителя условий можно также использовать параметр условий** записи.
2. Чтобы начать запись условий CSS, включите **флажок «Условия записи»**. Перед выбором параметра «Условия записи» обратите внимание на следующее:
  - a. Приложение проверяет только синтаксис . не позволяет сохранить условия с неправильным синтаксисом.
  - b. Приложение не проверяет никакие поля. Если синтаксис действителен и запрос не возвращает никакие результаты, проверьте и уточните/измените запрос.
3. Начните свое состояние с открытия фигурной скобки ({}). В приложении будут всплывать три элемента
  - a. Системные поля
  - b. Бизнес-параметры



- с. Выражение Для получения дополнительной информации см. построителю выражений.
- 4. Для выбора доступны все системные поля, перечисленные в пункте 5 раздела "Создание условий CSS- условия построения". Для fea-ture условий записи дополнительно доступны следующие поля:

- a. **ContactID** — идентификатор контакта, созданный приложением.
- b. **CallStartDate** — это дата начала вызова, заданная параметром переадресации. Вызовы, относящиеся к дате начала, указанной в этом условии, выбираются для доставки.
- c. **CallEndDate** — это дата окончания вызова, заданная параметром переадресации. Вызовы, относящиеся к дате окончания, указанной в этом условии, выбираются для доставки.
- d. **Государство** - географическое состояние контакта.
- e. **ZipCode** — почтовый код, которому принадлежит контакт.
- f. **AreaCode** — код зоны, к которой принадлежит контакт.
- g. **CreatedTime** — дата и время добавления /изменения времени, в которые контакт был добавлен. Контакты с этим созданным временем выбираются для доставки, если это часть условия.
- h. **SecondaryZipCode** — дополнительный почтовый индекс контакта, если сопоставлен.

5. Щелкните Сохранить , чтобы сохранить запрос.

**Примечание.** Вы можете использовать кнопку "**Запрос**" на панели "Действия" для чтения условий, созданных с помощью функции "Условия записи". Однако изменить запрос невозможно. Для редактирования запроса используйте кнопку «Изменить» на панели «Действия».

### Заказать по

1. В разделе "**Порядок по**" решается порядок, в котором требуется передать номерооператору соответствующие контакты в определенных условиях - возрастающих или нисходящих. Ниже **показан раздел «Порядок по экрану»**.
2. В раскрывающемся списке "**Системные поля / Бизнес-поля**" выберите соответствующий элемент. Чтобы узнать больше, нажмите [здесь](#).
3. В раскрывающемся списке "Сортировка" выберите **Asc** или **Desc** для сортировки по возрастанию или нисходящей соответственно.
4. Для добавления дополнительных заказов сортировки нажмите на кнопку **«Добавить»**.
5. Завершив работу с заказами на сортировку, нажмите кнопку "**Сохранить**" для заполнения условий CSS. Условие сохранения приведено под полем "Условия системы".
6. Нажмите кнопку **Сохранить и очистка**, чтобы сохранить изменения и очистить (закрыть) все контакты на номеронабирателя и снова открыть контакты в приложении.

**Примечание.** Вы можете пропустить создание условий и выбрать любое условие CSS по умолчанию.

7. Условие сохранения приведено под полем "Условия системы". Кнопка «**Действие условий CSS**» позволяет выполнить следующие действия:



- a. **Отредактируйте** условие CSS. При редактировании условий CSS этот экран похож на окно "Создать новую группу CSS". Введите необходимые изменения и нажмите кнопку "**Сохранить**", чтобы завершить редактирование.

- b. **Удалите** условие CSS.
  - c. **Показать контакты** , соответствующие условию CSS.
8. Будут отображены контакты.
9. После отображения контактов, параметров которых соответствует условие CSS, выберите определенные контакты или воспользуйтесь одним из следующих вариантов:
- a. **Установите флажок "Выбрать все "** для выбора контактов, заполненных на странице.
  - b. **Установите флажок "Глобальный выбор "** для выбора всех контактов на разных страницах.
10. Нажмите кнопку **«Действия »**. Для выбранных контактов выполните одну из следующих операций:
- a. Выберите **«Изменить время изменения графика»**, чтобы изменить расписание контакта на более поздние даты и/или времени. Specify 0000 000 000 000 000 000 00 000 000 000 000 000 000 000 00 Щелкните **«Изменить расписание контактов »**, чтобы завершить действие.
  - b. Выберите **«Сброс как свежий контакт »** — это действие сбрасывает контакт как свежий контакт. Щелкните **Res-chedule Contacts** для завершения действия.
  - c. Выберите **повторное открытие контактов** , чтобы снова открыть контакт для набора. Щелкните **«Изменить расписание контактов »**, чтобы выполнить действие complete.

**Примечание.** Если установить флажок **«Отменить значения бизнес-поля, обновленные операторами »**, приложение отбрасывает обновления значений бизнес-полей (если таковые есть), сделанные операторами во время их интер-действий, и приложение возвращает значения бизнес-поля при отправке контакта.

Например, контакт А выдается со значениями бизнес-полей, таких как номер мобильного телефона и идентификатор пользователя (123456). Во время взаимодействия с оператором запросы клиентов изменяют номер мобильного телефона и идентификатор cus-tomer (на 345678), а оператор обновляет значения. При повторном открытии этого контакта с использованием условий CSS вы можете выбрать этот флажок для повторного использования исходного номера мобильного телефона и идентификатора пользователя (123456).

**Примечание.** Этот параметр неприменим для блокировки контактов и закрытия контактов.

- 1. Выберите **«Блокировать контакты »**, чтобы избежать набора выбранных контактов путем изменения статуса контакта на **«Заблокирован»**.
- 2. Чтобы закрыть выбранные контакты, выберите **«Закрывать контакты»**

## Условия системы

Кроме созданных вами условий, к кампании можно применить пять условий системной CSS. Обзор шаблона набора для следующих пяти условий CSS по умолчанию:

- 1. **Приоритетные вызовы контактов — новые контакты**— это контакты, которые



приложение не передало номеронабирателям Cisco CCE от последней выгрузки к самой старой. По сути, это свежие контакты не было ни одной попытки набора.

2. **Приоритетные вызовы контактов — старые контакты**— это контакты, которые не были переданы номеронабирателям Cisco CCE от старых выгрузок.
3. **Конкретный момент:** Контакты, которые вы перенесли для набора в определенный момент времени.
4. **Конкретный оператор:** контакты, помеченные тегами для набора для связи с конкретным оператором. Это также называется сопоставлением учетных записей для руководителей (АЕМ).

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в *контакт-центре Webex*.

5. **Конкретный оператор с конкретным моментом:** метки контактов, которые были перенабраны для выхода на определенный момент для связи с конкретным оператором в конкретный момент.

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в *контакт-центре Webex*.

Все дополнительные условия CSS приведены под полем "Системные условия". Подробнее о создании дополнительных условий CM. раздел "Создание условий CSS - условия построения и порядок по".

### Копирование условий CSS

Можно также скопировать существующие условия CSS - как группы условий, так и отдельные условия CSS.

1. **Копировать группу CSS** - нажмите кнопку **"Копировать"** на панели "Группы CSS" слева.
  - a. Введите имя клонированной **группы CSS** и нажмите кнопку **"Сохранить"** для завершения.
2. **Копирование условий CSS** - нажмите кнопку **"Копировать"** на панели раздела условий CSS справа. Откроется страница состояния с подробной информацией.
  - a. Введите имя клонированных условий CSS.
  - b. Если требуется внести какие-либо изменения, выполните действия, перечисленные в следующих разделах и выполните изменения: Создание условия CSS - условия построения, порядок по и системные условия.
3. По завершении нажмите кнопку Сохранить .

### Список контактов

Страница **"Списки контактов"** отображает все списки контактов, загруженных в кампанию. Страница **"Списки контактов"** также помогает выгружать контакты в кампанию. Контакты могут выгружаться из плоских файлов с заранее определенными разделителями, файлов с значениями, разделенными запятыми, из таблиц базы данных и т. д.

В таблице содержатся списки контактов со следующими сведениями:

1. Идентификатор списка — идентификатор списка, созданный приложением для этого списка.
2. **Идентификатор** глобального списка — если этот список является частью глобального списка,



здесь отображается идентификатор глобального списка.

3. **Время** начала — это время начала списка.

**Примечание.** Нажмите кнопку **«Информация»**, чтобы просмотреть оставшийся период выполнения списка. Эта кнопка также предоставляет информацию о том, как продлить срок действия списка.

4. **Записи доступны** — количество контактов, загруженных в кампанию через этот список.
5. **Записи в ожидании** — количество контактов, находящихся на ожидании в списке, подходящих для доставки номеронабирателя.
6. **Статус** — состояние списка отображается ниже.
  - a. **Активный** — список активен. Контакты, загруженные из этого списка, передаются номерооперу.
  - b. **Остановлено** - Список остановлен. Список остановок имеет контакты, помеченные другим статусом, что гарантирует, что они не будут переданы номеронабирателя.
  - c. **StoppedAndClosed** - это состояние означает, что список остановлен, а контакты, загруженные через этот список, закрыты. Контакты можно повторно открыть, используя функцию "Управление контактами".
  - d. **PermanentStop** — этот статус означает, что контакты, загруженные из этого списка, удаляются. После удаления загруженные контакты невозможно открыть заново.
  - e. **Передача выполняется** . Если файл контактов содержит большое количество контактов для выгрузки, они отправляются пакетно и выгружены. Пока выгрузка не завершена, отображается состояние "Выполняется выгрузка" с процентом завершенных выгрузок.
  - f. **Отправка со сбоем** — при сбое выгрузки контакта по любой причине отображается статус "Отправка со сбоем". В строке состояния отображается процент загруженных контактов в момент сбоя.

**Примечание** . В течение конца дня (EOD) все контакты, не удаленные при загрузке, удаляются.

### Процент состояния контакта

Процент состояния контакта вычисляется по разным формулам для статусов контактов меньше 6 и всех остальных статусов контакта. Сведения о состоянии контакта см. в [таблице](#).

**Таблица — Сведения о состоянии контакта**

Статус	Имя	Описание
0	Открыть	Открыть контакт.
1	Закрыт	Закрытый контакт.
2	Временно заблокированный	Контакт временно заблокирован, доставлен не будет.
3	Выгрузка в progress	Контакт в процессе отправки
4	Передано номерозеру	Контакт доставлен номерооператору.
5	Заменить	Контакт, перезаписанный во время отправки

6	Список остановлен	Контакт из списка, который был остановлен.
7	"Завершено через управляемые контакты" или "Очищается"	Контакт закрыт с помощью функции управления контактом / очистки контакта
8	Контакт остановлен	Контакт остановлен и закрыт, номероллеру не передается.

	и "После закрытия"	
9	Scrubbed контакта	Вычищенный контакт.
10	Контакт, переведенный в другую кампанию	Контакт перемещается из одной кампании в другую - связной контакт.
11	Постоянная остановка	Контакт постоянно прекратился. Не будет передана номероперу.
20	Поставленная связь остановлена	Контакт, переданный номеронабирателям, прекращается.
21	Заблокировано для доставки рсВ	В этом столбце нет данных.
22	Заблокировано для доставки контактов CSS	Контакт, заблокированный для доставки с помощью расписания стратегии выбора контактов (CSS).
23	Заблокирован для доставки АЕМ	Контакт, заблокированный для сопоставленной доставки "Оператор-исполнительный".
24	Блокировка контакта res-schedule для res-schedule	Контакт, заблокированный сменщиком для передачи как перенесенный.
25	Блокировка с помощью res-schedule для закрытия контакта	Контакт, заблокированный изменением назначения на закрытие.
30	Контакт, заблокированный DNC	Контакт, заблокированный как контакт «Не звонить».
31	Контакт, заблокированный NDNC	Контакт, заблокированный как национальный контакт не вызывать.
32	Контакт, заблокированный DNC-скраб	Контакт заблокирован в процессе обработки DNC скраб.
33	Контакт, заблокированный судебным	Контакт заблокирован в связи с требованием судебного разбирательства.

	процессом	
34	Истек срок действия	Контакт с истекшим сроком действия.
40		Это временное состояние контакта для записей, которые не соответствуют требованиям (сбои из-за правила ССВ, времени режимов или СРТ).
41		Это временный статус контакта, при котором контакты уже передаются с использованием того же уникального идентификатора или значения режима (номера телефона). Приложение ожидает обновленного результата вызова.

Для статуса контакта менее 6 используется формула

$$\text{ЗавершениеPercentage} = ((\text{TotalRecordsAvailable} - \text{TotalRecordsPending}) / \text{TotalRecordsAvailable}) * 100;$$

Для других статусов контакта используется формула  $\text{CompletionPercentage} = (\text{TotalRecordsPending} / \text{TotalRe-CordsAvailable}) * 100;$

Для обоих приведенных выше вычислений процентного соотношения состояния контакта компоненты формулы вычисляются следующим образом: *TotalRecordsAvailable* вычисляется на основе *CampaignID* и *ListID* из таблицы контактов.

В таблице контактов значение *TotalRecordsPending* вычисляется на основе идентификатора кампании, идентификатора списка и состояния.

## Действия

Используйте кнопки **действий** на панели в последнем столбце для выполнения в списках контактов следующих действий

1. **Начало списка** - начало доставки контакта номероразберовыву устройству. Контакты, загруженные из этого списка, передаются номерооперу.
2. **Стоп-список** - остановите этот список. Остановка этого списка помечает у всех загруженных контактов другой статус и гарантирует, что эти контакты не будут переданы номерозеру.
3. **Закреть список** — эта кнопка позволяет закрыть контакты, загруженные из этого списка. Контакты можно повторно открыть, используя функцию "Управление контактами".
4. **Удалить список** — эта кнопка позволяет удалить контакты, загруженные из этого списка. После удаления загруженные контакты невозможно открыть заново.
5. **Время завершения** — используйте эту кнопку для изменения времени окончания списка. Время окончания невозможно изменить на дату и время, меньшие, чем текущие даты и времени.

Разверните любой список, чтобы просмотреть подробный разрыв контактов, загруженных с помощью этого списка. Расширенная часть содержит следующие сведения о списке:

**Контакт** — в этом разделе описывается разрыв контактов, загруженных с подсчетом следующих контактов:

1. **Обработано** - количество контактов, обработанных в этом списке.
2. **Загружено** — количество контактов, загруженных из этого списка.
3. «Сбой» — количество контактов, которым не удалось выгрузить данные из этого списка.
4. **Дублировать** - количество повторяющихся контактов из этого списка.
5. **Обновлено** — количество контактов, которые обновили существующие записи в списке.

**NDNC** — количество контактов и режимов, не вызывающих вызовов (NDNC).

1. **Контакты** - количество контактов, помеченных NDNC в этом списке.
2. **Режимы** — количество режимов, помеченных NDNC в этом списке.

**Примечание** : Можно иметь разные номера контактов и режимов, так как каждый контакт может содержать несколько режимов.

**Корпоративный DNC** — количество контактов и режимов корпоративного режима «Не вызывать» (DNC).



1. **Контакты** - количество контактов, помеченных DNC в этом списке.
2. **Режимы** — количество режимов, помеченных DNC в этом списке.

**Примечание :** Можно иметь разные номера контактов и режимов, так как каждый контакт может содержать несколько режимов.

**Compliance DNC** — количество контактов и режимов работы с режимами, установленными для работы с режимами Do Not Call (зауказанно принятыми правилами DNC).

1. **Контакты** - Количество контактов, отмеченных соответствие DNC из этого списка.
2. **Режимы** - Количество режимов, отмеченных соответствие DNC из этого списка.

**Примечание:** Можно иметь разные номера контактов и режимов, так как каждый контакт может содержать несколько режимов.

**Судебные разбирательства** - количество контактов и режимов судопроизводства.

1. **Контакты** - количество контактов, отмеченных "Судебное дело" в этом списке.
2. **Режимы** - Количество режимов, отмеченных судебное разбирательство из этого списка.

**Примечание:** Можно иметь разные номера контактов и режимов, так как каждый контакт может содержать несколько режимов.

**Сведения о** выгрузке. В этом разделе приведены следующие сведения о передаче данных, относящиеся к этому списку:

1. **Время** — дата и время загрузки списка в кампанию.
2. **Тип** — тип выгрузки, ручная или автоматическая передача.
3. **Подтип** — подтип выгрузки, «Создать», «Добавить» или «Обновить».
4. **Сбой в режиме** — количество контактов, которые не были загружены из-за неудачных режимов.
5. **Имя файла** — имя файла отправки контакта, с которого были загружены контакты.
6. **Записи об ошибках** — чтобы проверить подробную информацию о записях об ошибках, если таковые есть, нажмите кнопку «Загрузить сейчас». Приложение предоставляет подробную информацию о записях об ошибках. Причина ошибки и все заголовки выгрузки файла воспроизводятся вместе с записями об ошибках как файл хека.

### Список с scrubbed

Страница "Списки контактов" имеет вкладку Scrubbed List. На этой вкладке содержится информация о контактах, обработанных из изменчивых списков контактов.

Например, выгрузили список для скрабации контактов, и эти контакты разбросаны по различным загруженным спискам. Все эти контакты скрабируются в зависимости от условий в файле scrub, и сведения о скрабе lis-ted здесь. Подробная информация:

1. **Идентификатор** списка — идентификатор списка, созданного для списка контактов с scrubbed. Это продолжение предыдущего идентификатора списка отправки и не начинается с 1.
2. **Время** обработки — дата и время, когда контакты в этом списке были обработаны.



3. **Scrubbed Контакты** — количество контактов, обработанных из загруженного списка.
4. Разверните узел **Scrubbed Контакт** , чтобы просмотреть подробные сведения о списке.

Детализация **сведений о** контактах Scrubbed содержит идентификатор списка, из которого контакты были первоначально загружены, а также число контактов, которые были выгружены из этого списка.

## Скраб контакты

Скраб — это функция, которая позволяет удалить контакты из базы данных до выполнения выгрузки. Эти контакты можно очистить в соответствии с настроенными вами условиями. Чтобы скрабировать контакты из кампании, выполните следующие действия:

1. Щелкните кнопку **плавающего действия (FAB)**.
2. Щелкните **Scrub Contacts FAB**, чтобы выгрузить контакты.
3. Существует три возможных источника, из которых вы можете скрабировать контакты:
  - a. **Форматированный файл** — контакты доступны в форматированные файлы с различными полями, разделенными общим разделителем или файлом, разделенным запятыми.  
**Примечание.** При использовании приложения на локализованном языке (кроме английского), сохраните файл контактов, размещенный для отправки в кодировании UTF-8.
  - b. **База данных** — контакты доступны в **таблице** или **представлении** базы данных, и их можно выгрузить из базы данных исключительно в кампанию.
4. При удалении контактов из форматного файла выполните следующие действия
  - a. Нажав кнопку **«Выбрать файл»**, выберите файл, содержащий контакты для отправки.
  - b. **В раскрывающемся списке «Разделитель»** выберите разделитель, который отделяет различные поля в файле передачи con-tact.
5. Если у вас есть профиль для этой отправки, выберите его в **раскрывающемся списке Профиль**. Выбор профиля гарантирует, что все последующие сопоставления для этого файла списка контактов будут выполняться автоматически, как это указано в профиле.

Профили можно использовать сочетания клавиш для работы с выгрузкой данных, связанных с контактами. С помощью этих сохраненных профилей можно выгрузить (в том числе глобальную загрузку), скраб или выгрузить контенты DNC/ND/PEWC (compliance) без прохождения всего процесса настройки параметров и условий. Другими словами, каждый профиль является автоматической загрузкой.

6. Перейдите к разделу **"Поостроителю условий скрабов"**.
7. С помощью построителя **условий** фильтрации для поиска контактов используется создание условий для критериев фильтрации.

**Примечание.** Если вы выбираете построитель расширенных состояний, перейдите к шагу 13.

8. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент.

9. Выбор параметра сравнения - это условие, которое должно соответствовать полю для



контакта, который должен быть selected. Возможные параметры сравнения состояния: > (больше), < (меньше), = (равно) и т. д.

10. Введите значение, которому должно соответствовать это условие для поиска по контакту.

11. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другое условие.
12. Завершив настройку условий, щелкните **"Скраб "**, чтобы удалить контакты из кампании.
13. Чтобы выбрать расширенный конструктор состояний, включите переключатель Включить расширенный конструктор состояний.
  - a. **Advanced Builder** требует тщательного состояния здания, где используя несколько открытых и закрытых кронштейнов, условия ставятся вручную. Неправильное размещение таких скобок может привести к заполнению при поиске неправильных и непреднамеренных контактов.
14. Введите открытый кронштейн в первую ячейку.
15. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. См. шаг 5 создания условия CSS ( "Условия построения").
16. Выбор параметра сравнения - это условие, которое должно соответствовать полю для контакта, который должен быть selected. Возможные параметры сравнения состояния: > (больше), < (меньше), = (равно) и т. д.
17. Введите значение, которому должно соответствовать это условие для поиска по контакту.
18. Закройте кронштейн.
19. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другое условие.
20. Завершив добавление условий, щелкните **" Скраб "**, чтобы удалить контакты из кампании.

#### Добавление новых контактов

Чтобы добавить новый список контактов, выполните следующие действия:

1. Щелкните кнопку **плавающего действия (FAB)**.
2. Щелкните **"Выгрузка контактов FAB"**, чтобы выгрузить контакты.
3. Существует три возможных источника передачи контактов:
  - a. **Форматированный файл** — контакты доступны в форматном файле с различными полями, разделенными разделителем, такими как труба (|), тильда (~) и т. д., или файл, разделенный запятыми.
  - b. **База данных:** контакты доступны в таблице или представлении базы данных, и их можно выгружать из базы данных в журнале.

**Примечание. Сведения** о базе данных Campaign Manager использовать для отправки контактов через базу данных нельзя.

В настоящее время приложение поддерживает передачи из базы данных Microsoft SQL. Загрузку контактов через таблицу или представление базы данных можно запланировать только один раз в день во время, заданное в поле **«Время выполнения профиля»**.

4. При отправке файлов из форматного файла выполните следующие действия

- a. Нажав кнопку **«Выбрать файл»**, выберите файл, содержащий контакты для отправки. Поля following являются зарезервированными полями и не должны использоваться для отправки в качестве заголовков в файле с тактами con-tacts.
  - i. ДОСТУПНЫЙ РЕЖИМ
  - ii. BUSINESSFLDS
  - iii. Зона FTimeZone
  - iv. FPriority
  - v. FValidModes
  - vi. FContactID
  - vii. Вызов на старте
  - viii. FCallStartTime
  - ix. FCallEndDate
  - x. FCallEndTime
  - xi. Код FZipCode
  - xii. FEmailCC
  - xiii. FEmailBCC
  - xiv. FEmailSubject
  - xv. FEmailMessage
  - xvi. FEmailСопровождаемая почта
  - xvii. FSMSText
  - xviii. FState
  - xix. Код FAreaCode
  - xx. Номер телефона FLineOrRowNumber
  - xxi. FAgentId
  - xxii. BussFld1 — BussFld26 (26 зарезервированных полей)
  - xxiii. Режим1..... любой номер
  - xxiv. Режим(anynumber)\_Zipcode
5. В раскрывающемся списке **«Разделители»** выберите разделитель, который отделяет различные поля в файлах отправки контактов.
6. Если у вас есть **профиль** для этой отправки, выберите его в **раскрывающемся списке Профиль**. Выбор профиля гарантирует, что все последующие сопоставления для этого файла списка контактов будут выполняться автоматически, как это указано в профиле.

**Примечание.** Если у вас нет профиля для сопоставления, пропустите шаг 4.

Профили можно использовать в качестве шаблонов для выгрузки файлов, связанных с контактами. С помощью этих сохраненных профилей можно выгружать (в том числе глобальную загрузку), скрабировать или выгружать контакты DNC/NDNC/PEWC (compliance) без прохождения всего процесса настройки параметров и условий.

7. При отправке данных из базы данных выполните следующие действия
  - a. Введите имя сервера базы данных .
  - b. Введите **имя** базы данных, из которой вы собираетесь выгрузить контакты.
  - c. **Введите имя пользователя** приложения, чтобы получить доступ к серверу базы данных.
  - d. **Введите пароль** для указанного выше пользователя для завершения аутентификации.
  - e. Нажмите кнопку **«Подключить»**, чтобы установить контакт с сервером базы данных.
  - f. **В раскрывающемся списке "Имя таблицы"** выберите таблицу, содержащую контакты для выгрузки.
  - g. Нажмите кнопку **"Выгрузка "**, чтобы выгрузить контакты из таблицы базы данных.
8. Завершить **сопоставление** полей.
  - a. **Приоритет** — приоритет, который требуется задать этому контакту. Чем выше приоритет, тем абоненту будет передано вызов до его получения. Для определения приоритета при наборе номера может быть задано пользовательское поле приоритета (числовое значение).
  - b. **Название** зоны - сопоставление часового пояса контактов; набор осуществляется в зависимости от часового пояса пользователя. Выберите: часовой пояс (определяемый пользователем), часовой пояс, определяемый кампанией, часовой пояс с индексом и часовой пояс с учетом региона, часовой пояс с учетом состояния и специальный часовой пояс с зоны почтовым индексом.
    - i. **Часовой пояс** — это определяемое пользователем поле в файле передачи списка контактов. Имя поля зависит от заголовка, заданного пользователем в файле отправки контакта. Такты набираются в зависимости от этого часового пояса.
    - ii. **Конкретный часовой пояс** кампании — контакты набираются в часовом поясе, в который работает кампания. Почтовый индекс.
    - iii. **Индекс с конкретным часовым поясом** — контакты набираются в зависимости от часового пояса, в который находится пересечение с именем контакта и дополнительным почтовым индексом (если предусмотрено). Для этого приложение также проверяет наличие указанных дополнительных почтовых индексов.
    - iv. **Часовой пояс** в конкретной области — контакты набираются в зависимости от часового пояса, в который расположена зона контакта и почтовый индекс уровня режима (если предусмотрено) (если предусмотрено). Для этого приложение также проверяет почтовый код, настроенный в разделе «Сопоставление режимов».
    - v. **Состояние Конкретный часовой пояс** — контакты набираются в



зависимости от часового пояса географического состояния контакта.

- vi. **Область с конкретным часовым поясом** почтовый индекс - контакты набираются в зависимости от часового пояса, комбинации зоны контакта и местоположения почтового индекса.
- c. **Код** города — выберите этот флажок, чтобы приложение разделяло код зоны из номера телефона.

- i. На панели номеров выберите **параметр "Старт"**. Это первый символ, с чего начинается код зоны. Например, если номер телефона состоит из 12 цифр, а код зоны начинается с первой цифры, выберите на панели номеров 1.
    - ii. Выберите значение «Длина» на панели номеров. Это количество символов в коде с начала. Например, если номер вашего телефона состоит из 12 цифр, а код зоны состоит из трех цифр длиной от первой цифры, выберите на панели номеров 3.
  - d. **Почтовый индекс** - выберите этот флажок, если хотите, чтобы приложение разделяло почтовый код из списка `con-tact list` через третье лицо. Иногда почтовые индексы могут содержать дополнительные символы, которые стороннее приложение может добавить к данным. Вы можете использовать эту функцию разделения, чтобы игнорировать нежелательные данные и выгрузить точный почтовый код в свой список контактов.
    - i. На панели номеров выберите **параметр "Старт"**. Это первый символ, с чего начинается код зоны. Например, если номер телефона состоит из 12 цифр, а код зоны начинается с первой цифры, выберите на панели номеров 1.
    - ii. Выберите значение «Длина» на панели номеров. Это количество символов в коде с начала. Например, если номер вашего телефона состоит из 12 цифр, а код зоны состоит из трех цифр длиной от первой цифры, выберите на панели номеров 3.
  - e. **Почтовый индекс** — почтовый код, применимый к контактам.
  - f. **Название** штата - географическое государство, к которому принадлежат эти контакты.
  - g. **Дополнительный zipcode** — дополнительный почтовый код, применимый к контактам. Чтобы узнать больше, нажмите [здесь](#).
9. Перейдите к сопоставлению **режимов**.
- a. **Режимы** — для сопоставления отображаются все режимы, настроенные для кампании.
  - b. **Поля** — выберите соответствующее поле для этого режима из загруженного. Полное сопоставление для всех отображаемых режимов.
  - c. **Почтовый код** - выберите соответствующий **почтовый код** для этого режима из загруженного. Полная `ring-ring` для всех отображаемых режимов. Это сопоставление используется для определения часового пояса контакта для набора номера.
10. Далее — «Карта **полей** бизнеса». В первом столбце отображаются все **бизнес-поля**, определенные для этой кампании. Поля, входящие в файл отправки контакта, отображаются в раскрывающемся списке "Значение". Сопоставить каждое **поле** предприятия со значением в поле контакта.
11. Столбец "**Дополнительные поля** предприятия" содержит все поля, являющиеся частью файла контакта. Выберите флажки для полей, которые для этой кампании следует рассматривать как **дополнительные бизнес-поля**.



**Примечание.** Сопоставленные здесь дополнительные бизнес-поля отображаются на Agent Desktop как всплывающие данные.

12. **Заполните раздел «Сопоставление сообщений»**, сопоставив одновременно поля рассылки и **поля SMS**. **Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center
13. Далее заполните данные в **разделе «Конфигурация »**.

14. Выберите уровень **выгрузки** из двух вариантов, заданных ниже.

Для отправки на уровне кампании нажмите кнопку **«Кампания»**. Выгрузка контактов будет выполнять перезапись или добавление/обновление в рамках кампании, то есть во всех списках. То же самое относится и к дубликату фильтра.

Для выгрузки на уровне списка нажмите кнопку **«Список»**. Выберите этот параметр, чтобы операции с этим списком формировались только в определенном списке, а не для списка в рамках кампании. **Выберите идентификатор** списка в раскрывающемся списке. Выгружимые контакты будут выполнять перезапись или обновление выбранного здесь списка. То же самое относится и к дубликату фильтра.

15. Определите **время жизни** для этого списка. Время существования — это период действия данного списка загруженных тактов, которые могут иметь право на набор в соответствии с различными другими конфигурациями в приложении. Выберите в календаре дату начала для **параметра «Время жизни»**.
16. Выберите операцию из **поля "Переписать"** или **"Добавить/обновить"**. Операция выполняет следующую задачу:

- Перезапись:** на уровне кампании все существующие контакты в списках закрываются, а выгрузки обрабатываются как свежие контакты. На уровне списка все существующие контакты, относящиеся к этому списку, закрываются, а выгрузки рассматриваются как свежие контакты этого списка.
- Добавить:** если уровень выгрузки — Кампания, создается новый список. Если уровень выгрузки — List, контакты добавляются к имеющимся в списке контактам. Флажок "Дублированный фильтр" активируется для выбора. Дублированный фильтр выполняет поиск и загрузку уникальных контактов, не оставляя дублирующие контакты, отфильтрованные на основе бизнес-полей.

**Примечание.** Приложение сначала выполняет поиск дубликатов в локальном файле или таблице базы данных, готовых к загрузке, и на основе таких записей сохраняет первую запись для выгрузки. По завершении из записей, уже загруженных для этой кампании, приложение выполняет сканирование всех открытых контактов с помощью одинаковых фильтров. Если какой-либо открытый контакт соответствует записи в выгрузку файла, такая запись НЕ выгружается. Не загруженные записи отображаются в таблице ошибок с примечаниями DUPLICATE.

- Обновление:** если уровень выгрузки — Кампания, обновляет бизнес-поля фильтруемых контактов.
17. **Фильтр:** контакты из списков можно фильтровать на основе двух бизнес-полей.
- Business Field1:** основное поле, в основе которого требуется отфильтровать и сопоставить данные для дублирования/операции обновления. Будут отображены все поля компании кампании для выбора.
  - Business Field2:** дополнительное поле, в основе которого требуется отфильтровать и сопоставить данные для дублирующих операций/обновлений. Будут отображены все поля компании кампании для выбора.

**Примечание.** Можно выбрать одно или оба бизнес-поля. Если выбрать оба поля,



контакты фильтруются с помощью оператора И, т. е. на основе обоих бизнес-полей

18. Во время загрузки вы можете пометить контакты DNC и NDNC, выполнив **сеанс DNC/NDNC** .
  - а. Флажок **«Фильтр NDNC»** гарантирует, что контакты, помеченные как национальный не выполнять вызовы, не будут выгружены.

- b. Флажок **«Фильтр DNC»** гарантирует, что контакты, помеченные как «Не выполнять вызовы», не будут выгружены.
- c. **Тип** — это поле, в котором применяются фильтры NDNC/DNC. Это поле может быть «Число телефона» или любое из бизнес-полей (два в случае DNC) и т. д.

19. Нажмите кнопку **"Сохранить"**, чтобы завершить загрузку списка контактов.

### **Дополнительный почтовый индекс**

Приложение позволяет сопоставлять контакты с помощью нескольких почтовых индексов и определять окно, которое пересекается со всеми часовыми поясами, связанными с этими почтовыми индексами.

Система допускает максимальное количество двух почтовых индексов, связанных на уровне записи, и одного почтового кода на каждом уровне контактного номера телефона, загруженного для вызовов. Система набирает эти номера через интервал времени, охватывающий все сопоставленные почтовые коды на уровне записи и номера вызываемого телефона.

#### **Примечания:**

Ввод дополнительного почтового кода не обязателен. Если дополнительный почтовый код не введен, применяется основной почтовый код.

Если недопустимый почтовый код Тема : строка темы сообщения электронной почты, введенная для контакта, приложение принимает значение почтового кода по умолчанию из файла web.config компонента Contact Uploader, если он включен. Если почтовый код по умолчанию не включен, контакт не набирается.

Если для режима вводится недопустимый почтовый код, определенный режим становится недопустимым и не набирается.

Если для проверки состояния требуется провести проверку двух различных объектов, воспользуйтесь функцией **«Область-почтовый код»**.

Например, для кода зоны можно пометить тегами с кодом состояния, а почтовый индекс того же контакта — с другим состоянием. Для каждого из этих состояний может быть отдельное окно с возможностью вызова. В таких случаях номероустройство номера выполняет набор контакта в заданное время состояния с более высоким приоритетом, установленным на **странице "Системная > правовой группы штата"**.

Для использования этих функций см. параметры конфигурации. См. пункт 15 в конфигурации уровня кампании. Включите закон штата с кодом области, а также выберите параметр **«Несколько почтовых индексов»**. При загрузке контактов выберите часовой пояс, основанный на коде зоны, а затем сопоставление почтового кода. (В таких случаях пропустите выбор второго почтового индекса и сопоставления на уровне режима).

1. **Идентификатор** оператора — идентификатор оператора для контакта.
2. **Момент** контакта — определенная дата и время выхода контакта. Выберите в файле контактов поле, содержащее эти сведения.
3. **Формат** даты и времени момента — формат даты и времени для поля «Момент



контакта». Доступные варианты формата даты: дд-ММ-гг ЧЧ:мм, дд/ММ/гг ЧЧ:мм, ММ-дд-ггЧ:мм, ММ/дд/гг ЧЧ:мм, ММ/дд/гг ЧЧ:мм, гг-ММ-дд ЧЧ:мм, гг/ММ/дд ЧЧ:мм, дд-ММ-гггг ЧЧ:мм, дд/ММ/гггг ЧЧ:мм, ММ-дд-гггг ЧЧ:мм, ММ/дд/гггг ЧЧ:мм, ММ/дд/гггг ЧЧ:мм, гггг-ММ-дд ЧЧ:мм и гггг/ММ/дд ЧЧ: Мм.

4. **Свинцовая оценка** - свинцовая оценка помогает в определении наиболее перспективных клиентов, с которыми нужно связаться в рамках кампании. Эта оценка доступна в рамках стратегии выбора контактов и может быть задана во время загрузки или составления номера, определяя при этом результат для бизнеса/телефонии.
5. Идентификатор устройства — уникальный идентификатор устройства, на которое отправляются уведомления об аутентификации идентификационных данных. Идентификатор устройства может быть номер мобильного телефона, идентификатор приложения или идентификатор мобильного оборудования.

## Управление контактами

**Управление контактами** позволяет выполнять широкий круг задач, связанных с контактами. С помощью **контактов** возраста человека можно:

1. **Поиск в контактах:** поиск контактов по заданному набору условий.
2. **Изменение/сброс контактов:** изменение или сброс следующих контактов, заполненных для определенного набора условий:
  - a. **Контакты** с истекшим сроком вызова — это контакты, для которых истекло допустимое время обратного вызова.
  - b. **Заблокированные контакты** — это контакты, которые заблокированы для доставки номеронабирателя.
  - c. **Закрытые контакты** - это контакты, закрытые по какой-то причине.
  - d. **Переадресованные контакты** с истекшим сроком действия — это контакты, которые были перепланированы и нуждаются в возобновлении набора
3. **Блокировать контакты** : блокировать контакты, которые будут заполнены для определенного набора условий.
4. **Закрыть контакты**— закрыть контакты, которые заполняются для определенного набора условий.
5. **Перемещение контактов**— перемещение контактов из одной кампании в другую, для которых задан заданный набор условий.
6. **Переназначение оператора:** это неприменимо к текущему выпуску.

## Часовой пояс

Можно использовать приложение "Управление контактами", фильтруя контакты в зависимости от часовых поясов.

Эта функция отображает все активные часовые пояса в раскрывающемся списке «Часовые пояса». Пользователи могут выбрать требуемый часовой пояс.

Выберите часовой пояс в **раскрывающемся списке TimeZone** перед выбором других критериев фильтрации или написанием списков для заполнения контактов. Эта настройка не является обязательной.

**Примечание:** Для получения контактов по часовым поясам **для свойства** IsTimeZoneRequiredForFilter **должно быть установлено значение true** в файле LCMService



web.config.

Там, где в выбранных пользователем условиях задействован фактор времени, такое время преобразуется в выбранный пользователем часовой пояс.

Например, у пользователя есть сервер в Индии, и в данном раскрывающемся списке он выбирает британское стандартное время в качестве часового пояса. Если условие заполнения контактов (см. [Раздел "Поостроителю условий"](#)) включает в себя поле "Время начала вызова" - "Время начала вызова в 2:00 вечера по BST", приложение преобразует BST в IST и заполняет контакты, у которых время начала вызова в 18:30 IST. Однако в таблице, заполняющей контакты, отображается выбранный пользователем часовой пояс, т. е. 14:00 по BST.

Та же логика преобразования часовых поясов применяется для любого поля, связанного с датой и время, выбранного пользователем в condition Builder.

## Поостроитель условий

Для эффективного управления контактами составьте свои условия для критериев поиска или создайте свои условия с помощью расширенного или простого конструктора условий. Эти условия должны помочь вам искать и фильтровать нужные контакты.

Следующие действия помогают использовать конструктор условий для поиска и фильтрации контактов для управления ими. Эти шаги неоднократно упоминаются в разделе "Управление контактами".

1. **Если вы пишете условия фильтра, выключите параметр «Условия записи»** для поиска тактов.
2. Введите условия фильтра в текстовое поле **«Запись условий»** и нажмите кнопку **«Показать контакты»**, чтобы заполнить контакты в зависимости от условий. Для полей и их значения, в которых выполняется поиск в контактах, необходимо написать условия. Условия, записанные в текстовом поле "Условия записи", преобразуются приложением в SQL запрос, а результаты отображаются в таблице.

**Примечание.** Для получения контактов с помощью записей SQL выражений необходимы знания письменности.

Для записи условий фильтрации используются следующие системные поля:

- a. **Максимальное количество повторных** попыток — это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить для набора каждого контакта в кампании.
- b. **Ежедневные повторные** записи — это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить для набора каждого контакта в день для этой кампании.
- c. **Повторить повторы** — это текущее инкрементное значение для повторных попыток, сделанных для каждого такта в кампании.
- d. **Повторы** цикла — это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить в цикле набора номера. Цикл — это набор попыток набора номера после переходов во всех режимах, с которыми выгружается контакт. Например, контакт выгружается в трех режимах : "Домашний", "Рабочий" и "Мобильный номер". Цикл набора



номера завершается, когда приложение набирает все эти режимы (в настроенном порядке) один раз каждый.

- e. **Повторные сообщения электронной почты** — это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для кампаний по электронной почте.
- f. **повторы SMS** — это текущее инкрементное значение количества повторных сообщений, разрешенных для доставки контактов для SMS кампаний.
- g. **LastОдержаемый** - контакты с настроенной датой и временем последнего доступа, которые будут переданы в рамках этой CSS.
- h. **Приоритет** — приоритет, назначенный контактам, которые должны быть учтены при доставке в рамках данной CSS.
- i. **Свинцовая оценка** — свинцовая оценка, которая должна учитываться при доставке контактов согласно этой CSS. Свинцовая оценка помогает в определении наиболее перспективных клиентов, с которого нужно связаться в рамках кампании. Эта оценка также может быть установлена в момент загрузки или составления документа, определяя при этом результат бизнес/телефония.
- j. **CallStartTime** — это время начала вызова, заданное параметром переадресации. Вызовы, относящиеся к времени начала, указанному в этом условии, выбираются для доставки.
- k. **CallEndTime** — это время окончания вызова, заданное параметром переадресации. Вызовы, относящиеся к указанному в этом условии времени окончания, выбираются для доставки.
- l. **ListID** — идентификатор списка, которому принадлежит контакт. Передаются контакты, принадлежащие ListID в этом состоянии CSS.
- m. **CallType** — тип вызовов.
- n. **LastOutcome** — последний набор результатов для этого контакта. Передаются контакты с выбранным последним результатом.
- o. **Global ListID** — идентификатор глобального списка, которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие к глобальным listID в этом состоянии CSS.
- p. Идентификатор пользователя — это идентификатор оператора, помеченный контактом. Вызовы передаются номерообразователю и обновляются оператору, указанному в этом поле.
- q. Номер телефона — номер телефона контактного лица, доставляемого в рамках данной css.
- r. **Имя** зоны — имя часового пояса, к которому принадлежит контакт.
- s. **StatusReasonID** — целое число, являющееся внутренним идентификатором description статуса.

В дополнение к приведенным выше системным полям можно использовать любое или все бизнес-поля в окне фильтров.

**Примечание. Необходимо** использовать BUSSFLD1 через BUSSFLD26, а не назначенные



сопоставления (из файлов выгрузки контактов), такие как имя, идентификатор пользователя и т. Д.

3. Кроме того, **условие** построения можно использовать для построения условий для критериев фильтрации для поиска контактов.
4. Включите переключатель **Advanced Builder** , если вы хотите создать расширенное **состояние**.

**Advanced Builder** требует сложных условий здания, где при использовании нескольких открытых и закрытых кронштейнов, условия ставятся вручную. Неправильное размещение таких скобок может привести к заполнению при поиске неправильных и непреднамеренных контактов. С другой стороны, если **переключатель Advanced Builder выключен**, вы можете добавлять условия в группы с заранее выбранными и/или вариантами.

5. Ниже **показан экран Advanced Builder** .

**Примечание:** Если вы используете простой конструктор условий, перейдите к шагу 14.

6. Введите открытый кронштейн в первую ячейку.
7. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. См. шаг 5 создания условия CSS ( "Условия построения").
  - a. Если выбрать идентификатор **списка системных полей** или **идентификатор глобального списка**, всплывающее окно позволяет выбрать из доступных списков список приложений
8. Выбор параметра сравнения - это условие, которое должно соответствовать полю для контакта, который должен быть selected. Для сравнения состояния возможны некоторые параметры: > (больше), < (меньше), = (равно) и т. д
9. Введите значение, которому должно соответствовать это условие для поиска по контакту.
10. Закройте кронштейн.
11. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другое условие.
12. По завершении работы с условиями нажмите кнопку **" Сохранить"** для завершения.
13. Если вы не используете Advanced Builder, используйте **Simple Builder**, как показано на экране ниже:
14. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. См. шаг 5 создания условия CSS ( "Условия построения").
  - a. Если выбрать идентификатор списка **системных полей** или **идентификатор глобального списка**, всплывающее окно позволяет выбрать из доступных списков список приложений.
15. Выбор параметра сравнения - это условие, которое должно соответствовать полю для контакта, который должен быть selected. Для сравнения состояния некоторые параметры могут быть > (больше), < (меньше), = (равно) и т. д .
16. Введите значение, которому должно соответствовать это условие для поиска по контакту.
17. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другое условие.
18. В новой строке в раскрывающемся списке решения выберите **либо И** , либо **ИЛИ** .
19. Вы можете добавлять дополнительные группы условий. Щелкните "Сохранить" по завершении.
20. Для добавления дополнительных групп нажмите кнопку «Добавить » на кнопке действий с группой.
21. Повторите шаги **14 – 21**.
22. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. 23.



23. В раскрывающемся списке "Сортировка " выберите, Asc или Desc для сортировки по возрастанию или нисходящей, соответственно.

24. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить дополнительные заказы на сортировку.
25. По завершении работы с заказами сортировки нажмите кнопку **" Сохранить "** для выполнения условий.

### Отображение контактов

Контакты отображаются, когда вы щелкаете кнопку **«Показать контакты»** после заполнения условий и просмотра их. Контакты будут заполнены. Подробнее о столбцах см. ниже.

**Идентификатор** контакта — уникальный идентификатор контакта, указанного в списке в рамках условий.

Попытки - количество попыток, предпринятых на контакте до сих пор.

**Примечание.** Если параметры «Сохранить глобальные повторные сообщения» и/или «Сохранить ежедневные повторные сообщения» отменяются либо в стратегии последовательности кампании, либо в стратегии контактов Sam-aign, попытки сбрасываются в соответствии с бизнес-требованиями. Попытки, предпринятые до такого сброса, не учитываются в подсчете, показанном здесь.

**Идентификатор** списка — идентификатор списка, из которого загружается контакт.

**LastOutcome** — последний результат, полученный номерозером для этого контакта.

**Статус** — текущее состояние контакта. • Call\_Start\_Date – дата начала следующего запланированного вызова контакта в указанном списке согласно условиям. Он преобразуется в выбранный пользователем часовой пояс и отображается в таблице.

Call\_Start\_Time – время начала следующего запланированного вызова контакта в списке в рамках условий. Это вернется с выбранным пользователем часовым поясом и отображается в таблице.

Call\_End\_Date — дата окончания следующего запланированного вызова контакта в списке в рамках условий. Это вернется с выбранным пользователем часовым поясом и отображается в таблице. • Call\_End\_Time - время окончания следующего запланированного вызова в указанном списке согласно условиям. Он преобразуется в выбранный пользователем часовой пояс и отображается в таблице.

**Бизнес-поля** — все значения настроенных бизнес-полей для этого контакта отображаются по одному полю в столбце. Если какое-либо рабочее поле содержит значение даты-времени, дата-время не преобразуется в выбранный пользователем часовой пояс.

**Режим** — все режимы для этого контакта перечислены в одном режиме в столбце

### Поиск контактов

Используйте функцию **поиска в контактах** для поиска контактов по заданному набору условий.

1. В разделе "Фильтр" экрана "Управление контактами" нажмите кнопку "Поиск контактов".
2. Заполните раздел "Построителю условий" на странице 48
3. Нажмите кнопку **«Показать контакты»**, чтобы заполнить контакты в соответствии с условиями.

## Изменение или сброс настроек контактов

С помощью функции «Изменение/сброс контактов» можно изменить или сбросить контакты, которые заполняются в соответствии с заданным набором условий.

1. В разделе «Фильтр» на экране "Управление контактами" выберите **перепланированную/сбросную настройку контактов (Если не перенаправлять контакты)**
2. Существует два способа выбора контактов для **перепланирования/сброса**. Для прямого выбора определенных типов контактов см . шаг 3. Сведения о выборе контактов с помощью собственного фильтра см . в шаге 4.
3. Выберите типы контактов, которые требуется изменить или сбросить. Доступны следующие функции:
  - a. **Контакты** с истекшим сроком вызова, контакты, для которых истекло действительное время обратного вызова.
  - b. **Заблокированные контакты**, те, которые заблокированы от доставки номеронабирателя.
  - c. Контакты закрыты, контакты закрыты по какой-то причине.
  - d. **Перенесенные контакты** с истекшим сроком действия, то есть контакты, которые были переадресованы, истек и их необходимо возобновить.
4. Заполните конструктор условий .
5. Нажмите кнопку «**Показать контакты**», чтобы заполнить контакты в соответствии с условиями.
6. Контакты заполняются по требуемым элементам на странице. Выберите определенные контакты или воспользуйтесь одним из следующих вариантов
  - a. **Установите флажок "Выбрать все"** для выбора контактов, заполненных на странице.
  - b. **Установите флажок "Глобальный выбор"** для выбора всех контактов на разных страницах.
7. Нажмите кнопку «**Действия**».
8. Для выбранных контактов выполните одну из следующих операций:
  - a. Выберите «**Изменить время** изменения графика», чтобы изменить расписание контакта на более поздние даты и/или времени. Specify the **Time (Начало и Время** окончания), чтобы изменить расписание контакта в этом окне. Щелкните «**Изменить расписание контактов**», чтобы завершить действие. Измененное время начала и окончания указывается в выбранном пользователем часовом поясе через раскрывающийся список.
  - b. Выберите «**Сброс как свежий контакт**» — это действие сбрасывает контакт как свежий контакт. Щелкните **Res-chedule Contacts** для завершения действия.
  - c. Выберите **повторное открытие контактов**, чтобы снова открыть контакт для набора. Щелкните «**Изменить расписание контактов**», чтобы выполнить действие complete.

**Примечание.** Если установить флажок «Отменить значения бизнес-полей,



обновленные операторами», приложение отбрасывает обновления значений бизнес-полей (если таковые есть) в ходе взаимодействия с операторами, и приложение возвращает значения бизнес-полей во время отправки контакта.

Например, контакт А выдается со значениями бизнес-полей для номера мобильного телефона и идентификатора customer ID (123456). Во время взаимодействия с оператором запросы клиентов меняются в мобильном

номер телефона и идентификатор пользователя (до 345678), а оператор обновляет значения. При повторном открытии этого контакта с использованием условий CSS у вас есть возможность вернуться к номеру мобильного телефона original и идентификатору клиента (123456), установив этот флажок.

9. На любом этапе этого процесса нажмите кнопку « **Отмена** », чтобы вернуться к контактам в списке

## Блокировка контактов

**С помощью функции "Блокировать контакты "** вы можете предотвратить набор контактов (заполненных в соответствии с критериями поиска), изменив статус контакта на **"Заблокирован"**.

1. В разделе "Фильтр" на экране "Управление контактами " нажмите кнопку **"Блокировать контакты "**.
2. Для блокировки контактов **можно выбрать** два варианта. Чтобы напрямую выбрать определенные типы контактов, см. в разделе **Шаг 3**. Сведения о выборе контактов с помощью собственного фильтра см . в **шаге 4**.
3. В разделе **«Сведения о последующем»** выберите варианты **« От даты »** и **«По дате »**. Контакты, падающие в этот фол -низкий диапазон дат заполнены.

**Примечание.** Флажок **" Открыть контакты "** установлен в выбранном состоянии, и отменить выбор нельзя. Это условие по умолчанию используется для выбора открытия контактов для этого диапазона дат

4. Заполните конструктор условий .
5. **Установите флажок "Свежие контакты "**, чтобы напрямую получать **свежие контакты** без записи уведомлений для извлечения контактов. Для заполнения **списка "Доставленные контакты "**, удовлетворяющих условиям фильтра, установите **флажок "Доставленные контакты "**
6. Нажмите кнопку **«Показать контакты »**, чтобы заполнить контакты в соответствии с условиями.
7. Контакты заполняются по требуемым элементам на странице. Выберите один из следующих флажков:  
Для каждого контакта выполните  
**Выберите все** , чтобы выбрать все контакты на текущей странице:  
или **"Глобальный выбор"** , чтобы выбрать все заполненные контакты на всех страницах.
8. Нажмите кнопку **« Применить »**, чтобы блокировать выбранные контакты.

## Закрытие контактов

**Функция «Закрыть контакты»** позволяет закрывать контакты, которые заполняются на основе заданного набора параметров связи.

1. В разделе **«Фильтр»** экрана **«Управление контактами »** **нажмите кнопку « Закрыть контакты »**.



2. Закрывать **можно выбрать контакты** двумя способами. Чтобы напрямую выбрать определенные типы контактов, см. в разделе  
**Шаг 3.** Сведения о выборе контактов с помощью собственного фильтра см . **в шаге 4.**

3. В разделе «Сведения о последующем» выберите варианты « **От даты** » и «По дате». Контакты, падающие в этот фол -низкий диапазон дат заполнены.  
**Примечание.** Флажок "Открыть контакты" установлен в выбранном состоянии, и отменить выбор нельзя. Это условие по умолчанию используется для выбора открытия контактов для этого диапазона дат.
4. Заполните конструктор условий .
5. **Установите флажок "Свежие контакты "**, чтобы напрямую получать **свежие контакты** без записи уведомлений для извлечения контактов. Для заполнения **списков "Заблокированные контакты "** и **"Доставленные контакты "** и соответствующих условиям фильтра также установите соответствующие флажки.
6. Нажмите кнопку «**Показать контакты** », чтобы заполнить контакты в соответствии с условиями.
7. Контакты заполняются по требуемым элементам на странице. Выберите один из следующих флажков:  
Для каждого контакта или **выберите все** контакты на текущей странице или **глобальный выбор** для выбора всех заполненных контактов на всех страницах.
8. Нажмите кнопку «Применить », чтобы закрыть выбранные контакты.

## Перемещение контактов

**Функция «Переместить контакты»** позволяет перемещать заполненные контакты в соответствии с заданным набором условий из одной кампании в другую.

1. В разделе «**Фильтр**» на экране «Управление контактами » **нажмите кнопку « Переместить контакты »**.
2. Для выбора контактов для **перемещения** предусмотрено двумя способами. Для прямого выбора определенных типов контактов см. шаг 3. Сведения о выборе контактов с помощью собственного фильтра см . **в шаге 4**.
3. Выберите **флажки "Заблокированные контакты "** и/или **"Закрытые контакты "** для включения этих контактов для перехода из одной кампании в другую.
4. Заполните конструктор условий .
5. Нажмите кнопку «**Поля связывания**», чтобы сопоставить режимы и бизнес-поля от исходной кампании с режимами целевой кампании.
6. **Введите имя** сопоставления. В этой операции сохраняются все сопоставленные режимы и поля. Можно также изменить любой режим или сопоставление бизнес-поля.
7. Если вы не хотите применять предыдущее сопоставление, выберите целевую **кампанию** в раскрывающемся списке. Будут заполнены поля режимов и **бизнес-поля** в целевой **кампании** . Выберите подходящие режимы и бизнес-поля в кампании Source Campaign.
8. Нажмите кнопку « **Применить** », чтобы завершить связь между полями.
9. Нажмите кнопку «**Показать контакты** », чтобы заполнить контакты в соответствии с условиями.

10. Контакты заполняются по требуемым элементам на странице. Выберите один из следующих флажков:  
Для каждого контакта или **выберите все** , чтобы выбрать все контакты на текущей странице, или **Глобальный выбор** для выбора всех заполненных контактов на всех страницах.
11. Нажмите Кнопку «Применить » , чтобы переместить выбранные контакты в целевую кампанию.

### Переназначьте операторов

**Примечание.** Функция повторного назначения операторов в текущей версии не поддерживается.

Могут возникать ситуации, главным образом при доставке персональных обратных вызовов, которые оператор, назначенный персональному обратному вызову, недоступен для обработки вызова. В таких ситуациях вы можете просто переназначить другого оператора для обработки вызова.

**С помощью функции переназначение операторов** теперь можно переназначить контакты от одного оператора к другому.

1. В разделе "Фильтр" экрана "Управление контактами " нажмите кнопку **переназначения операторов** .
2. Существует два способа выбора контактов. Для прямого выбора определенных типов контактов см . **шаг 3**. Сведения о выборе контактов с помощью собственного фильтра см . **в шаге 4**.
3. **Введите идентификатор** оператора, которому должен быть переназначен вызов. Для включения в результаты свежих контактов установите **флажок "Свежие контакты "** , затем выберите дату **начала обратного** вызова и **дату** окончания вызова.
4. Чтобы переназначить новые контакты, установите флажок "Свежие **контакты "** . **Выберите дату** начала вызова и время **начала вызова**, чтобы сузить контакты до этого окна.
5. Заполните конструктор условий .
6. Нажмите кнопку **«Показать контакты »** , чтобы заполнить контакты в соответствии с условиями.
7. Контакты заполняются по требуемым элементам на странице. Выберите один из следующих флажков:  
Для каждого контакта выполните  
или **Выберите все** , чтобы выбрать все контакты на текущей странице,  
или **"Глобальный выбор"** , чтобы выбрать все заполненные контакты на всех страницах.
8. Щелкните **«Действие »** , чтобы открыть диалоговое **окно «Переназначение оператора »** для повторного назначения выбранных контактов другим операторам.
9. Дополнительная информация доступна, если щелкнуть **значок «Справка »** рядом с кнопкой **« Действие »** . В дополнительной информации описывается, когда переназначение оператора вступает в силу.



- a. Для **открытых** контактов изменения вступают в силу немедленно.
  - b. Для **контактов Delivered** вызов по-прежнему поступает к старому оператору. Изменения в новых операторах вступают в силу только с момента последующей доставки контакта.
10. Введите нового **оператора** , которому будет переназначен вызов. Вызов выделяется новому оператору.

11. Если новый оператор должен обрабатывать вызов в другое время, установите флажок «**Обновить время**». **Выберите время** начала и **окончания** вызова. Нажмите кнопку **переназначения оператора**, чтобы завершить переназначение вызова другому оператору.

## Расписание

Вкладка «**Расписание**» позволяет запланировать доставку контакта номеронабирателя. Расписание запуска кампании определяется следующими тремя элементами:

1. **Расписание CSS**: расписание стратегии выбора контактов (CSS) помогает использовать стратегию выбора контактов для разного времени суток. Можно определить эти расписания CSS для блоков времени для каждого дня недели. Сведения о настройке CSS для использования здесь см. в разделе «Стратегия выбора контактов».
2. **Планирование** периодов выполнения. Если для каждого дня имеются разные среды выполнения кампании, используйте этот функционал, чтобы определить для каждого дня недели время начала и окончания кампании.
3. **Планирование** режима контактов: используйте этот раздел для настройки времени (в течение дней недели) стратегии контактов для набора номера. Вы можете выбрать стратегию связи на весь день или установить не более трехкратных дроблений в течение дня. Вы также можете использовать разные стратегии контакта на различные дни недели и/или определить еженедельный выходной день, при котором кампания не будет выполняться.

**Примечание.** На выбор можно выбрать только расширенные стратегии контакта.

4. **Праздник.** В этом разделе можно выбрать праздники кампании - дни, которые не выполняются в рамках кампании.

**Примечание.** Праздники добавляются в меню "Система". В этом разделе можно выбрать только праздники. Дополнительную информацию см. в разделе «[Праздники](#)».

## Расписание CSS

На странице "**Расписание**" разверните **раздел "Стратегия выбора контактов" (CSS): расписание**.

Используйте ползунок для выбора необходимого интервала времени. Для выбранного диапазона времени параметр CSS не воспроизводится.

Можно либо щелкнуть кнопку «Добавить расписание», либо дважды щелкните ячейку таблицы дней недели.

1. Во всплывающем окне выберите день, в который добавляется расписание CSS. Также



можно установить флажок **"Все дни"**. Если дважды щелкнуть таблицу для настройки расписания CSS, то во всплывающем окне предварительно выбирается день недели.

2. На панели "Время" выберите **время** начала и **окончания** для этого расписания CSS. Выберите css в раскрывающемся списке.

**Примечание.** Можно выбрать несколько перекрывающихся временных интервалов, но время начала и окончания должны быть уникальными. Например, можно выбрать временной интервал с 10:00 до 18:00 с помощью кода CSS1. Кроме того, можно выбрать временной интервал с 09:00 до 19:00 с параметром CSS2. В этом случае приложение доставляет контакты по CSS2 с 09:00 до 10:00 и снова с 18:00 до 19:00. Тем временем, он доставляет контакты в рамках CSS1 с 10:00 до 18:00.

3. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить это расписание в кампанию.
4. Для добавления дополнительных расписаний CSS нажмите **кнопку «Добавить расписание»** или дважды щелкните ячейку в таблице дней недели, чтобы выбрать время расписания CSS. Следуйте шагам с 1 по 3 выше.
5. Повторите этот процесс в течение необходимого количества дней недели для настройки расписания.
6. Чтобы удалить все добавленные запланированные временные интервалы, нажмите кнопку **«Удалить»**.
7. Далее перейдите к разделу **«Планирование среды выполнения»**.

### Планирование среды выполнения

Планирование среды выполнения определяет время запуска кампании для определенной даты. Кампания выполняется в течение заданного здесь времени, переопределяет время начала и окончания кампании, заданные при ее создании.

1. Нажмите кнопку **«Добавить»** , чтобы добавить новое время выполнения кампании.
2. **Введите дату** выполнения для настройки времени выполнения.
3. На панели "Время" выберите **время начала и конца**.
4. Нажмите кнопку **«Добавить»** , чтобы добавить больше времени выполнения в шаге 3.

**Примечание.** Вы можете добавить только три запуска в день.

5. По завершении нажмите кнопку **"Сохранить"** .
6. Чтобы удалить настроенное время выполнения, нажмите кнопку **«Удалить»** .
7. Перейдите к разделу **«Планирование режима контактов»**.

### Планирование режима контактов

**Планирование** режима контактов помогает настроить стратегию контактов для доставки контактов номеронабирателя на каждый день недели. Можно настроить не более трех дроблений в день – определить три разные стратегии для разных временных интервалов.

Чтобы настроить **планирование** режима контакта, выполните следующие действия:

1. Дни указаны в первом столбце. Выберите день настройки и включите его **включить**.



**Примечание.** Кампания проводится не в дни, в течение которых переключатель рабочего дня выключен.

2. В раскрывающемся списке выберите стратегию контактов, которая должна быть применена для доставки контактов.

**Примечание.** На выбор можно выбрать только расширенные стратегии контакта.

3. Выбранная стратегия контактов работает на протяжении всего дня. Если требуется, чтобы стратегия контактов выполнялись только в определенное время, включите переключатель пользовательского **времени**.
4. В столбце **«Временной диапазон»** показаны время начала и окончания по умолчанию с 12:00 AM до 23:59 соответственно. Используйте панель времени для изменения времени начала и окончания.
5. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другой временной диапазон.  
**Примечание.** В день можно добавить не более трех временных диапазонов.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**, чтобы сохранить информацию.
7. Чтобы удалить настроенное время выполнения, нажмите кнопку **«Удалить»**.
8. Перейдите в раздел **« Праздник »**.

## Праздник

С помощью функции «Праздники» на карте праздники кампании — дни, в которые не работает кампания. На выбор доступны все праздники, созданные в функции «Праздник», созданные в конфигурации системы. Приготовьте эти праздники к этой кампании.

На экране отображаются доступные для выбора праздники.

1. Выберите флажки для праздников, которые необходимо сопоставить для этой кампании, или установите **флажок "Выбрать все"**, чтобы привязать все праздники к этой кампании.
2. Нажмите кнопку **«Сохранить»**, чтобы сохранить информацию.

## Другие конфигурации

Для завершения создания конфигурации кампании также необходимо выполнить несколько других конфигураций. Все эти конфигурации сгруппированы в этом разделе. К ним относятся:

- [Поостроитель выражений](#)
- [Цель кампании](#)
- [Сценарии сервера](#)
- [Установка пороговых значений контактов](#)
- [Настройка результатов телефонии](#)
- [Конфигурация Agent Desktop](#)



Чтобы открыть только один из перечисленных выше элементов, установите **флажок «Разрешить просмотр одной панели за один раз»**.

## Поостроитель выражений

Часто используемые критерии можно создать в конструкторе выражений и использовать в документах «**Стратегия** выбора контактов» (CSS) и «**Управление контактами**».

**Для выполнения этой задачи воспользуйтесь конструктором выражений.**

1. Разверните раздел "**Поостроитель** выражений", чтобы приступить к созданию выражения.
2. Щелкните "**Создать**", чтобы создать новое выражение.
3. **Введите имя** выражения.
4. Выберите функцию в раскрывающемся списке. Для выбора доступны некоторые ключевые SQL функции, такие как СЛЕВА, СПРАВА, ПОДСТРОКА, ЗАМЕНА, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, ДЕНЬ, МЕСЯЦ и ГОД.
5. Для этого выражения можно выбрать три параметра. Нажмите кнопку «**Настройки**» для **параметра 1**.

### Примечания: (t)

Для функций "**Влево**", "**Вправо**", "**Подстрока**" и "**Замена**" заполнены все бизнес-поля и системные поля для этой компании. Выберите один из них и нажмите «**Выбрать**».

Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, доступны последний **доступ**, **сейчас** и **время** создания. Выберите один из них и нажмите «**Выбрать**».

При использовании функции даты и времени для создания пользовательского выражения этот параметр **теперь** учитывает только часовой пояс сервера.

6. При необходимости повторите **шаг 5** для **параметров 2 и 3**.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить". Это выражение теперь доступно для выбора при создании нового кода CSS.

## Цель кампании

На вкладке "Цель кампании" можно задать ежедневные, еженедельные и ежемесячные целевые значения для операторов.

1. Разверните раздел "**Цель**", чтобы установить цель
2. Введите **название** категории для целевой цели, которые вы собираетесь установить.
3. Введите **описание**.
4. На соответствующих счетчиках выберите или введите цифры для **ежедневного, еженедельного и ежемесячного** целевого **показателя**.
5. Выберите для **группировки телефонные** результаты и **бизнес-результаты** для этой **категории**. Можно выбрать несколько результатов. Для выбора всех результатов установите флажок в строках заголовков.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**», чтобы сохранить информацию.

## Сценарии сервера

Сценарий сервера используется для настройки Campaign Manager в соответствии с бизнес-требованиями для конкретных операторов. Есть два типа сценариев, которые используют разработчики: сценарии предварительного вызова и пост-вызовы.

Дополнительную [информацию см. в сценариях](#) серверов.

## Порог контакта

**Порог** контакта — это функция кампании, которая отправляет номеронабирателя оповещение, когда контакты, доступные для делив-егу, достигают номера ниже настроенного.

Включите оповещение  пороге, если требуется, чтобы приложение следило за контактами, доступными для делив-егу номеронабирателя, и рассылать оповещения.

Заполните подробную информацию ниже:

1. **Расширенный прогноз (минуты)** - приложение отслеживает контакты, доступные для доставки, и отправляет оповещения раньше настроенного здесь времени. Если настроено 15 минут, оповещения отправляются за 15 минут до длительности порогового значения, когда прогнозируемые контакты будут падать ниже минимального количества контактов.
2. **Минимальное число контактов** — минимальное число контактов, которые должны быть доступны для доставки номерооператору. Если контакты достигают ниже этого уровня, предупреждение отправляется наружу.
3. **Длительность порогового значения (минуты)** — длительность отслеживаемого порогового значения. Оповещение отправляется в зависимости от заданной здесь длительности.
4. Нажмите кнопку "**Сохранить**", чтобы завершить; **Отмена** , чтобы выйти без сохранения изменений, и **Удалить** , чтобы удалить набор оповещений о пороговых значениях для этой кампании.

Например, если задать параметр «Предварительный прогноз» — 15 минут, минимальное число контактов — 100, а пороговое значение — 120 минут, то приложение будет отправлять оповещение через 2 часа 15 минут, когда количество доставленных контактов (свежих и сменных) должно достичь ниже 100.

## Настройка результатов телефонии

Раздел « **Результаты телефонии** » позволяет управлять результатами телефонии, которые может просматривать оператор, выполнивший вход. Более того, только эти результаты доступны оператору выбрать при утилизации вызова.

Все результаты телефонии, перечисленные в группе кампании, к которой принадлежит данная кампания, приведены здесь. Столбец **AgentView** наследует свойство как установлено в родительской группе кампании.



Если для вашей компании требуется, чтобы любой из этих доступных для просмотра результатов был скрыт для операторов или наоборот, поверните

**При необходимости переключение на agentView выключается для конкретного результата .**

**Примечание.** Параметр AgentView неприменим для Webex Contact Center.

Щелкните "**Сохранить**", чтобы выполнить эти изменения, или "**Отмена**", чтобы вернуться, не сохраняя эти изменения.

## Конфигурации Agent Desktop

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

В разделе **Agent Desktop Конфигурация** можно настроить различные аспекты маркировки контакта как DNC. Когда оператор помечает контакт как DNC, эти конфигурации определяют различные атрибуты DNC.

1. **Включите переключатель "Требуется предупреждение"** , если требуется, чтобы удаление было обязательным при обработке вызовов оператором.
2. **Выберите тип периода DNC.** Доступные варианты приведены ниже.
  - a. **Постоянная** — когда оператор помечает контакт как DNC, он помечается постоянно.
  - b. **Конкретный день** — выберите определенное число дней, в течение которого контакт будет оставаться абонентом DNC. Можно выбрать минимум 1 день, а максимально — 3650 дней (10 лет). В дополнение к выбору дня, вы можете выбрать включение коммутатора EOD. Если включить этот переключатель, функция DNC заканчивается в конце дня на заданное количество дней. Если этот переключатель остается выключенным, функция DNC завершается на следующий день. Оператор также выбирает контакт как DNC.
    - Например, оператор задает контакт как DNC, а число дней настраивается как 1. Если коммутатор EOD включен, период DNC контакта завершается в конце того же дня. Если коммутатор выключен, период DNC контакта завершается в то же время на следующий день, то есть разливается на следующий день и заканчивается по истечении 1 дня.
  - c. **Выбор** оператора. При выборе этого параметра оператор устанавливает дату и время начала работы DNC, а также дату и время завершения (в зависимости от предпочтений контакта). Выбор даты и времени в виджете "Результат" на Agent Desktop включен, если вы выберете эту функцию.
3. Выберите включение часового пояса пользователя DNC, если контакт помечен в часовом поясе контакта как DNC. Если оставить его выключенным, функция DNC определяется часовым поясом сервера.
4. **Выберите тип DNC.** Предусмотрены следующие параметры.
  - a. **Кампания специфична** . При этом контакт не используется как DNC только для кампании, из которой этот контакт был набран.
  - b. **Категория** кампании — ограничивает контакт как DNC для всех кампаний в категории sam-raid.
  - c. **Несколько категорий** — это контакт помечается как DNC для всех кампаний, сопоставленных с выбранными категориями кампаний.
  - d. **Глобальный** - это означает, что контакт является DNC во всей системе - во всех кампаниях и кошка-эгои.
5. Нажмите Кнопку "**Сохранить для завершения** Agent Desktop Конфигурация ; нажмите "**Отмена**", чтобы выйти без сохранения.

**Примечание.** Внесенные здесь изменения вступают в силу с самого следующего



вызова, который обрабатывает оператор. Например, период DNC настраивается как постоянный, то есть это период DNC, если оператор устанавливает результат как DNC. Однако если изменить значение «Конкретный день», текущий вызов будет наследоваться постоянный;

ЭТОТ ДЕНЬ СТАНОВИТСЯ АКТИВНЫМ ТОЛЬКО ДЛЯ СЛЕДУЮЩЕГО ВЫЗОВА, ОБРАБОТАННОГО ОПЕРАТОРОМ.

## Настройки абонента кампании

Модуль «**Настройки** номеронабирателя кампании» позволяет переопределить настройки, сделанные на уровне группы, в отношении командной строки, обработки машинного ответа и обработки прерванных вызовов. Переопределенные параметры применяются только к определенным кампаниям, тогда как остальные кампании группы следуют параметрам уровня группы.

Перейдите к разделу «**Настройки** кампании > Dialer», чтобы открыть **экран «Параметры номеронабирателя кампании»**. Для настройки параметров номерного абонента выполните следующие действия:

1. Ниже «Добавить условие»
2. "Фильтр" на следующей странице
3. "CLI" на странице 64
4. "Обработка автоответчика" на странице 65
5. "Обработка прерванных вызовов" на странице 66

## Поля

Поля	Описание
Общее количество условий	Количество общего количества условий.
Имя условия	Имя условия.
Описание состояния	Описание состояния.
Включено	Включите/выключите коммутатор, чтобы включить или отключить это условие.
Действия	Кнопка действий для изменения/удаления условия.

**Примечание.** Для общего списка в таблице отображаются группы целевых кампаний с соответствующими условиями.

## Добавить условие

Вы можете добавить условия с помощью конструктора условий. Контакты, которые соответствуют этим условиям фильтра, действуют в соответствии с параметрами набора номера уровня кампании; другие контакты следуют настройкам уровня группы.

Вы можете добавить любое количество условий, но в любой момент времени могут быть



включены только пять условий, а применимое действие фильтрует контакты только на основе пяти условий.

**Примечание.** Для общего списка можно добавить любое количество условий, но для каждой целевой группы кампании можно включить только пять условий.

Щелкните **"Добавить условие"** , чтобы добавить условие настройки номера кампании.

1. **Введите имя** условия. Это обязательное поле. В имени нельзя использовать специальные символы, кроме подчеркивания, тире и at ( \_ , - , и @ , соответственно).
2. **Введите описание** состояния.
3. Выберите целевую **группу** кампании в раскрывающемся списке.

**Примечание.** Поле «Группа целевой кампании» доступно только для кампании "Общий список" для всех номеронабирателя и не номеронабирателя.

Для кампании "Общий список" необходимо настроить условие CSS для отображения списка tag-get кампании в раскрывающемся списке.

В целевой группе кампании первая целевая группа кампании выбирается по умолчанию и значения параметра заполняются соответствующим образом на следующих вкладках на основе настроек режимов перехода в группе Sam-raidn.

4. Выбор параметра сравнения - это условие, которое должно соответствовать полю для контакта, который должен быть selec-ted. Возможные параметры сравнения состояния: > (больше), < (меньше), = (равно) и т. д.
5. Введите значение, которому должно соответствовать данное условие для выбранного контакта для доставки.

## Фильтр

С помощью **фильтра** можно построить условие или набор условий.

1. В раскрывающемся списке "**Системные поля / Бизнес-поля**" выберите соответствующий элемент.
2. Закройте кронштейн.
3. Нажмите кнопку **«Добавить»**, чтобы добавить другое условие.
4. В новой строке в раскрывающемся списке решения выберите **либо И** , либо **ИЛИ** .
5. Вы можете добавлять дополнительные группы условий. Щелкните "Сохранить" по завершении.
6. Для добавления дополнительных групп нажмите кнопку «Добавить » на кнопке **«Действие группы»** и щелкните **Спаси.**

## Поля

Поля	Описание
Макс. число попыток	Это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить для набора каждого контакта в кампании.
Ежедневные повторные вызовы	Это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить для набора каждого контакта в день в рамках данной кампании.



Повторы цикла	Это текущее инкрементное значение для максимального числа повторных попыток, которые можно выполнить в течение цикла набора номера. Цикл — это набор попыток набора, один раз во всех режимах, с которыми выгружается con-tact. Например, контакт выгружается в трех режимах: "Домашний",
---------------	---

	Работа и номера мобильного абонента. Цикл набора номера завершается, когда приложение набирает все эти режимы (в настроенном порядке) один раз каждый.
Повторить попытку отправки сообщения электронной почты	Это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для кампаний по электронной почте.
SMS выполняет повторную попытку	Это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для SMS кампаний.
Последний доступ	Контакты с настроенными датой и временем последнего доступа, которые будут переданы в рамках этой css.
Приоритет	Приоритет, назначенный контактам, которые будут учитываться при доставке в рамках этой css.
Оценка свинца	Свинцовая оценка, которую следует учитывать при доставке контактов, соответствует этому CSS. Свинцовая оценка помогает в определении наиболее перспективных клиентов, с кем нужно связаться с помощью камеры. Эта оценка также может быть установлена в момент загрузки или составления документа, определяя при этом результат бизнес/телефония.
Время начала вызова	Это время начала вызова, установленное переадресациями. Вызовы, относящиеся к времени начала, указанному в этом условии, выбираются для доставки.
Вызов: время вызова	Это время окончания вызова, установленное переадресовывателями. Вызовы, относящиеся к указанному в этом условии времени окончания, выбираются для доставки.
Listid	Идентификатор списка, которому принадлежит контакт. Передаются контакты, принадлежащие ListID в данном окне CSS.
Тип вызова	Тип вызова.
Последний выход	Последний результат, установленный для этого контакта. Передаются контакты с выбранным последним результатом.
Глобальный listID	Идентификатор глобального списка, которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие к глобальным listID в этом состоянии CSS.
Userid	Это идентификатор оператора, помеченный контактом. Вызовы передаются номерообразователю и обновляются оператору, указанному в этом поле.
Номер телефона	Номер телефона вызываемого контакта в рамках данной CSS.
Имя зоны	Имя часового пояса, к которому принадлежит контакт.
День недели	Предпочтительный день недели для контакта для приема вызова.



Время суток	Предпочтительное время суток для приема вызова контактом.
Режим	Предпочтительный режим приема вызовов для контакта.

## CLI

**Примечание.** Номер интерфейса командной строки можно настроить только для прогнозируемых и прогрессивных кампаний.

интерфейс командной строки (CLI) — номер контакта отображается заказчику при получении вызова как идентификатор вызываемого исходящего абонента. Можно создать три типа clis. К ним относятся:



1. Определенная интерфейс командной строки
2. Область деятельности
3. Произвольная интерфейс командной строки

## Определенная интерфейс командной строки

По умолчанию **выбрана определенная интерфейс командной строки**. Выполните следующие действия:

1. Введите имя интерфейса командной **строки (CLI)**.
2. Введите значение командной **строки (CLI)**.

**Примечание.** Для номеронабирателя значение командной строки по умолчанию заполняется автоматически. Это тот же номер, который выбирается как ANI (CLI) в группе кампании. Кроме того, в дополнение к ANI (CLI) для этой кампании можно добавить определенную интерфейс командной строки (ANI).

## Область деятельности

Выполните следующие действия:

1. Введите имя интерфейса командной **строки (CLI)**.
2. Выберите значение командной **строки для поля деятельности**. Интерфейс командной строки для бизнес-поля позволяет из загруженного файла контакта указать поля, которые должны быть использованы в качестве командной строки (CLI). Убедитесь, что в файле контактов содержатся необходимые данные.

**Примечание.** Бизнес-поля с типами данных со строками разрешены только.

## Произвольная интерфейс командной строки

Выполните следующие действия:

1. Введите имя интерфейса командной **строки (CLI)**.
2. Введите значение командной **строки (CLI)**.

Вы можете добавить до 10 произвольных cli в соответствии с вашими требованиями. Приложение извлекает любой номер из 10 в качестве командной строки для отображения заказчику в качестве идентификатора исходящей связи при получении вызова.

## Обработка автоответчика

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

1. Перейдите к **автоответчику обработки**.
2. **Выберите тип "Обнаружение AMD"** в раскрывающемся списке. Например, **Отключить**.
3. Если выбрать « **Отключить**», настройка параметров не требуется.
4. Если выбрать « **Перевод оператору**», приложение передает вызов оператору при получении ответа автоответчика.
5. Если выбрать « **Воспроизвести сообщение**» и « **Отключить**», **будет отображен текст TTS**.
6. **Введите текст TTS**. Сообщение воспроизводит вызывающему абоненту на IVR и отключается.
7. Если выбрать " **Воспроизводить сообщение**" и "**Перевод оператору**" , **будет отображен текст TTS**.
8. **Введите текст TTS**. Сообщение воспроизводит вызывающему абоненту на IVR и передается оператору.
9. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

### Обработка прерванного вызова

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

1. Перейдите к обработке **прерванных вызовов**.
2. Выберите **тип обработки** прерванных вызовов в раскрывающемся списке. Например, **Отключить**.
3. Если выбрать « **Отключить**», настройка параметров не требуется.
4. Если выбрать « **Воспроизвести сообщение**» и « **Отключить**», **будет отображен текст TTS**.
5. **Введите текст TTS**. Сообщение воспроизводит вызывающему абоненту на IVR и отключается.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

## Сценарий сервера

Сценарий сервера используется для настройки Campaign Manager (Campaign Manager) в соответствии с бизнес-запросами для конкретных пользователей. Есть два типа сценариев, которые используют разработчики: сценарии предварительного вызова и пост-вызовы.

### Сценарии предварительного вызова

Сценарий предварительного вызова можно использовать для интеграции с внешним приложением или базой данных для принятия окончательного решения о наборе контакта. Это идеально происходит перед доставкой контактов номеронабирателя.

Сценарий предварительного вызова должен быть создан с помощью MEF. Он включает метод ExecutePreCallScript для вызова функции, выполняя логику предварительного вызова. Эти сценарии поручают механизму каналов контактов передавать контакты номеробразующего абоненту на основе шаблона сценариев.

**Примечание.** Пример платы должен иметь то же имя сценария, что и разработчик.

## Сценарии пост-вызова

Сценарии пост-вызова могут быть использованы для выполнения любой операции после набора, такой как проверка результатов, полученных от номеронабирателя, и настройка поведения при переадресации, либо любая сторонняя интеграция, например обновление состояния ONLINE о результате вызова и т. д.

Сценарий постового вызова позволяет настроить продукт, как описано ниже:

- Перед изменением графика: выполняется перед изменением расписания контакта (может изменять различные пара-счетчики, которые влияют на логику изменения расписания с помощью пользовательской логики).
- После изменения графика: после изменения расписания контакта (может использовать информацию о перепланировании для дальнейшего обогащения или изменения стратегии и использовать информацию для обновления внешних платформ).
- Оба: сценарий выполняется как до перепланирования, так и после перепланирования.

## Сценарии предварительного вызова

Сценарий предварительного вызова	Тип данных	Описание
ИД кампании	nvarchar(64)	Название кампании.
Contactid	Int	Уникальный идентификатор кампании
Listid	Int	Идентификатор списка — это уникальный идентификатор для кампании.
MODEID	Int	Внутренний идентификатор имени режима см. OBD_Modes таблице.
Клавиша кампании	Int	Внутренний идентификатор кампании см. Obd_Campaign таблице.
Клавиша кампании	Int	Попытки, сделанные для контакта до сих пор.
Задержки режимов	Int	Количество попыток в том же режиме. Это сбрасывается при переключении номера в другой режим.
Максимальная задержка	Int	Количество попыток, сделанных для контакта до сих пор. Это эквивалентно повторным



		попыткам контакта.
Хиреть	нварчар(12)	Телефонный номер, на который будет набран вызов (или) идентификатор электронной почты, на который будет отправлено электронное письмо.
TimeZoneID	Int	Внутренний идентификатор имени часового пояса см. как OBD_ таблице TimeZone.

Идентификатор арендатора	Int	Это относится только к модулю "Клиент", это уникальный идентификатор клиента.
Userid	Int	Для контактов rcV — идентификатор оператора, с которого регистрируется обратный вызов. Для обычного обратного вызова в этом поле содержится значение LCM. Для контактов АЕМ кон-такт помечается этим оператором.
Тип вызова	Int	0 - Обычный вызов
Сид состояния	Int	Внутренний идентификатор состояния CSS (см. OBD_Cus-tomFilters)
CISCOALTERNATEVDN	нварчар(12)	Больше не используется
Номер телефона	нварчар(12)	Телефонный номер, на который будет набран вызов (или) идентификатор электронной почты, на который будет отправлено электронное письмо.
BUSSFLD1 к BU0SSFLD20	нварчар(128)	Значение поля бизнеса1 к значению бизнес-поля20.
BUSSFLD21 к BU06SSFLD26	нварчар(Макс.)	Значение поля бизнеса21 к значению поля бизнеса26.
КОНТАКТDETAIL	нварчар(Макс.)	Значение поля «Бизнес» (необязательно). В этом поле содержится значение XML типа.
MailSubject	нварчар(1024)	Адрес эл. темы.
Mailmessage	нварчар(Макс.)	Электронная почта в основной части.
MailAttach	нварчар(1024)	Приложение электронной почты. Это должен быть абсолютный путь к месту, где сохраняется приложение.
SMSText	нварчар(4000)	SMS сообщение
ZONENAME	нварчар(128)	Имя зоны режима. Текущий режим, выбранных контактом.
Индекс	нварчар(32)	Почтовый код контакта.
Код области	нварчар(50)	Код зоны режима. Текущий режим, выбранных контактом.
StateName	нварчар(64)	Имя государства контакта
Изменение расписаниеexpiredTime	Datetime	Время окончания вызова — при перепланированных контактах учитывается время завершения вызова. Для контактов обратного вызова учитывается время завершения обратного вызова.
ListEndTime	Datetime	Время завершения списка.



Время обратного вызова	Datetime	Время начала обратного вызова.
ПРИОРИТЕТ	Int	Приоритет контакта.
Последняяхо	Datetime	Дата и время обновления информации о контакте в таблице контактов.
ListTimeToLive	Int	Время жить для списка.

Ежедневные повторы	Int	Повторные повторы, сделанные для текущего дня.
Повторы циклов	Int	Количество повторных попыток цикла до сих пор.
LastOutCome	Int	Последний результат, полученный от номеронабирателя для этого контакта.
GID	Int	Идентификатор глобального списка.
IsWireless	Bool	Флаг, чтобы определить, является текущий режим проводным или беспроводным.
MAILCC	nvarchar(Макс.)	Получатели, которые необходимо сопоставить в поле CC при отправке электронной почты.
MAILBCC	nvarchar(Макс.)	получателей, которые необходимо сопоставить в поле BCC при отправке электронной почты.
Повторы по электронной почте	Int	Количество эл. писем, отправленных до сих пор.
SmsRetries (повтор sms)	Int	Количество отправленных SMS до сих пор.
ListProcessingDate	Datetime	Время начала списка.
LeadScore	Int	Свинцовая оценка. Это может быть частью списка отправки для ранжировать контакт.
Вес	Int	Вес режима. Текущий режим, выбранных контактом.
ChannelType	Int	Тип канала режима. Текущий режим, выбранных контактом.
Адрес электронной почты SMSTemplateName	nvarchar(64)	Имя выполняемого шаблона. Этот шаблон выбирается в соответствии с заданными условиями.
AccountNumber	nvarchar(30)	Это уникальный идентификатор для идентификации попытки вызова с целью contact.
DeliverType	Nvarchar	Это определяет, передается ли контакт номерообразователю или оператору, например ручному набору (Deliver — PEWC, Deliver — Обычный)
Ответить на вызовы	Bool	Для этого флага должно быть установлено значение True, когда сценарий выполнен и контакт должен быть набран. Этот флаг должен иметь значение False, когда контакт не набран в данный момент.
IsListExpired	Bool	Флаг, обозначающий истечение срока действия этого контакта в списке, основанном на часовом поясе.

BusinessOutcome	Nvarchar	Это связано с полем "RetLvlv". Хотя для параметра Ret Прозвон установлено значение false, установка результата business/телефонии обязательна, если необходимо предварительно вывести контакт из набора.
Модуль	Nvarchar	Модуль истечения (кампания, часовой пояс, режим, контакт, список). Это относится к ручному набору номера

		(не-PEWC).
Время истечения	Datetime	Время истечения срока действия контакта. Этот параметр выдается на основе времени завершения указанного в списке модуля (кампания, часовой пояс, режим, контакт, список).
СбросКонтактный кор	Bool	Флаг для сброса значения показателя свинца (это внутренний флаг)
Шаблоннаме	Nvarchar	Имя выполняемого шаблона; этот шаблон выбирается на основе определенных условий.
ИД вызова	nvarchar(64)	Это уникальный идентификатор для вызова.
Зона доставкиTimeZone	nvarchar(128)	В этом поле отображается часовой пояс контакта.
Часовой поясExpiryTime	nvarchar(32)	Время истечения контакта вычисляется на основе часового пояса и заполняется в этом поле.
CiscoTimezonebias	nvarchar(128)	Это предвзятость часовых поясов для API контактов.
CiscodstObserved	Булева переменная	Флаг, определяющий, что часовой пояс контакта находится в разделе «Переход на летнее время» (DST). Значение True, если в разделе «Значение DST False», если не в разделе «Летнее время»
КампанияКатегорииНам	nvarchar(64)	Название категории кампании, связанное с этой камерой.
ИД категории кампании	Int	Сопоставленный идентификатор категории кампании.
Аутентификация	Int	Количество попыток, разрешенных для аутентификации идентификационной информации.
Идентификатор устройства	nvarchar(255)	Идентификатор устройства, используемого для аутентификации идентификационных данных.
ИД вызывающего абонента	nvarchar(64)	Идентификатор вызывающего абонента идентифицировался ANI.
Номероустойчивый вызов	Разрядной	От этого зависит, был ли задан запрос на обратный вызов оператором кликера или внешним оператором.
ПереопределениеPEWCValidation	Разрядной	Она используется для определения того, разрешено ли заказчиком автоматическое определение диагноза. Это позволяет немедленной доставке con-tact без проверки для PEWC.
Номер телефона	Int	Это идентификатор номераабирателя, назначенный приложением при создании

		номера набирателя.
PaceID	Int	Это идентификатор, присвоенный режиму racing (Preview, Progressive, Predictive и т. д.) при создании камеры сбоку.
Группа кампании	nvarchar(64)	Это имя группы кампании, созданное пользователем или синхронизированное с номеронабирателя.
FilterConditionID	Int	Это идентификатор, созданный автоматически, когда пользователь создает fil-ter условия для переопределения приложению параметров группы на уровне кампании. Это применимо только для переопределения командной строки и автоответчика

		Лечение, и прерванный вызов лечения.
Атрибуты набора номера	Nvarchar	Этот столбец содержит все свойства умиротворяющего режима, настроенные для группы кампаний в строковом формате CSV. Значением по умолчанию является CampaignGroup.
DialerAttributesModifiedBy	Nvarchar	Это имя объекта, переопределяющее настройки группы на уровне кампании. Например, если параметры группы переопределяются сценарием предварительного вызова, эта запись содержит PreCallScript как запись. Значением по умолчанию является CampaignGroup.

## Сценарии пост-вызова

### Опубликовать сценарий вызова перед

Сценарий послевызова	Тип данных	Описание
Клавиша восстановления	Плавать	Уникальный идентификатор для смены расписание контакта. (См. t_Dialer_Detail таблице)
ИД группы кампании	нварчар(64)	Идентификатор группы кампании Cisco — внутренний идентификатор группы кампании (см. Obd_Campaign_Group таблице).
ИД кампании	нварчар(64)	Имя кампании
Номер телефона	нварчар(64)	Телефонный номер, на который будет набран вызов (или) идентификатор электронной почты, на который будет отправлено электронное письмо.
Contactid	нварчар(128)	Уникальный идентификатор кампании
Ответ на вызов	Int	Результат попытки установления контакта (либо теле-фальшивый, либо деловой результат).
ModelD	Int	Внутренний идентификатор имени режима (см. OBD_Modes таблице).
Повторы контактов	Int	Попытки, сделанные для контакта до сих

		пор.
Задержки режимов	Int	Количество попыток в том же режиме. Это сбрасывается при переключении номера в другой режим.
Результат: повторы	Int	Количество попыток оператор устанавливает так же out-come. Для решения телефонии он сбрасывается при включении режима. Для бизнес-результатов —

		счетчик не сбрасывается четным режимом переключения.
TimeZoneID	Int	Внутренний идентификатор имени часового пояса (см. OBD_ таблице TimeZone).
Допустимые режимы	nvarchar(256)	Количество режимов, доступных для контакта. В этом поле содержится значение «Список идентификатора режима», — sep —, оцениваемый символом трубы
Ежедневные повторы	Int	Количество набранных сегодня попыток. Он сбрасывается, когда меняется день.
Повторы циклов	Int	Количество завершенных циклов. (Если все режимы для контакта набраны один раз, он переключается на сторону по мере завершения цикла. Следующий цикл com- mences после этого.)
IsProcessOutcome		Флаг, чтобы определить, какой результат должен быть pro-cessed. Этот флаг в основном используется для Dual Out- come. Когда оператор устанавливает как телефонные, так и бизнес-результаты, флаг: True for Tele- фальшивый результат - используется для изменения графики такта. False для бизнес-результатов - используется только для отчетности и формирования последовательности.
Тип вызова	Int	0 — обычный
Сид состояния	Int	Условие CSS, с помощью которого осуществляется подбор контакта для набора номера. Это внутренний идентификатор (см. Obd_CustomFilter таблице).
Шины (шины) до BussFld20	nvarchar(128)	Значение поля «Бизнес»1 к значению поля «Бизнес20»
Автобусы 21 – BussFld26	nvarchar(макс.)	Значение поля «Бизнес»21 к значению поля «Бизнес26»
Информация о контактах	nvarchar(макс.)	Значение поля «Бизнес» (необязательно). В этом поле содержится значение типа XML.
GID	Int	Идентификатор глобального списка.
Listid	Int	Идентификатор списка (уникальный идентификатор кампании).

Список детей	Int	Это дополнительный идентификатор списка. Идентификатор дочернего списка не может действовать внутри списка, а записи снова добавляются после создания списка.
Операторскиекомменты	нварчар(4000)	Комментарии, устанавливаемые оператором во время разговора с заказчиком.
TargetAmount	Плавать	Продажа сделана для общения. Это устанавливается оператором после завершения разговора с cus-tomer.
ContactPriority	Int	Приоритет контакта. Это значение инкрементировано /

		замедление в зависимости от полученного результата (Телефония / Бизнес-результат).
Номер оператора	нварчар(32)	Идентификатор оператора, обработавшего эту попытку.
Навыковой группы навыковой	Int	Идентификатор навыковой группы, используется только для номеронабирателя Cisco.
Клавиша маршрутизатора	Int	Это важно для Cisco UCCE. Это уникальный идентификатор, который создается один раз в день.
Маршрутизатор: день ключа	Int	Это важно для Cisco UCCE. Это уникальный идентификатор, который создается один раз в день. (Это число не будет дублироваться в определенный день.)
ChannelType	Int	Тип канала режима. 1 - SMS 2 — голос 3 - Эл. почта
DialerDateTime	Datetime	Дату и время завершения набора номера.
DeliveredType	нварчар(32)	Тип доставки контакта - посредством номеронабирателя или под видом Non-PEWC.
Группа TargetCampaign	нварчар(64)	Кампания Cisco, в которую передается контакт. Этот параметр используется только для кампаний "Общий список".
AccountNumber	нварчар(30)	Уникальный идентификатор, который создается во время доставки контакта. Это идентификатор, используемый для взаимодействия номеронабирателя и приложения.
Userid	нварчар(32)	Это поле больше не используется.
ContactTries	Tinyint	Попытки, сделанные для контакта до сих пор.
Обратный вызовРегистрированныйType	Int	Тип обратного вызова, заданный оператором. 2 - Обычный обратный вызов
Время обратной связи	нварчар(50)	Дата и время, когда клиент запрашивает обратный вызов.
Поставляемый тайм	Datetime	Дата и время доставки контакта номеронабирателя.



Дур. вызовов	Bigint	Продолжительность взаимодействия оператора с заказчиком (в минутах).
Повторы обратного вызова	Int	Число попыток, получающих результат "Сбой резерва оператора. Используется для переключения контакта с ПХБ на NCB.
Время запланированного доставки	Datetime	

ICMId	Int	Идентификатор списка (уникальный идентификатор кампании).
IsPostCallScript	Разрядной	Установите флажок, чтобы проверить, доступен ли сценарий пост-вызова.
IsWireless	Разрядной	Флаг, чтобы проверить, не указан ли номер контакта Беспроводной контакт.
CallReferenceID	nvarchar(35)	Это уникальный идентификатор. Это поле используется для определения двойного результата при поступлении записей в call Activ-ity.
ICR-клавиша	Int	Больше не используется.
Клавиша периферийного доступа	Int	Больше не используется.
МаршрутизаторCallKeySequenceNumber	Int	Больше не используется.
БронированиеВызопродание	Int	Больше не используется.
Время предварительного просмотра	Datetime	Больше не используется.
Набор мод	nvarchar(32)	Больше не используется.
СФЕИД	nvarchar(макс.)	Это внутренний идентификатор пользователя с доступом к отделу продаж (см. Obd_User таблице). Это поле в основном используется для определения пользователя, который перегрузил контакт из сервиса Service Cloud Voice.
SFLeadId	nvarchar(256)	Это идентификатор свинца Salesforce. Этот идентификатор заполняется при загрузке контактов из модуля Service Cloud Voice ONLINE.
SFContactId	nvarchar(256)	Это идентификатор контакта Salesforce. Этот идентификатор заполняется при загрузке контактов из окна Service Cloud Voice.
SFCampaignId	nvarchar(256)	Это идентификатор кампании Salesforce. Этот идентификатор заполняется при загрузке контактов из окна Service Cloud Voice.
Обратный вызов, обратный вызов, завещаемый побу-вызов	nvarchar(64)	Идентификатор оператора, запросившего обратный вызов
Обратный вызовAttemptType	nvarchar(3)	Тип контактов обратного вызова, доставленных системой номерному номерному номеру. 1 -PCB

		2 -NCB
Клавиша кампании	Int	Уникальный идентификатор кампании (см. Obd_Cam таблице)
ПредыдущаяЛиадСкор	Int	Свинцовая оценка контакта перед текущей попыткой.
ТекущийleadScore	Int	Свинцовая оценка контакта после текущей попытки.

СбросКонтактный кор	Разрядной	Флаг, чтобы узнать, была ли сброшена оценка свинца при этой попытке.
Режим обратного вызова		Идентификатор режима, на который должен быть выполнен обратный вызов.
Номер телефона	nvarchar(64)	Набранный номер контакта
IsPhoneNoDNC	Разрядной	Флаг, чтобы определить, помечен ли DNC для данного номера телефона. Эту настройку устанавливает оператор.
BussfldDNCзначение	nvarchar(макс.)	Значение поля бизнеса, которое отмечено для DNC, который блокирует контакт.
Заблокировано	nvarchar(100)	Это делается для определения того, что блокирует контакт как DNC (либо DNC в поле для бизнеса или номер телефона)
IsInbound	Разрядной	Флаг для идентификации этого вызова как входящие.
ГРУППА РЕЗУЛЬТАТОВ	nvarchar(32)	Имя группы результатов.
ИТОГО	Int	Это внутренний идентификатор результата (см. Obd_Outcome таблице).
Идентификатор устройства	nvarcharы(255)	Идентификатор устройства, используемого для аутентификации идентификационных данных.
DNCBlockedStartDate	дата-время	Контакт блокируется как DNC, начинающийся с этой даты.
DNCBlockedEndDate	дата-время	Блок DNC для контакта заканчивается на эту дату.
DNCType	nvarchar(10)	Тип DNC - глобальный или для конкретной кампании.
Статус	Int	Состояние контакта после выполнения алгоритма перепланирования.
ZONENAME	nvarchar(макс.)	Имя зоны режима. Текущий режим, выбранных контактом.
Индекс	nvarchar(32)	Почтовый индекс контакта.
Время передачи	дата-время	Дата и время загрузки контактов
Номероустойчивый вызов	Разрядной	Это указывает, кто установил определенный обратный вызов - внешний оператор или оператор щелчка.
ПереопределениеPEWCVалиди он	Разрядной	Используется для определения того, разрешил ли заказчик автоматический набор для одной немедленной доставки без подтверждения PEWC.



SMSTransactionCount	Int	Количество SMS транзакций для данного контакта.
StateLawGroupName	нварчар(128)	Название правовой группы штата.
ШинаfldDNSУзначение1	нварчар(128)	Это бизнес-поле, в основе которого contact обозначается как DNC.

ИдентификацияAuthenticationEnabled	Разрядной	Это означает, включен ли контакт для аутентификации identity.
ИтогоPrimaryAuth	Int	Количество полей, в которые можно аутентифицировать контакт с помощью основной аутентификации. Например, в трех полях : имя матери, дата рождения и номер дебетовой карты, которые могут быть проверены на проверку подлинности.
ПровереноPrimaryAuth	Разрядной	Это указывает на то, была ли первичная аутентификация успешной или нет.
Итоговторичной аутентификации	Int	Количество полей, доступных для аутентификации контакта с помощью дополнительной аутентификации. Например, в двух полях - SSN и PIN дебетовой карты можно проверить на проверку подлинности.
Провереновторичнойauth	Разрядной	Это указывает на то, была ли вторичная аутентификация была успешной или нет.
ИД категории кампании	Int	Идентификатор категории кампании.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(макс.)	Идентификатор категории DNC.
КампанияКатегорииНам	nvarchar(64)	Название категории кампании.
DiallerReferenceID	nvarchar(64)	Это уникальный идентификатор, указывающий на номеробразующего абонента, который выполняет этот вызов.
ИД вызова	nvarchar(64)	Это уникальный идентификатор. Этот параметр используется для идентификации вызова с двойным результатом при перемещении записей в таблицу активности вызовов.
BUSINESSOUTCOME	Int	Это связано с полем "Ret Двухзначный". Хотя для параметра "Ret Прозвон" установлено значение false, оператор обязателен для настройки результатов бизнес/телефонии, когда требуется, чтобы не дать контакту набирать номер.
УДАЛЕНЫ	Int	Это означает, что результат удален или по-прежнему является допустимым.
RPCType	nvarchar(8)	Это указывает на тип "Подключение правой стороны" (RPC).
Инкрементные повторы	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество повторных попыток для текущей попытки контакта.

Глобальная повторная попытка	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество глобальных повторных попыток для текущей попытки контакта.
Дневная повторная попытка	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество ежедневных повторных попыток для текущей попытки

		контакта.
Повтор режима	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество повторных попыток режима для текущей попытки контакта.
Результат повторить попытку	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество повторных попыток при текущей попытке контакта.
Просмотр оператора	Разрядной	Этот флаг определяет, может ли оператор просмотреть результат.
Настройка по умолчанию	Int	Это часовой пояс по умолчанию, смещается с GMT для контакта.
По умолчанию Запрямый контакт	Разрядной	Это флаг, указывающий, должен ли контакт быть закрыт в зависимости от результатов, заданных оператором.
Повтор по умолчанию	Int	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать максимальное количество повторных попыток для текущей попытки контакта.
Номер телефона	Int	Это идентификатор номера набирателя, назначенный приложением при создании номера набирателя.
RaceID	Int	Это идентификатор, присвоенный режиму racing (pre-view, Progressive, Predictive и т. д.) при создании кампании.
Группа кампании	nvarchar(64)	Это имя группы кампании, созданное пользователем или синхронизированное с номером набирателя.

### Сценарий пост-вызова после

Сценарий пост-вызова после	Тип данных	Описание
ИД группы кампании	nvarchar(64)	Идентификатор группы кампании Cisco — это внутренний идентификатор группы кампании (см. Obd_Campaign_Group таблице).
ИД кампании	nvarchar(64)	Уникальный идентификатор кампании
DialPlanName	nvarchar(64)	Стратегия контакта, используемая для смены планирования контакта при этой попытке.
Contactid	nvarchar(128)	Уникальный идентификатор контакта.



ModelId	Int	Внутренний идентификатор имени режима (см. OBD_Modes таблице).
Изменение плацдармов	Int	Идентификатор режима, на который будет перенабран контакт для следующей попытки.

CallStartDate	Datetime	Изменение даты начала вызова.
CallEndDate	Datetime	Изменение даты окончания вызова.
Повторы контактов	Int	Попытки, сделанные для контакта до сих пор.
Ежедневные повторы	Int	Количество набранных сегодня попыток. Он сбрасывается, когда меняется день.
Задержки режимов	Int	Количество попыток в том же режиме. Это сбрасывается при переключении номера в другой режим.
Результат: повторы	Int	Один и тот же результат задает оператор. Для решения телефонии он сбрасывается при включении режима. Для Business Outcome счетчик не сбрасывается четным режимом переключения.
Повторы циклов	Int	Количество завершенных циклов. Если все режимы для контакта набраны один раз, то он отображается на стороне по мере завершения цикла. Следующий цикл commences после этого.
Результат	Int	Результат попытки контакта, такой как telephony или Business Outcome.
Статус	Int	Состояние контакта после выполнения алгоритма Res-schedule.
Номер контакта	nvarchar(64)	Телефонный номер, на который будет набран вызов (или) идентификатор электронной почты, на который будет отправлено электронное письмо.
Допустимые режимы	nvarchar(256)	Количество режимов, доступных для контакта. В этом поле содержится значение списка идентификатора режима, соответствующее символу трубы.
IsProcessOutcome		Флаг, чтобы определить, какой результат должен быть processed. Этот флаг в основном используется для Dual Outcome.  Если оператор задает и телефонию, и бизнес-результат, имеется флаг:  Значение «Верный для телефонии» — используется для повторного поиска контакта.  False для бизнес-результатов - используется только для отчетности и

		формирования последовательности.
ИД вызова		Это уникальный идентификатор. Это поле используется для определения вызовов с двойным результатом, когда записи переходят к активности вызовов.

RefCallID		Используется только для вызовов с двойным результатом. Здесь копируется идентификатор вызова основного результата.
УдержаниеPCB		Флаг, определяющий, должен ли обратный вызов оставаться у того же оператора.
IsCallback		Флаг, определяющий, если предпринимается попытка обратного вызова.
Сид состояния	Int	Условие CSS, с помощью которого осуществляется подбор контакта для набора номера. Это внутренний идентификатор (см. Obd_CustomFilter таблице).
Шины (шины) до BussFld20	nvarchar(128)	Значение поля «Бизнес»1 к значению поля «Бизнес20»
Автобусы 21 – BussFld26	nvarchar(макс.)	Значение поля «Бизнес»21 к значению поля «Бизнес26»
Информация о контактах	nvarchar(макс.)	Значение поля «Бизнес» (необязательно). В этом поле будет содержаться значение XML типа.
GID	Int	Идентификатор глобального списка
Listid	Int	ListID (уникальный идентификатор кампании).
Список детей	Int	Это дополнительный идентификатор списка. Идентификатор дочернего списка не может действовать внутри списка, а записи снова добавляются после создания списка.
Операторскиекомменты	nvarchar(4000)	Комментарии, устанавливаемые оператором во время разговора с заказчиком.
TargetAmount	Плавать	Продажа сделана для общения. Это устанавливается оператором после завершения разговора с заказчиком.
DeliveredType	Int	Тип доставки контакта - посредством номеронабирателя или под видом Non-PEWC.
Группа TargetCampaign	nvarchar(32)	Кампания Cisco, в которую передается контакт. Этот параметр используется только для кампаний "Общий список".
ContactPriority	Int	Приоритет контакта. Это значение инкрементировано/декрементировано в зависимости от полученного результата



		(Телефония / Бизнес-результат).
Номер оператора	Int	Идентификатор оператора, обработавшего эту попытку.
Навыковой группы навыковой	Int	Идентификатор навыковой группы, используется только для номеронабирателя Cisco.
ChannelType	Int	Тип канала режима. 1 - SMS 2 -Голос

		3 - Эл.
DialerDateTime	Datetime	Дата завершения набора
КампанияGroupName	nvarchar(32)	Имя кампании номерного абонента (группа кампании)
AccountNumber	nvarchar(64)	Это уникальный идентификатор, который идентифицирует попытку вызова контакта.
Тип вызова	nvarchar(30)	0 — обычный 1 - Обратный вызов 2 - АЕМ
Userid	nvarchar(32)	Больше не используется.
ContactTries	Tinyint	Попытка контакта завершена. (За исключением текущей попытки)
Обратный вызовРегистрированныйType	Int	Задан тип обратного вызова, для которого используется оператор. 1 - Персональный обратный вызов 2 - Обычный обратный вызов
Время обратной связи	nvarchar(50)	Дата, в которую клиент запрашивает обратный вызов.
Поставляемый тайм	Datetime	Дата доставки контакта номерному абоненту.
Продолжительность	Bigint	Время разговора оператора и заказчика. Это показано в минутах.
CallStartDateTime	Datetime	Дата и время ответа оператора на вызов.
Время запланированного доставки	Datetime	Время, когда контакт установлен для доставки, даже если фактическая доставка происходит в малое время.
Повторы обратного вызова	Int	Число попыток, получающих результат "Сбой резерва оператора. Используется для переключения контакта с ПХБ на NCB.
Activityid	Int	Больше не используется.
ICMId	Int	Идентификатор, из которого ICM делается данная попытка. Используется только для модуля-клиента.
Isauthorized		Больше не используется.
IsPostCallScript		Флаг, чтобы проверить, доступен ли сценарий после вызова.
IsWireless	Разрядной	Флаг, чтобы проверить, не указан ли номер контакта Беспроводной контакт.
CallReferenceID	nvarchar(32)	Больше не используется.



ICR-клавиша	Int	Больше не используется.
-------------	-----	-------------------------

Клавиша периферийного доступа	Int	Больше не используется.
МаршрутизаторВыключивый ключ-день	Int	Это важно для Cisco UCCE. Это уникальный идентификатор, который создается один раз в день. (Это число не будет дублироваться в определенный день.)
RouterCallKey	Int	Это важно для Cisco UCCE. Это уникальный идентификатор, который создается один раз в день.
МаршрутизаторCallKeySequenceNumber	Int	Больше не используется.
БронированиеВызопродание	Bigint	Больше не используется.
Время предварительного просмотра	Datetime	Больше не используется.
Набор мод	nvarchar(32)	Больше не используется.
СФЕИД	nvarchar(МАКС.)	Это внутренний идентификатор пользователя с доступом к отделу продаж (см. Obd_User таблице). Это поле в основном используется для определения пользователя, который перегрузил контакт из сервиса Service Cloud Voice.
SFLeadId	nvarchar(256)	Это идентификатор свинца Salesforce. Этот идентификатор заполняется при загрузке контактов из окна Service Cloud Voice.
SFContactId	nvarchar(256)	Это идентификатор контакта Salesforce. Этот идентификатор заполняется при загрузке контактов из окна Service Cloud Voice.
Обратный вызов, обратный вызов, завещаемый побу-вызов	nvarchar(64)	Идентификатор оператора, запросившего обратный вызов.
Обратный вызовAttemptType	nvarchar(3)	Тип системы контактов обратного вызова, доставленных к номерному номеру. 1 - РСВ 2 - NCB
IsCurrentCycleСовершенный	Int	Флаг, указывающий, завершен ли текущий цикл.
Текущий велосипед	Int	Количество циклов текущего цикла.
Клавиша кампании	Int	Уникальный идентификатор кампании (см. Obd_Cam таблице)
ПредыдущаяЛиадСкор	Int	Свинцовая оценка контакта перед текущей попыткой.
ТекущийleadScore	Int	Свинцовая оценка контакта после текущей попытки.



СтатусВысозвучие	Int	Внутренний идентификатор описания состояния (см. Obd_ таблице ContactStatusCode).
СтатусChangedBy	nvarchar(256)	Модуль, изменивший статус контакта.
СтатусChangedAt	Datetime	Дата и время изменения состояния контакта.

Фактическая кратная переадресованность	nvarchar(256)	Оригинальный каувал. Исключает предварительное исправление кампании.
Поля DNCBuss	nvarchar(256)	Значение поля бизнеса, которое отмечено для DNC, который блокирует контакт.
Заблокировано	nvarchar(256)	Это делается для определения того, что блокирует контакт как DNC (либо DNC в поле для бизнеса или номер телефона)
IsInbound	Разрядной	Флаг, определяющий эту попытку, следует рассмотреть для входящих сообщений.
Ежедневное повторназначение	Int	Количество попыток, сделанных сегодня (в том числе и за аренду).
Инкремент-повторы для исходящего абонента	Разрядной	Флаг, определяющий, следует ли инкрементировать ежедневные повторные попытки для текущей попытки контакта.
Идентификатор устройства	nvarchar (255)	Идентификатор устройства, используемого для аутентификации идентификационных данных.
DNCBlockedStartDate	Datetime	Контакт блокируется как DNC, начинающийся с этой даты.
DNCBlockedEndDate	Datetime	Блок DNC для контакта заканчивается на эту дату.
DNCType	nvarchar(10)	Тип DNC для глобальной или конкретной кампании.
ZONENAME	nvarchar(макс.)	Имя зоны режима. Текущий режим, выбранный контактом.
Индекс	nvarchar(32)	Почтовый индекс контакта.
Время передачи	Datetime	Дата и время загрузки контактов
Номероустойчивый вызов	Разрядной	Это указывает, кто установил определенный обратный вызов - внешний оператор или оператор щелчка.
ПереопределениеPEWCValidation	Разрядной	Используется для определения того, разрешил ли заказчик автоматический набор для одной немедленной доставки без подтверждения PEWC.
SMSTransactionCount	Int	Количество SMS транзакций для данного контакта.
StateLawGroupName	nvarchar(128)	Название правовой группы штата.
ШинаfldDNCУзначение1	nvarchar(128)	Это бизнес-поле, в основе которого contact обозначается как DNC.



ИдентификацияAuthenticationEnabled	Разрядной	Это означает, включен ли контакт для аутентификации identity.
ИтогоPrimaryAuth	Int	Количество полей, в которые можно аутентифицировать контакт с помощью основной аутентификации. Например, можно проверить три поля: имя матери, дата рождения и номер дебетовой карты

		Проверки подлинности.
ПровереноPrimaryAuth	Разрядной	Это указывает на то, была ли первичная аутен-тикация успешной или нет.
Итогосекундарной аутентификации	Int	Количество полей, доступных для аутентификации контакта с помощью дополнительной аутентификации. Например, в двух полях - SSN и PIN дебетовой карты можно проверить на проверку подлинности.
Провереносекундарнойauth	Разрядной	Это указывает на то, была ли вторичная аутен-тикация была успешной или нет.
ИД категории кампании	Int	Идентификатор категории кампании.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(макс.)	Идентификатор категории DNC.
КампанияКатегорииНам	nvarchar(64)	Название категории кампании.
DiallerReferenceID	nvarchar(64)	Это уникальный идентификатор, указывающий на номеробразующего абонента, который выполняет этот вызов.
BUSINESSOUTCOME	Int	Это связано с полем "RetLvlv". Хотя для параметра "RetLving" установлено значение false, для настройки результата «Бизнес/телефония» оператор должен быть обязателен, если требуется, чтобы не дать контакту набирать номер.
УДАЛЕНЫ	Int	Это означает, что результат удален или по-прежнему является допустимым.
RPCType	nvarchar(8)	Это указывает на тип "Подключение правой стороны" (RPC).
Глобальная повторная попытка	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество глобальных повторных попыток для текущей попытки контакта.
Дневная повторная попытка	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество ежедневных повторных сообщений для текущей попытки контакта.
Повтор режима	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество повторных попыток режима для текущей попытки контакта.
Результат повторить попытку	Разрядной	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать количество повторных попыток при текущей попытке контакта.



Просмотр оператора	Разрядной	Этот флаг определяет, может ли оператор просмотреть результат.
Настройка по умолчанию	Int	Это часовой пояс по умолчанию, смещается с GMT для контакта.
По умолчаниюЗапрямыйконтакт	Разрядной	Это флаг, указывающий, должен ли контакт

		закрываются в зависимости от результатов, заданных оператором.
Повтор по умолчанию	Int	Этот флаг определяет, следует ли инкрементировать максимальное количество повторных попыток для текущей попытки контакта.
Номер телефона	Int	Это идентификатор номеронабирателя, назначенный приложением при создании номеронабирателя.
RaceID	Int	Это идентификатор, назначенный режиму racing при создании кампании.
Группа кампании	nvarchar(64)	Это имя группы кампании, созданное пользователем или синхронизированное с номеронабирателя.

## Группа

Щелкните "**Система**" на панели меню в левой части, чтобы открыть страницу "Конфигурация системы". Для просмотра всех элементов конфигурации в меню "Система", нажмите кнопку "Системное меню".

### Доступ к группе

1. Щелкните "**Группа**" на панели меню в левой части экрана, чтобы открыть страницу "Группа". В таблице содержатся значения "Группа", "Название группы кампании", "Режим замирания", "Тип группы", "Состояние группы" и "Действия".
2. Используйте кнопку "Развернуть" в левой части таблицы, чтобы развернуть группу для просмотра принадлежащих ей кампаний.
3. Кампании перечислены вместе с процентом выполнения для каждой из них. Процент конечной части — это процент контактов, переданных в кампании. Это позволяет определить, какая кампания получает приоритет при наборе контактов. Можно установить процент результатов, как 75 процентов для одной кампании и 25 процентов для другой. Кампания, которая имеет 75 процентов ресурсов, получает больше набираемых контактов. Однако, когда две кампании обозначены как 100-процентный итог, первая кампания в списке получает свои контакты для набора. Только после того, как первая сам-raise исчерпала все свои контакты, позволяет второй кампании получить контакты для набора. Чтобы изменить эту ситуацию, можно перетащить кампании и перенаказать их.



4. Для изменения процента выполненных отчетов нажмите кнопку «Изменить» в столбце «Действие» и измените значение «Процент выполненных отчетов».
5. Щелкните "Сохранить" в столбце "Действия", чтобы выполнить изменения.

## Добавление группы голосовой кампании

Настройка группы кампании

### Режим паузы предварительного просмотра

1. Щелкните **"Изменить"** в столбце "Действие" для указанной группы кампании, которую необходимо настроить.
2. В разделе **«Сведения о кампании»** содержится (Группа кампании — кампания на номерном инструменте Webex контакт-центра). Это для режима предварительного просмотра.
  - a. Введите имя.
  - b. Введите описание.
  - c. Выберите имя абонента в раскрывающемся списке.
  - d. Выберите точку входа в раскрывающемся списке.
  - e. Перейдите в раздел "Глобальные бизнес-параметры" и завершите выбор глобальных бизнес-параметров для этой группы.
  - f. Перейдите в раздел «Сведения о номере телефона».
3. В разделе **«Сведения о номерном абоненте»** укажите следующую информацию при выборе режима racing в качестве предварительного просмотра:
  - a. Введите идентификатор исходящего вызывающего абонента.
  - b. В списке будут приведены все доступные группы по сервисам. Выберите группы по сервисам, которые будут обрабатывать предварительный просмотр вызовов, и щелкните >, чтобы переместить их как назначенные группы. Можно выбрать несколько групп по сервисам. Чтобы выбрать все группы, щелкните >>.
  - c. Щелкните Сохранить и перейдите к разделу «Параметры контактов».

**Примечание.** Для мгновенного доступа к описаниям полей в разделе **«Сведения о наборе номера»** щелкните справку Значок.

### Режим прогрессивной паузы

1. Заполните приведенный ниже раздел **«Сведения о кампании»** при выборе режима «Ухоренения» как «Pro-gressive»:
  - a. Введите имя.
  - b. Введите описание.
  - c. Выберите имя абонента в раскрывающемся списке.
  - d. Выберите точку входа в раскрывающемся списке.

- e. Перейдите в раздел "Глобальные бизнес-параметры" и завершите выбор глобальных бизнес-параметров для этой группы.
  - f. Перейдите в раздел «Сведения о номере телефона».
2. При выборе поэтапного **режима в разделе «Сведения об номерном абоненте»** укажите следующую информацию:
- a. Введите идентификатор исходящего вызывающего абонента.
  - b. Используйте ползунок или введите значение «Коэффициент набора номера». Это количество контактов, набираемого для каждого оператора. Например, при входе в систему десяти операторов число набранных контактов ограничено 50.
  - c. Используйте ползунок или введите значение звонка при неответе. Это длительность в секундах, в течение которого звонит телефон, прежде чем вызов считается без ответа.

**Примечание.** Для мгновенного доступа к описаниям полей в **разделе «Сведения о наборе номера»** щелкните справку  
Значок.

3. Далее в **разделе «Параметры СРА»** укажите следующую информацию при выборе режима умиротворения как прогрессивный.
- a. Если необходимо, включите обнаружение СРА. Если включена функция обнаружения СРА, перейдите к настройке. Кроме того, перейдите к разделу "Параметры контакта".
  - b. Если необходимо, включите функцию обнаружения AMD. Это позволяет приложению определять, маршрутизова ли вызов автоответчику.
  - c. Если требуется, включите функцию обнаружения тонального сигнала терминации. Если включено, то СРА до завершения вызова ожидает обнаружения минимального тонального сигнала голосовой почты.
  - d. Используйте ползунок или введите значение «Минимальное молчание». Это время в миллисекундах для применения классификации вызова как обнаруженного голоса.
  - e. Используйте ползунок или введите значение «Период анализа». Это время в миллисекундах, которое приложение тратит на анализ вызова - время для СРА.
  - f. Используйте ползунок или введите минимально допустимое значение речи. Это время в миллисекундах непрерывного голоса в вызове, чтобы классифицировать вызов как обнаруженный голос.
  - g. Используйте ползунок или введите значение «Анализ максимального времени». Это максимальное время в миллисекундах, в течение которого приложение определит проблему как мертвый воздух.
  - h. Используйте ползунок или введите значение анализа тонального сигнала максимального срока. На это время в миллисекундах, чтобы приложение потратило анализ голосового сообщения автоответчика как завершенное.
  - i. Щелкните Сохранить и перейдите к разделу «Параметры контактов».



**Примечание.** Для мгновенного доступа к описаниям полей в разделе «**Параметры СРА**» щелкните справку  
Значок.

## Режим прогнозной паузы

1. Заполните сведения в разделе **«Информация о кампании»**, как ниже, при выборе режима умиротворения в качестве предварительного диктовки:
  - a. Введите имя.
  - b. Введите описание.
  - c. Выберите имя абонента в раскрывающемся списке.
  - d. Выберите точку входа в раскрывающемся списке.
  - e. Перейдите в раздел "Глобальные бизнес-параметры" и завершите выбор глобальных бизнес-параметров для этой группы.
  - f. Перейдите в раздел «Сведения о номере телефона».
2. В разделе **«Сведения о номерном абоненте»** укажите следующую информацию при выборе режима «Упреждающий» (Pacing Mode):
  - a. Введите идентификатор исходящего вызывающего абонента.
  - b. Используйте ползунок или введите значение «Коэффициент набора номера». Это количество контактов, набираемого для каждого оператора. Например, при входе в систему десяти операторов число набранных контактов ограничено 50.
  - c. Используйте ползунок или введите время звонка при отсутствии ответа. Это длительность в секундах, в течение которого звонит телефон, прежде чем вызов считается без ответа.
  - d. Используйте ползунок или введите максимальную скорость набора. Это число контактов, которое передается номерообразователю для каждого зарегистрированного оператора. Если при входе в систему операторов установлено значение 7, а максимальная частота набора — 2, то приложение доставляет номеронабирателя 14 контактов.
  - e. Используйте ползунок или введите значение «Процент прерванных». Эта настройка ограничивает процент вызовов, которые могут быть прерваны. Если процент превышает это значение, прерванный вызов приравнивается к этому значению путем уменьшения числа набираемых вызовов.
  - f. Используйте ползунок или введите прогнозируемый темп коррекции. Это скорость, с которой номеробобщающий абонент настраивает набор после достижения определенного соединения в реальном времени. Чем выше это число, тем реже происходит эта регулировка.
  - g. Используйте ползунок или введите коэффициент прогнозируемой прибыли. Этот фактор определяет увеличение интенсивности набора в случае, если успешные вызовы не поступают как ожидалось.
  - h. Введите значение слайдера или введите значение «Процент резервирования». Это количество операторов, зарегистрированных в систему, которое приложение должен зарезервировать для кампаний, сопоставленных с этой группой.

**Примечание.** Для мгновенного доступа к описаниям полей в разделе **«Сведения о наборе»**



номера» щелкните справку  
Значок.

3. В разделе «**Параметры СРА**» укажите следующую информацию при выборе режима racing Как прогнозируемый.

- a. Если необходимо, включите обнаружение CPA. Если включена функция обнаружения CPA, перейдите к настройке. Кроме того, перейдите к разделу "Параметры контакта".
- b. Если необходимо, включите функцию обнаружения AMD. Это позволяет приложению определять, маршрутизова ли вызов автоответчику.
- c. Если требуется, включите функцию обнаружения тонального сигнала терминации. Если включено, то CPA до завершения вызова ожидает обнаружения минимального тонального сигнала голосовой почты.
- d. Используйте ползунок или введите значение «Минимальное молчание». Это время в миллисекундах для применения классификации вызова как обнаруженного голоса.
- e. Используйте ползунок или введите значение «Период анализа». Это время в миллисекундах, которое приложение тратит на анализ вызова - время для CPA.
- f. Используйте ползунок или введите минимально допустимое значение речи. Это время в миллисекундах непрерывного голоса в вызове, чтобы классифицировать вызов как обнаруженный голос.
- g. Используйте ползунок или введите значение «Анализ максимального времени». Это максимальное время в миллисекундах, в течение которого приложение определит проблему как мертвый воздух.
- h. Используйте ползунок или введите значение анализа тонального сигнала максимального срока. На это время в миллисекундах, чтобы приложение потратило анализ голосового сообщения автоответчика как завершенное.
- i. Щелкните "Сохранить" и перейдите в раздел "Параметры контактов"

**Примечание.** Для мгновенного доступа к описаниям полей в разделе «Параметры CPA» щелкните справку Значок.

## Параметры контактов

1. В разделе "Параметры контактов" укажите следующую информацию:
  - a. Начальное число контактов — это количество контактов, которые вы собираетесь отправить номеронабирателя initially. Используйте ползунок для установки номера.
  - b. Инкремент по % — это процент, на который предполагается увеличить доставку контакта номеронабирателя. Возможно, вы захотите это увеличить, потому что номерооператор набирает вызовы быстрее, чем ожидалось, и контакты не работают.
  - c. Уменьшение по % — это процент, в который вы намереваетесь уменьшить доставку контакта номеронабирателя. Возможно, вы захотите уменьшить это значение, поскольку номерооператор набирает вызовы медленнее, чем ожидалось, и накапливает контакты для набора.



- d. Верхний пороговый уровень % — это максимальное значение, кратное исходному числу контактов, которое может быть передано номероператору.
- e. Перейдите в раздел "Глобальные бизнес-параметры" и завершите выбор глобальных бизнес-параметров для этой группы.
- f. Перейдите в **раздел «Сведения о номере телефона»**.

2. В разделе "Часовой пояс" установите флажки для всех часовых поясов, необходимых для этой группы кампании.
3. Для каждого выбранного часового пояса выберите время начала и окончания в раскрывающемся списке.

## Добавление группы кампании, ручной

*Примечание. Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.*

К приложению Campaign Manager можно также добавить группу кампании вручную. Это подвысные группы кампании. Вы можете создавать кампании и сопоставлять их с этими вручную группами кампаний. Все функциональные возможности кампании работают как описано в главе «Кампания». Единственная разница заключается в том, что con-facts, вместо того, чтобы передать номероперу, помещаются в отдельную таблицу. Некоторые API обеспечивают доступ к этим контактам и принимают необходимые меры - передаются номеробразователю для набора номера, отправляются оператору в виде списка для ручного набора и т. д. После настройки результатов существуют API-интерфейсы, которые выбирают результаты и выполняют дальнейшие действия, как это было установлено в кампании.

1. Введите название группы кампании.
2. Введите описание.
3. Щелкните "Сохранить" и продолжите.
4. Заполните разделы «Параметры контакта», «Часовой пояс» и «Параметры контакта— сопоставление операторов»
5. В разделе "Параметры контактов" укажите следующую информацию:
  - a. Начальное число контактов — это количество контактов, которые вы собираетесь отправить номеронабирателя initially. Используйте ползунок для установки номера.
  - b. Инкремент по % — это процент, на который предполагается увеличить доставку контакта номеронабирателя. Возможно, вы захотите это увеличить, потому что номероператор набирает вызовы быстрее, чем ожидалось, и контакты не работают.
  - c. Уменьшение по % — это процент, в который вы намереваетесь уменьшить доставку контакта номеронабирателя. Возможно, вы захотите уменьшить это значение, поскольку номероператор набирает вызовы медленнее, чем ожидалось, и накапливает контакты для набора.
  - d. Верхний пороговый уровень % — это максимальное значение, кратное исходному числу контактов, которое может быть передано номероператору.
6. В разделе "Часовой пояс" установите флажки для всех часовых поясов, необходимых для этой группы кампании. Дополнительную информацию см. в разделе «Часовые пояса» на стр. 41.



7. Для каждого выбранного часового пояса выберите время начала и окончания в раскрывающемся списке.

## Конфигурация системы

Конфигурация системы управляет различными глобальными функциями в Campaign Manager.



Доступ к странице «Конфигурация системы» осуществляется в соответствии с системой управления доступом на основе ролей (RBAC). Ссылка на эту страницу отображается в модуле администрирования только в том случае, если вы получили связанные с ней права.

Доступ ко всем конфигурациям системы осуществляется с помощью меню "Система". Вы можете создавать новые или обновлять существующие конфигурации. Чтобы внести изменения, измените соответствующие поля и нажмите Кнопку **Сохранить**. Изменения вступают в силу immediately.

Конфигурация системы обеспечивает следующие возможности:

### **Режимы**

Режимы относятся к методу или каналу связи, который приложение использует для взаимодействия с заказчиком. Campaign Manager предоставляет различные каналы поддержки на выбор, включая голосовую связь, электронную почту, текстовые сообщения (SMS) и пр. Пользователь может настроить режим связи в соответствии с требованием. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Часовые пояса**

Все времена хранятся в скоординированном универсальном времени (GMT) и отображаются глобально в зависимости от часового пояса системы. Часовые пояса настраиваются во время установки, а настраиваемые часовые пояса используются как часовые пояса кампании. Эти часовые пояса могут быть разбросаны на разных континентах или даже в разных местах на одном и том же континенте. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Соответствия**

Соответствие требованиям позволяет пользователю выгружать номер контакта или бизнес-данные, такие как идентификатор пользователя, номер учетной записи и т. д. Список контактов — это файл, в котором хранятся и упорядочены все контакты в системе. Загруженные такты сохраняются в базе данных и проверяются во время отправки контакта или доставки контакта. После импорта в систему тактов con-acts список контактов можно использовать для одной или многих под-кампаний, в зависимости от ваших требований. На уровне кампании пользователь может проверить соответствие требованиям либо при отправке контакта, либо при доставке контакта. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Глобальная передача**

Глобальная передача позволяет выгрузить один список лидов в несколько кампаний в соответствии с критериями, определенными для каждой из этих кампаний. С ее помощью можно сопоставить поля контактов с типом данных.

Вы можете добавить дополнительные условия в список контактов, щелкнув "плюс" рядом с правилом (Добавить условие) и выбрав наборы дополнительных условий. Условия в наборе условий AND идут вместе при оценке правила. Каждое условие огораживается с наборами всех остальных условий. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Бизнес-результат**

Бизнес-результатом является диспозиция, устанавливаемая оператором на основе кода, который оператор ввел после взаимодействия с заказчиком. Настроив бизнес-результат,



можно определить, что произойдет с контактом после выбора оператором сводного кода. В случае успеха или неудачи контакт можно настроить для закрытия контакта. Если владелец кредитной карты откажет оплату, итоговый код может быть отклонен для оплаты, и вы можете установить бизнес-результат как сбой. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

**Область зоны и почтовый индекс**



Область и почтовый индекс поддерживает мастер-список почтовых индексов и кодов зоны. Область и почтовый индекс ассоциируются с соответствующими состояниями и часовыми поясами. Связывая, приложение соответствует местным нормативным требованиям в отношении набора контактов в разное время суток, в выходные дни и т. д. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Государственное право**

Закон штата определяет коды штатов и время для каждого дня недели. Каждый регион, например, штаты, страны и т. д., имеют законы, которые регулируют работу контакт-центров. Вы можете настроить эти законы штатов, чтобы обеспечить соответствие деятельности контакт-центров законам географических регионов, в которых они работают.

Если в государстве может быть регулирование, что ни в одной контакт-центр не может достичь контакта между 20:00 и 6:00 AM. Можно настроить Campaign Manager так, чтобы контакты могли передаваться для набора только в нерабочее время, а также обеспечить доставку контакта в нарушение законодательства штата. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Выходные**

Праздники определяют список праздников, основываясь на различных географиях на счет фестивалей, праздников, годовщин рождения и т. д., и сопоставленных с кампаниями. Как правило, в эти дни кампании не проходят. Можно добавить праздники, которые доступны для всего приложения. После добавления вы можете сопоставить эти hol-idays для различных кампаний в случае необходимости местной географии. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **URL**

URL позволяет встроить любую пользовательскую страницу или веб-сайт в приложение с целью запуска его из Campaign Manager. Это устраняет необходимость просмотра часто встречающихся веб-страниц путем открытия другой вкладки браузера. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Профиль**

Профили используются для выгрузки (в том числе глобальной выгрузки) контактов, скрабирования контактов или отправки контактов по соответствию (DNC, NDNC, PEWC или СРТ). Различные действия, связанные с такими загрузками, настройкой параметров, сопоставлением различных полей и т. д., обрабатываются на уровне профиля и повторяются при загрузке не требуется. Профили можно определить как сочетания клавиш, которые помогут вам выполнить всю гамму выгрузки, связанных с контактами. Создавать и сохранять различные профили. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Сервер электронной почты**

Серверы электронной почты определяют свойства электронной почты для вашего экземпляра и настроенных вами учетных записей электронной почты. Ваш ser-vice электронной почты также может влиять на успешную передачу входящих и исходящих сообщений электронной почты. Администраторы электронной почты настраивают учетные записи электронной почты, чтобы позволить системе подключаться к внешним службам почты, таким как серверы POP3, SMTP или IMAP.



После заполнения настроек сервер электронной почты на этой странице, вы сможете:

- Получите электронную почту от ваших клиентов и позвольте оператору отвечать им.
- Отправка сообщений электронной почты в

исходящих кампаниях. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

**Сервер SMS**



Для приложения можно настроить серверы SMS Шлюз. Используйте эти настроенные серверы для отправки сообщений SMS с привязкой.

После выполнения действий по настройке, приведенных на этой странице, вы сможете:

- Получать SMS сообщения от клиентов и разрешать приложению или оператору отвечать на них.
- Отправлять SMS сообщения во время

исходящих кампаний. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

[нажмите здесь](#).

### **Другие параметры**

С помощью других настроек можно настроить следующие параметры:

- Счетчик попытки
- Глобальные бизнес-параметры
- Размер
- Оповещение

### **Переназначение операторов**

Это позволяет пользователю повторно назначить операторов задаче. Если необходимо изменить дату и время оператора, можно переназначить другого оператора для обработки вызова. Существует два способа выбора контактов: прямого выбора контакта, а также выбора контактов с использованием условий фильтрации. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Экспорт или импорт кампании**

Кампания по экспорту или импорту позволяет экспортировать и импортировать конфигурацию кампании. Импорт или экспорт кампании включает только страницы «Кампания», «Конфигурация системы» и «Стратегия контактов» для любой кампании. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Категория кампании**

Категория кампании содержит группу кампаний, которые могут использоваться для применения таких условий, как DNC и NDNC. Категория кампании позволяет создавать категории кампании и управлять ими. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Конфигурация поставщика услуг CPaaS**

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.

Campaign Manager поддерживает запущенные IVR кампании с использованием внешних поставщиков услуг CPaaS. Пользователь может настроить учетные данные провайдера услуг. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Клавиши API**

Эта функция обеспечивает защищенный доступ к сторонним приложениям, что требует интеграции с Campaign Manager для Cisco CCE. Базовая аутентификация обеспечивает доступ к приложениям службы, веб-сервисов и серверов Websocket. Пользователь может



сгенерировать ключ API и секретный ключ, чтобы получить защищенный доступ к оператору кампании. Эти клавиши помогают защитить доступ к API Manager. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

### **Статус высокой доступности**

Функция высокой доступности (HA) является лицензированной. В Campaign Manager используется кластерная конструкция для обеспечения высокой доступности. Каждый компонент Campaign Manager становится избыточным и доступен в обоих кластерах. При нормальной работе оба кластера будут работать с одной стороны в активном режиме, а другая — в режиме ожидания. При сбое автоматический процесс переключения на резервный сервер переводит резервный кластер в активный режим, а ранее активный кластер переключается в режим ожидания. Обе стороны предназначены только для резервирования, а не нагрузки-bal-ancing. Чтобы узнать больше, [нажмите здесь](#).

## Режимы

Режимы относятся к методу или каналу связи, используемому для взаимодействия с заказчиком.

**Примечание.** Приложение поддерживает только режим "Голос" в текущем выпуске.

### Добавление режима голосовой связи

Можно создать голосовой режим для вызова контакта по стационарной линии (домашней или офисной или другой линии) или мобильному (домашнему или офису или другому).

1. Щелкните « **Добавить режим** голосовой связи».
2. Введите **имя** режима и **описание** режима.
3. Выберите варианты « **Минимальная длина**» и « **Максимальная длина**» в раскрывающемся списке.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

### Обновление режима

1. Выберите режим и щелкните значок "**Изменить**" .
2. Обновите сведения и нажмите "**Сохранить**".

### Удаление режима

1. Выберите режим и щелкните значок "**Удалить**" .
2. Нажмите ок во всплывающем окне подтверждения.

## Поля

Поле	Описание
Имя режима	Режим связи

Описание	Описание режима
Минимальная и максимальная длина	Позволяет определить минимальную и максимальную длину режима

## Часовой пояс

Все времена хранятся в скоординированном универсальном времени (GMT) и отображаются глобально в зависимости от часового пояса системы. Часовые пояса настраиваются во время установки Campaign Manager, а настраиваемые часовые пояса используются как часовые пояса, относящиеся к конкретной кампании. Для проведения кампаний пользователь использует различные часовые пояса. Эти часовые пояса могут быть разбросаны на разных континентах или даже в разных местах на одном и том же континенте.

Часовые пояса отображаются в представлении таблицы и на карте. Включите или выключите часовой пояс, чтобы применить часовой пояс для кампании. Если часовой пояс сопоставлен с кампанией, отключить часовые пояса невозможно.

## Представление таблицы

1. Перейдите к представлению "Таблица".



**Grid View**

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

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

2. Выберите часовой пояс и включите часовой пояс для кампании.

## Представление карты

3. Перейдите к просмотру карты .

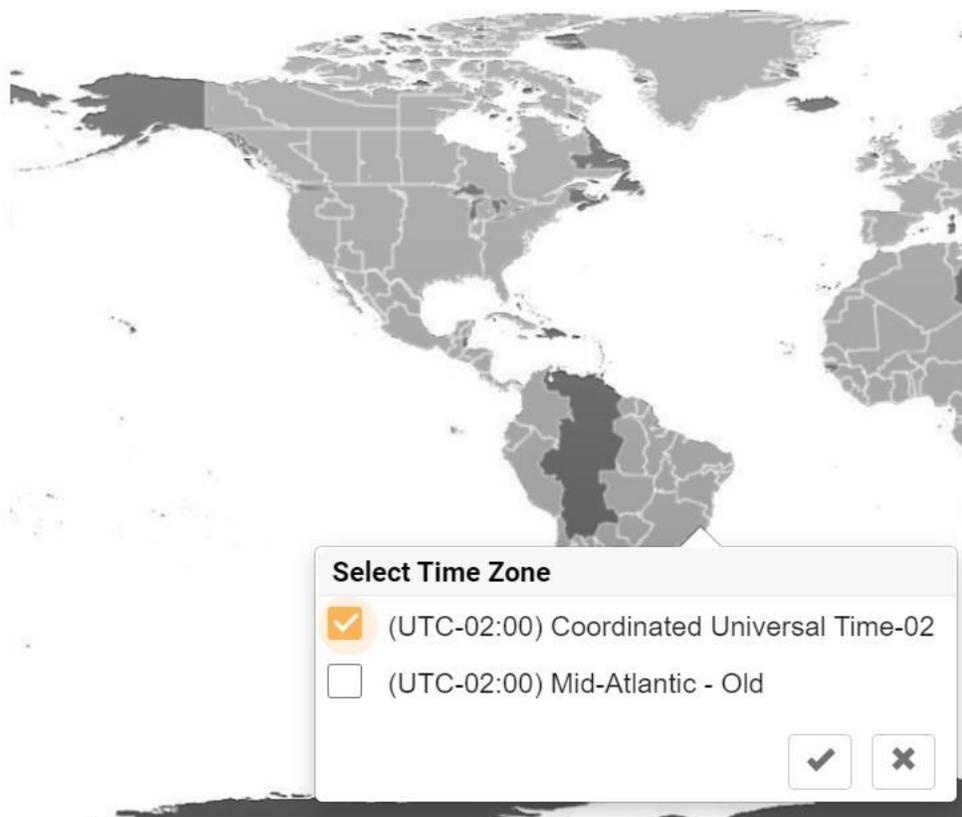


Grid View

Map View

**Selected Time Zone**

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



4. Щелкните область на карте. Появится всплывающее окно, отображающее все часовые пояса для выбранной мухи.
5. Нажмите **OK** во всплывающем окне подтверждения.

## Часовой пояс системы

1. Перейдите к часовой **пояс** системы.
2. Этот выбор позволяет системе вычислять данные для показателей производительности в реальном времени на основе указанного часового пояса.

## Соответствия

Соответствие требованиям позволяет выгружать следующие типы контактов:

- Функция «Не вызывать» (DNC) — реестр DNC — это список номеров, которые попросили не беспокоить их нежелательные телефонные вызовы.
- National Do Not Call (NDNC) — это реестр DNC на национальном уровне. Если номер зарегистрирован в NDNC, ни лицо или организация не делает незапрашиваемый вызов или не отправляет незапрашиваемый SMS.
- Предварительное явное письменное согласие (PEWC) - PEWC уполномочивает телемаркетеров получать предварительное прямое письменное согласие вызываемой стороны на выполнение автоматически набранных или предварительно записанных телемаркетинговых вызовов на беспроводные номера и предварительно записанных вызовов на стационарных линиях жилых домов.

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

- Предпочитаемое пользователем время (CPT) — позволяет настроить три разных времени вызовов, предпочитаемого пользователем, с помощью файла загрузки. Приложение обеспечивает доставку контакта для набора в предпочтительное заказчиком время. Кроме того, можно настроить часовые пояса.

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

## Импортировать файл

1. Выберите тип **отправки** и режим **импорта** в раскрывающемся списке.
2. Выберите тип файлов в **текстовом/CSV** или **пользовательском**.
3. Если используется тип файла текстовый/CSV, выберите **разделитель**. В файле отправки используйте любое из следующих разделителей: запятые (,), тире (-), доллар (\$), процент (%), труба (|), циркумлекс или caret (^), амперсанд (&), звездочка (\*) и вкладка.
4. Если используется пользовательский тип файлов, выберите значение « **Формат** как «CSV» ».
5. Щелкните **"Выбран файл", чтобы импортировать** и выберите нужный файл.

**Примечание.** При использовании приложения на локализованном языке (кроме английского), сохраните файл контактов, размещенный для отправки в кодировании UTF-8.

6. Если требуется **выгрузка профиля1**, выберите его в раскрывающемся списке. Для быстрой выгрузки см. раздел "Быстрая выгрузка" на странице 99.



1Профиль — это шаблон, в который хранятся сопоставления списков передачи и полей соответствия, которые можно использовать каждый раз при ручной и автоматической загрузке. Вся конфигурация, которая регулирует загрузку, сохраняется в именованном профиле - передача файлов/баз данных, учетные данные доступа, сопоставление бизнес-поля, и так далее, практически все, что связано с загрузкой. Вам нужно только выбрать путь к файлу, выбрать профиль и выгрузить данные.

## Сопоставление полей

1. Перейдите на **вкладку «Сопоставление полей»** и выберите в раскрывающемся списке следующее:
  - a. Код страны — поле в файле отправки, которое необходимо сопоставить с кодом страны.
  - b. Данные DNC — поле, сопоставленное как фильтр для данных DNC.
  - c. Код области — поле, сопоставленное с кодом области
  - d. Тип канала — канал, на который применяется передача данных DNC, например голос, электронная почта или SMS.

2. Если используется тип отправки DNC, включите **параметр «Длительность DNC»**, чтобы выбрать продолжительность из выгрузки файла. Чтобы пометить этот контакт как DNC постоянно, включите DNC Forever.

**Примечание.** Поле «Длительность DNC» активно, только если тип отправки — DNC.

3. **Выберите "Дата начала" и "Дата конца"**, если поля **DNC Forever** не включены.
4. Если используется **тип отправки PEWC**, щелкните один из разделов **«Согласие»** или **«Не согласие»**, чтобы указать, если контакт должен быть передан как «Согласие, предоставленное пользователем) или «Негласие», согласно определению «Предварительное явное письменное согласие».
5. Если используется **тип отправки СРТ**, выберите часовой пояс.
6. Выберите **"Выгрузка из файла"**, если требуется использовать СРТ как указано в файле отправки контакта. Убедитесь, что для выгрузки файлов — часовой пояс. Выберите часовой пояс и сопоставьте из загруженного файла поле с именем «Часовой пояс для СРТ». Убедитесь, что соответствующий часовой пояс в загруженном файле уже доступен в вашем запросе.
7. Выберите **«Использовать код зоны»** для использования часового пояса кода зоны в качестве часового пояса СРТ.
8. Выберите **день недели** из загруженного файла в раскрывающемся списке предпочитаемого пользователем дня недели для получения вызова. Файл выгрузки должен содержать по крайней мере две последовательных буквы в день недели, например Мо для понедельника, Ту для вторника и т. д. Это поле является обязательным.
9. **Выберите формат** времени из ЧЧ:ММ и ЧЧ:ММ:ХМ. Формат времени должен соответствовать формату, заданному в файле отправки.

10. Выберите гнездо **А** **Время начала 1**, **Время окончания гнезда А 2**, **Время начала слота В 3**, **Время окончания разъема В 4**, **Время начала гнезда С 5** и **Время завершения разъема С 6**.

**Примечание:** Выбор всех трех гнезд не обязателен. Однако если выбрать несколько гнезд, их необходимо выбрать последовательно: сначала разъем А, затем разъем В, а затем разъем С.

## Соответствие требованиям или категория кампании

**Примечание:** Это необязательный шаг.

1. Перейдите на вкладку "**Соответствие требованиям**" или "**Категория** в конкретной кампании" и выберите **DNC** для конкретной кампании или соответствующие кампании для применения соответствия в избирательных кампаниях.
2. **Выберите DNC** для конкретной категории и выберите подходящие категории кампании для применения compliance к выборочным категориям кампании.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

---

1 Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем времени начала первого слота или разъема А. В это время приложение доставляет контакт номерному номерному номеру с учетом всех установленных законом ограничений на набор номера, которые действуют для этого гнезда.

2 Выберите поле, чтобы сопоставить его с предпочитаемым пользователем временем окончания первого разъема или с разъемом А. На это время бей- для которых контакт не передается номеронабирателя.

3 Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем интервала времени начала второго или разъема В. Это требуется в качестве второго из трех предпочтительных заказчиком гнезд, если первый слот приведет к неудачному вызову. Именно в это время приложение доставляет контакт номерооператору. Например, если время для интервала А — с 8 утра до 9 утра, и вызов не может быть набран из-за некоторых ограничений или недоступности для клиента, то набрана будет в заданном здесь интервале В, который может быть с 10 утра до 11 утра. Опять же, это также подпадает под любые ограничения по статистике на набор, которые действуют для этого гнезда.

4 Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем времени окончания второго разъема или разъема В. На это время бей- для которых контакт не передается номеронабирателя.

5 Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем интервала начала третьего или гнезда С. Это требуется, как последнее из трех предпочтительных заказчиком слотов, если первые и вторые гнезда приводят к неудачному вызову. Именно в это время



приложение доставляет контакт номерооператору. Например, если время для интервала А — с 8 утра до 9 утра, и вызов не может быть набран из-за некоторых ограничений или если клиент не может дозвониться; время в слоте В с 10 утра до 11 утра и не может быть набрано по той же причине, оно будет набрано в определенный здесь слот С, который может быть с 2 вечера до 3 вечера. Опять же, на это также действуют любые узаконные ограничения на набор номера, которые действуют для этого слота.

6Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем времени окончания третьего гнезда или разъема С. На это время бей- для которых контакт не передается номеронабирателя.

## Быстрый поиск

1. Выберите тип отправки и CategoryType .
2. Введите искать значение. Это номер телефона контакта, помеченного как номер телефона DNC, NDNC или PEWC.
3. Нажмите Кнопку «Найти».
4. Установите флажок для **разъема А**. **Выберите время** начала и **окончания** для предпочитаемого клиентом времени вызова для этого гнезда. Нажмите кнопку **ОК**.
5. Если вам нужно другое гнездо, установите флажок **для разъема В**. Выберите время начала и окончания для предпочитаемого времени вызовов для этого гнезда. Нажмите кнопку **ОК**.
6. Если вам нужен третий разъем, установите флажок для **разъема С**. **Выберите время** начала и **окончания** для предпочитаемого времени вызовов для этого гнезда. Нажмите кнопку **ОК**.

## Быстрая выгрузка

Для быстрой выгрузки:

1. Выберите тип **передачи** и **тип** канала.  
**Примечание.** Тип канала не применим к типу передачи PEWC.
2. Выберите раскрывающийся **список "Категория из"**.
3. Введите данные **о соответствии** требованиям, такие как данные DNC, данные NDNC или данные PEWC. Вместо числ.рег телефона контакта можно также ввести значение для любого бизнес-параметра, помеченного как DNC. См. раздел «Бизнес-параметр».
4. Включите параметр «**Действительная длительность** », чтобы контакт был навсегда.
5. **Введите время** начала и **конца**. Этот контакт остается помеченным как DNC на выбранный период.

**Примечание.** Это применимо только в том случае, **если флажок DNC Forever** не установлен.

6. Если используется **тип отправки PEWC**, щелкните один из разделов «**Согласие** » или «**Не согласие** », чтобы указать, если контакт должен быть передан как «Согласие, предоставленное пользователем) или «Негласие», согласно определению «Предварительное явное письменное согласие».
7. Если используется **тип отправки СРТ**, выберите часовой пояс.
8. **Выберите день недели** для предпочитаемого заказчиком дня недели для приема вызова.
9. Установите флажок для разъема А. Выберите время начала и окончания для предпочитаемого пользователем времени вызова для этого гнезда. Нажмите кнопку ОК.
10. Если вам нужно другое гнездо, установите флажок для разъема В. Выберите **время** начала и **окончания** для предпочитаемого времени вызовов для этого разъема. Нажмите кнопку **ОК**.
11. Если вам нужен третий разъем, установите флажок для разъема С. Выберите **время** начала и **окончания** для предпочитаемого времени вызова клиента для этого гнезда. Нажмите кнопку **ОК**.
12. Щелкните "**Выгрузка**".

## Поля

Поля	Описание
Тип передачи	<p>Это определяет тип контактов по соблюдению соответствия DNC, NDNC или PEWC, которые загружаются.</p> <p><b>DNC</b> - DNC is Do Not Call (реестр). Некоторые регулятивные органы телекоммуникаций предоставили пользователям телефонов возможность метить себя как клиенты DNC. Ни лицо или организация не должны совершать незапрашиваемый вызов или отправлять незапрашиваемый SMS на телефон, включенный в список DNC.</p> <p><b>NDNC-NDNC</b> is Do Not Call (реестр) на национальном уровне. Если номер зарегистрирован в NDNC, то ни одно лицо или какая-либо организация в зарегистрированной стране (где этот номер зарегистрирован) не должен совершать незапрашиваемый вызов или отправлять незапрашиваемый SMS.</p> <p><b>PEWC</b> - PEWC является предварительным явным письменным согласием. Этот compliance уполномочивает телемаркетеров получать предварительное прямое письменное согласие вызываемой стороны на автоматически набранные или предварительно записанные телемаркетинговые вызовы на беспроводные номера и предварительно записанные вызовы на стационарных линиях жилых домов. PeWC несет ответственность за создание исходящих кампаний на предприятии. Предприятие должно убедиться, что выгруженные для кампании номера являются жалобой PEWC.</p>
Режим импорта	<p>Режим импорта</p> <p><b>Добавить:</b> добавляет загруженные записи в уже имеющийся список DNC/NDNC/PEWC.</p> <p><b>Перезапись:</b> удаляется существующий список и к нему добавляются новые записи.</p> <p><b>Удаление:</b> из списка DNC/NDNC/PEWC, соответствующие загружаемым записям, удаляются.</p>

Тип файла	Тип импортируемого файла. При использовании приложения на локализованном языке (кроме английского), сохраните файл контактов для выгрузки в кодировании UTF-8.
Разделитель	Отображает символы для разделения полей данных в файле. В файле отправки используйте одно из следующих разделителей: запятые (,), тире (-), доллар (\$), процент (%), труба ( ), циркумфлекс или caret (^), амперсанд (&), звездочка (*) и

	Вкладку.
Имя профиля	Списки профилей. Профиль — это шаблон, в нем хранятся ring-карты списков передачи и поля соответствия требованиям, которые можно использовать каждый раз при ручной и автоматической загрузке.
Код страны	Поле «Бизнес» в выгрузку файла для сопоставления с кодом страны
Данные DNC	Поле для сопоставления с фильтром для данных DNC
Код города	Бизнес-поле для сопоставления с кодом зоны. Соответствие законодательства штата для этой кампании соответствует коду области, настроенного в системе. Применяется государственное право государства, относящееся к данному коду области.
Тип канала	Режим связи для применения передачи DNC, такой как Голосовая связь, Электронная почта или SMS. Она представлена в виде раскрывающегося списка, в котором можно выбрать один из типов канала в списке или в виде флажка, который позволяет выбрать несколько типов каналов.
Длительность DNC	Длительность контактов, помеченных как DNC.
DNC Навсегда	DNC forever разрешает загрузку контактов в DNC/NDNC/PEWC forever
Конкретной кампании	Список сведений о кампании
Категории	Список категорий
Кампания	Название кампании
Группы кампаний	Имя группы кампании

## Глобальная передача

Глобальная передача позволяет выгрузить один список лидов в несколько кампаний в соответствии с критериями, определенными для каждой из этих кампаний. В этом разделе рассматривается настройка глобальных сведений о выгрузке, таких как информация о файлах и сведения о параметрах передачи.

Пользователь может выполнять следующие действия



- Передача контактов
- Глобальная конфигурация отправки

Глобальная передача помогает сопоставить поля контактов с типом данных. Вы можете добавить дополнительные условия в список контактов, щелкнув кнопку «плюс» рядом с правилом (Добавить условие), и создать наборы дополнительных условий. Конди-ции в наборе условий ANDed вместе при оценке правила. Каждое условие огорачивается с наборами всех остальных условий.

## Передача контактов

### Импортировать файл

1. Щелкните значок « **Добавить** » и перейдите к разделу **Отправка контакта**.
2. Выберите тип **из поля Текст/CSV** или Другое . Другие форматы поддерживают только формат CSV.
3. Щелкните "**Выбрать файл**" и выберите файл контакта для отправки.

**Примечание.** При использовании приложения на другом языке, чем английский, сохраните файл контактов для выгрузки в кодировании UTF-8.

4. **Выберите шаблон** файла в разделе "Глобальные конфигурации отправки"

### Схема данных

1. Перейдите к схеме данных. Все поля в файле шаблонов отображаются в раскрывающемся списке. Определите характеристики каждого поля.
2. **Выберите тип данных из " Плавающая", "Строка", "Номер" и "Дата-время"**.
3. Если выбран тип **данных DateTime**, выберите

### формат. Поостроитель выражений

1. Перейдите к **Expression Builder** и щелкните **СОЗДАТЬ**.
2. **Введите имя** выражения.
3. Выберите функцию в раскрывающемся списке. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Заменить" заполняются все поля схемы (поля заголовков в файле отправки) и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ».
4. Щелкните « **Параметры** » для параметра 1. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.
5. Щелкните « **Параметры** » против параметра 2. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.
6. Щелкните « **Настройки** » против параметра 3. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и



нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днями и временем,

вы можете выбрать только **Сейчас**.

#### 7. Нажмите

Кнопку

"Сохранить".

#### Состояние

#### сборки

1. Перейдите на вкладку **"Условие построения"**. Отобразят условие сборки для компании и профиля. Пользователь может изменить или удалить условие из данного **действия**.
2. Нажмите **+ Добавить условие**, чтобы создать новое условие.
3. **Выберите название** компании и имя **профиля в раскрывающемся** списке.
4. Есть два способа выгрузки файла. Это управляется с помощью конфигурации *Record-sLvedToAllMatchedConditions* в *конфигурации web.config компонента LCMGlobalUploader*.
  - a. True — нескольким компаниям, где контакт выполняет условия для нескольких компаний
  - b. Ложь — в одну компанию, в которую контакт загружается в первую компанию, соответствующую условию.
5. Сведения о включении и выключении **Advanced Builder** см. в разделе «Расширенное условие построения».
6. Щелкните **"Выгрузка"**.

### Глобальная конфигурация передачи с использованием текста и CSV

Сведения о выполнении конфигурации глобальной передачи с использованием текста и CSV см. в разделах «Конфигурация с использованием текста» и CSV

### Глобальная конфигурация отправки с помощью API.

Сведения о выполнении глобальной передачи конфигурации с помощью API см. в разделе «Конфигурация с использованием API» на странице 108.

### Глобальная конфигурация отправки с использованием CUBE или фиксированной ширины

Сведения о выполнении конфигурации глобальной выгрузки с использованием текстовых или ФАЙЛОВ CUBE см. в разделе «Конфигурация с использованием ИНТЕРФЕЙСА CUBE или фиксированной ширины» на странице 105



## Обновление состояния глобальной передачи

1. Выберите идентификатор глобального списка и щелкните **значок меню** в разделе **«Действие»**.
2. В зависимости от текущего состояния в меню отображаются параметры. Выберите соответствующий параметр для изменения статуса.

## Удаление глобальной передачи

1. Выберите идентификатор глобального списка и щелкните **значок меню** в разделе **«Действие»**.
2. Выберите **"Удалить"**.

## Поля

Поля	Описание
Идентификатор глобального списка	Идентификатор списка, выделенный приложением при загрузке.
Имя файла	Имя файла с контактами для выгрузки.
Время отправки	Дата и время отправки списка
Обработаны	Количество обработанных контактов в списке.
Непревзойденной	Количество контактов, которые не были ни с чем не знакомы в списке. Нажмите кнопку «Загрузка», чтобы загрузить список непревзойденных записей.
Ошибка	Количество контактов, которые отображают ошибку при загрузке. Нажмите кнопку "Загрузить", чтобы загрузить список записей об ошибках.
Кампания «Глобальный список»	Разверните, чтобы просмотреть количество контактов, загруженных в каждую кампанию
Статус	<p>Определите статус контактов.</p> <p>Активный — это состояние означает, что список активен, то есть отправка контакта успешна, и контакты будут переданы номероперу.</p> <p>Остановлено — это состояние означает, что список остановлен. Контакты выгружаться в соответствующие кампании, но не передаются номероперу.</p> <p>Ошибка не завершена — все контакты из этого списка не загружаются в кампании.</p> <p>Завершено – контакты успешно выгружены в соответствующие кампании.</p>
Процент завершения	<p>Процент завершения вычисляется по формуле:</p> $((\text{Общее количество записей} - \text{Плохие записи} - \text{нет записей}) / \text{"Общее количество записей"}) * 100$
Действие	Список действий, которые необходимо предпринять
Стоп	Останавливает контакты, загруженные в различные кампании, и делив-ering номеронабирателя.



Начало	Возобновляет доставку загруженных контактов номеронабирателя.
--------	---

Поля	Описание
Постоянная остановка	Постоянно прекращается доставка контактов из этого списка. Это действие является необратимым.

## Конфигурация с использованием ИНТЕРФЕЙСА CUBE или фиксированной ширины

### Импортировать файл

1. **Выберите источник** для отправки.
  - a. **Выберите новый** файл, чтобы настроить новый файл для глобальной выгрузки.
  - b. Выберите существующий файл для обновления условий до существующего.
2. Если выбран источник " **Новый**", выберите **разделитель**
3. **Выберите тип** файла.
  - a. **Текст/CSV** – выберите этот вариант для выгрузки контакта из плоского файла. Поля в неструктурном файле могут быть разделены запятой, вкладкой или пользовательским разделителем.
  - b. **API** - Если не используется неплюсский файл, вы можете также использовать шаблон для отправки контактов с помощью API.
  - c. **Другие** — если выбраны «Другие», выберите подходящий формат: Фиксированная ширина (форматированные текстовые файлы без заголовков) или API -ФАЙЛ (параметр по умолчанию).

**Примечание.** При использовании приложения на локализованном языке (кроме английского), сохраните файл контактов, размещенный для отправки в кодировании UTF-8.

4. При загрузке файла выберите нужный файл.

**Примечание. Убедитесь**, что имя файла, размещенного для выгрузки, начинается с той же строки. Например, вы получаете файлы из стороннего приложения (МПРПР) для регулярной выгрузки. Если список файлов, указанных здесь, Contact.txt, то все файлы, размещенные сторонним приложением, должны начинаться с этого имени. Сторонняя заявка может добавить отметку времени или уникальный идентификатор для идентификации, например, Contact\_MMDDYYYY.txt или Contact\_000001.txt соответственно. Если приложение находит файл, соответствующий начальной строке (в этом случае — Contact) ....., файл берется для загрузки.

**Примечание.** Если файл контактов содержит дополнительные бизнес-поля, заголовки этих полей не должны содержать специальных символов. Убедитесь также, что заголовок файла для этих полей не начинается с цифр. При использовании пользовательского разделителя выберите разделитель, использованный в файле передачи для разделения

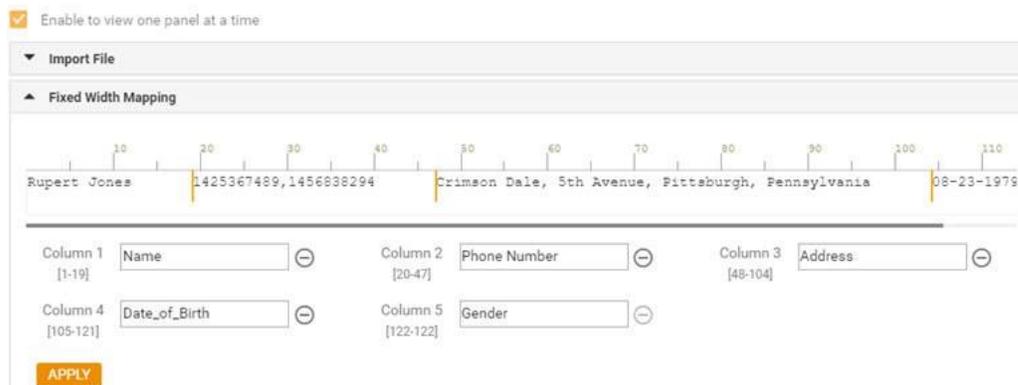


полей данных.

## Фиксированная ширина

Этот параметр применим только в том случае, если выбран формат файла «Другие».

1. Выберите нужный файл 200 00 00 00.



2. Первая строка данных из файла отображается на шкале символов. Она позволяет разделять столбцы и определять заголовки для каждого из них.
3. Щелкните места вдоль строки данных, чтобы пометить ограничения для каждого столбца. В каждой столбце допускается не более 128 абонентов, выступающих с символами.
4. Первый установленный столбец называется столбцом 1 и последующие столбцы нумеруются соответственно. Кроме того, для каждого столбца указывается диапазон символов. Диапазон для первого столбца начинается от 1. Конечная точка столбца является отправной точкой следующего.
5. Укажите заголовок для всех столбцов в текстовом поле и приметите к каждому столбцу.  
Примечание. Для отправки рекомендуется выгружать только файлы мюхаку без заголовков. При загрузке файла с заголовком в формате мемеха этот заголовок рассматривается как запись. В глобальной истории отправки данных о несоответствии заголовков не сообщается. Ими можно воспользоваться в папке журнала ошибок в разделе «Глобальный путь отправки».
6. Чтобы удалить столбец, щелкните "Удалить **вместе с ним**" и подтвердите наличие всплывающего окна "Удалить подтверждение". Последний столбец удалить невозможно.
7. Нажмите кнопку **ПРИМЕНИТЬ**, чтобы сохранить изменения. После применения эти изменения невозможно изменить. Теперь заголовки столбцов заполняются для сопоставления данных в последующих полях. Перейдите в раздел «Сопоставление полей», чтобы сопоставить заголовки с полями.

## Схема данных

1. Перейдите к схеме данных. Все поля в файле шаблонов отображаются в раскрывающемся списке. Определите характеристики каждого поля.
2. **Выберите тип данных из "Плавающая", "Строка", "Номер" и "Дата-время".**



3. Если выбран тип **данных DateTime**, выберите формат. Поостроитель выражений

1. Перейдите к **Expression Builder** и щелкните **СОЗДАТЬ**.
2. **Введите имя** выражения.
3. Выберите функцию в раскрывающемся списке. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Заменить" заполняются все поля схемы (поля заголовков в файле отправки) и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ».
4. Щелкните « **Параметры** » для параметра 1. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.
5. Щелкните « **Параметры** » против параметра 2. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.
6. Щелкните « **Настройки** » против параметра 3. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.
7. Нажмите

Кнопку

"Сохранить".

## Состояние

### сборки

1. Перейдите на вкладку "**Условие** построения". Отобразят условие сборки для кампании и профиля. Пользователь может изменить или удалить условие из данного **действия**.
2. Нажмите **+ Добавить условие** , чтобы создать новое условие.
3. **Выберите название** кампании и имя **профиля** в раскрывающемся списке.
4. Есть два способа выгрузки файла. Это управляется с помощью конфигурации *Record-sLvedToAllMatchedConditions* в *конфигурации web.config компонента LCMGlobalUploader* .
  - a. True — нескольким кампаниям, где контакт выполняет условия для нескольких кампаний
  - b. Ложь — в одну кампанию, в которую контакт загружается в первую кампанию, соответствующую условию.
5. Сведения о включении и выключении **Advanced Builder** см. в разделе «Расширенное условие построения».
6. Щелкните "**Выгрузка**".



Условие построения отображает следующие поля:

<b>Имя поля</b>	<b>Описание</b>
Последовательности	Это идентификатор последовательности кампании, в которой происходит процесс контакта.
Кампания	Имя кампании.
Имя профиля	Имя профиля.
Условие	Имя условия.

Действие	Выполняемая мера.
----------	-------------------

## Конфигурация с помощью API

### Импортировать файл

1. Щелкните значок « **Добавить** » и перейдите в раздел «**Глобальная конфигурация отправки**».
2. **Выберите источник** для отправки.
  - a. **Выберите новый** файл, чтобы настроить новый файл для глобальной выгрузки.
  - b. Выберите существующий файл для обновления условий до существующего.
3. Если выбран источник " **Новый**", выберите **разделитель**
4. Выберите **API** как **тип** файла. При использовании API для отправки контактов выберите этот параметр. Для этого требуется создать шаблон (источник данных), содержащий сведения о контакте. Можно сопоставить поля в файле шаблонов со схемой данных, записывать условия и выгружать контакты.
5. Введите **имя** шаблона. Шаблон содержит требования к вводу ресурсов в соответствии с требованиями API.

### Схема данных

1. Перейдите к схеме данных. Все поля в файле шаблонов отображаются в раскрывающемся списке. Определите характеристики каждого поля.
2. **Выберите тип данных** из " **Плавающая**", "**Строка**", "**Номер**" и "**Дата-время**".
3. Если выбран тип **данных DateTime**, выберите

### формат. Поостроитель выражений

1. Перейдите к **Expression Builder** и щелкните **СОЗДАТЬ**.
2. **Введите имя** выражения.
3. Выберите функцию в раскрывающемся списке. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Заменить" заполняются все поля схемы (поля заголовков в файле отправки) и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ».
4. Щелкните « **Параметры** » для параметра 1. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.

- Щелкните « **Параметры** » против параметра 2. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.
- Щелкните « **Настройки** » против параметра 3. Существует три параметра, которые вы можете выбрать для этого параметра. Для функций "Слева", "Справа", "Подстрока" и "Замена" заполняются все поля схемы и системные поля. Выберите один из них и нажмите « **Выбрать** ». Для всех остальных функций, связанных с датой, днем и временем, можно выбрать только **сейчас**.
- Нажмите

Кнопку

"Сохранить".

## Состояние

### сборки

- Перейдите на вкладку "**Условие** построения". Отобразят условие сборки для кампании и профиля. Пользователь может изменить или удалить условие из данного **действия**.
- Нажмите **+ Добавить условие**, чтобы создать новое условие.
- Выберите название** кампании и имя **профиля в раскрывающемся** списке.
- Есть два способа выгрузки файла. Это управляется с помощью конфигурации *Record-sLvedToAllMatchedConditions* в *конфигурации web.config компонента LCMGlobalUploader*.
  - True — нескольким кампаниям, где контакт выполняет условия для нескольких кампаний
  - False — в одну кампанию, в которую контакт загружается в первую кампанию, соответствующую условию.
- Сведения о включении и выключении **Advanced Builder** см. в разделе «Расширенное условие построения».
- Щелкните "**Выгрузка**".

## Бизнес-результат

Бизнес-результатом является увязка, устанавливаемая оператором на основе результата взаимодействия с заказчиком. Бизнес-результат определяет правила отзыва и закрытия для каждого бизнес-результата.

Например, владелец кредитной карты может подтвердить, что он оплачивает баланс. Ваше описание может быть *con-firmed*, чтобы заплатить. В этом случае к такому бизнес-результату можно относиться как к успеху. В случае успеха можно настроить бизнес-результат для закрытия контакта. И наоборот, если владелец кредитной карты отказывается платить, ваше



описание может быть отклонено для оплаты, и вы можете установить бизнес-результат как сбой. Опять же, вы можете настроить бизнес-результат для повторного назначения контакта на более позднюю дату.

Пользователь может создать новый бизнес-результат, изменить и удалить его.

## **Результаты синхронизации платформы**

**Примечание.**Global\_< dialername>\_Wrap применим для Webex Contact Center.

**Примечание:** Вы можете синхронизировать Nice CXone Убьюгурирование с помощью кнопки **СИНХРОНИЗАЦИЯ** И создать новые результаты. Это относится к Nice CXone.

Бизнес-результаты доступны оператору в рабочей области.

Когда оператор синхронизирует номерообразователь с приложением Campaign Manager, сверточные коды отображаются в группе **Global\_<dialername>\_Wrap** . Campaign Manager дает приоритет определенному коду «Завершение» над бизнес-результатом, заданным в Agent Desktop.

Добавить новый бизнес-результат или удалить из группы невозможно. Ниже можно задать "Родительские результаты" и изменить свойства бизнес-результатов, такие как тип **результата**, время **перепланировки**, максимальная повторная **попытка**, приоритет , свинцовый индекс и т. д.

## Добавление нового бизнес-результата

### Группа бизнес-результатов

1. Щелкните **Добавить** и перейдите к параметру **Добавить бизнес-результат**.
2. **Введите название** и **описание** группы бизнес-результатов.
3. Нажмите кнопку «Далее».

### Результаты для родителей

1. Перейдите на вкладку "**Родительские результаты**" и нажмите кнопку **Добавить**.
2. Введите имя родительского **результата** и описание **родительского результата**.
3. Щелкните "**Сохранить**" на вкладке "**Действие** "
4. Нажмите кнопку «Далее».

### Результат

1. Перейдите на вкладку "**Результат** " и щелкните "**Добавить**".
2. **Введите имя результата** и выберите **имя** родителя в раскрывающемся списке.
3. Выберите тип **результата**, например «Неудача» или «Успех».
4. **Введите время** изменения графики, **максимальное количество повторных попыток**, **приоритет** и **свинцовый индекс**.
5. Чтобы закрыть контакт, **установите значение** «Закрыть контакт » **вкл** .
6. **Включите режим** «**Удаление контакта** », чтобы удалить этот режим.

7. Щелкните "**Сохранить**" на вкладке "**Действие** "
8. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

## Изменение или удаление бизнес-результатов

Пользователь может изменить и удалить бизнес-результат.

### Изменить результат

1. Выберите бизнес-результат и щелкните "**Изменить**" на вкладке "**Действие** "
2. Обновите параметры и щелкните

### "Обновить группу ". Удаление результата

1. Выберите результат работы и щелкните "Удалить" на вкладке "**Действие** "
2. Ознакомьтесь с предупреждением и нажмите кнопку "Удалить" , чтобы удалить бизнес-результат

## Поля

Поле	Описание
Описание бизнес-группы	Описание группы бизнес-результатов
Имя родительского результата	Имя родительского результата
Описание родительского результата	Описание родительского результата
Действие	Определяет действия, которые необходимо принять для достижения результата. Пользователь может изменить или удалить результат.
Результат	Имя результата. Результатом является диспозиция, заданная оператором на основе результата взаимодействия с customer.
Тип результата	Определяет тип результата, например сбой или успех
Время переплана	Определяет день и время, на которое следует изменить перенос контакта для достижения результата
Максимальная повторная попытка	Это количество повторных попыток, разрешенных, когда оператор устанавливает бизнес-результат вызова. После достижения этого номера контакт набирается в следующем допустимом режиме. Если другие допустимые режимы не доступны, приложение продолжает повторить эту попытку в этом режиме до достижения ежедневных или глобальных повторных попыток.
Приоритет	Определяет порядок приоритета для результата. Настройте номер соответствующим образом, чтобы



	передать контакт с более высоким приоритетом.
Оценка свинца	Это неприменимо к текущему выпуску.

Закрытие контактов	Укажите, должен ли контакт быть закрыт или нет.
Удержание печатной платы	<p>Возможность сделать личный обратный вызов того же оператора. установленный в данный момент вызов является персональным контактом обратного вызова, и после удаления необходимо сохранить как контакт рсВ, включить переключатель Удержание рсВ.</p> <p><b>Примечание.</b> Функция персонального обратного вызова в настоящее время недоступна. Планируется выпуск в будущем.</p>

## Область и почтовый индекс

Область и почтовый индекс поддерживают основной список почтовых индексов и кодов зоны, которые связаны с их соответствующими штатами и часовым поясами. Связывая, Campaign Manager обеспечивает соблюдение местных нормативных требований при обращении с отдельными лицами в разное время суток, в выходные дни и в другие применимые периоды.

### Добавление кода зоны

Чтобы добавить код города:

1. Перейдите на вкладку "**Код зоны**" и щелкните "**Добавить код зоны**".
2. **Введите код** зоны числовым значением и выберите часовые пояса для сопоставления кода зоны.
3. Введите **город** и **штат** для кода города.
4. **Включите или выключите статус** блока кода зоны. Это позволяет блокировать и разблокировать код зоны.
5. **Выберите дату/время** начала и **дату/время** окончания для блокировки или разблокировки кода зоны.
6. Щелкните "**Сохранить**" на вкладке "**Действие**".

### Импорт нового кода зоны

Чтобы импортировать код зоны:

1. Щелкните **«Импортировать код зоны»**.
2. Щелкните **Выбрать файл** и выберите файл кода области
3. Выберите соответствующее значение в раскрывающемся списке для сопоставления. Сопоставить **код** города, **названия зоны, города и штата**.



4. Нажмите «Импортировать».

## Импорт кода зоны для блокировки или разблокировки

Приложение не передает контакты заблокированной области номеронабирателя. Используйте функцию БЛОКИРОВАТЬ/РАЗБЛОКИРОВАТЬ код зоны для блокировки доставки контактов.

Чтобы импортировать файл кодов зоны для блокировки или разблокировки:

1. Перейдите к коду зоны > **Block/Unblock**.
2. Выберите тип файла: **Блокировать** или **Разблокировать**.
3. Щелкните **Выбрать файл** и выберите файл кода области
4. **Выберите дату/время** начала и **дату/время** окончания для блокировки или разблокировки кода зоны.
5. Выберите почтовый **индекс** в раскрывающемся списке для сопоставления.
6. Нажмите «Импортировать ».

## Добавление почтового кода

Чтобы добавить почтовый код, выполните приведенные ниже действия

1. Перейдите к почтовому **индексу** > **Адресный почтовый индекс**.
2. Введите почтовый **индекс** и выберите **название** зоны для сопоставления почтового кода.
3. Введите **город** и государство , соответствующее почтовому индексу.
4. Включите или **выключите** параметр «**Блокировать** статус **почтового индекса**». Это позволяет блокировать и разблокировать почтовый индекс.
5. **Выберите дату/время** начала и **дату/время** окончания, чтобы определить продолжительность почтового кода, который должен быть заблокирован или разблокирован.
6. Щелкните "**Сохранить**" на вкладке "**Действие** "

## Импорт почтового кода

Чтобы импортировать почтовый индекс:

1. Перейдите к почтовому **индексу** > **Импортный почтовый индекс**.
2. Щелкните "**Выбрать файл**" и выберите файл почтового кода.
3. Выберите подходящие значения в раскрывающемся списке для сопоставления. Сопоставьте **индекс**, **название** зоны, **город** и **штат**.
4. Нажмите «Импортировать ».

## Импорт почтового кода для блокировки или разблокировки



Чтобы импортировать файл почтовых кодов для блокировки или разблокировки, выполните следующие действия

1. Перейдите к почтовому **индексу** > **Block/Unblock**.
2. Выберите тип файла: **Блокировать** или **Разблокировать**.
3. Щелкните **"Выбрать файл"** и выберите файл почтового кода.
4. **Выберите дату/время** начала и **дату/время** окончания для блокировки или разблокировки почтового кода.
5. Все поля в текстовом файле отображаются в раскрывающемся списке в разделе «Сопоставление полей». Выберите в файле загрузки поле, соответствующее коду зоны. Выберите почтовый код в раскрывающемся списке для сопоставления.
6. Нажмите «Импортировать».

### Изменение кода города или почтового кода

1. Выберите код города или почтовый индекс и нажмите « **Изменить** » в разделе «Действие»
2. Обновите информацию. Включите переключатель **состояния** блокировки для блокировки кода зоны или почтового кода.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

### Поля

Поля	Описание
Почтовый индекс	Почтовый код, состоящий из пяти или девяти цифр.
Города	Название города
Состояние	Название государства
Состояние блокировки	Определяет, заблокирована или разблокирована область или почтовый код
Дата/время начала	Дата и время начала блокировки или разблокировки кода зоны или почтового кода
Дата/время завершения	Дата и время завершения блокировки или разблокировки кода зоны или почтового кода
Действие	Позволяет изменять или удалять код зоны или почтовый код

### Государственное право

В некоторых странах отдельные государства могут иметь четкие правила телемаркетинга и



протоколы вызовов. Модуль "Право штата" позволяет задать время выполнения вызовов по состоянию и другие требования соответствия.

## Добавление состояния

Пользователь может создавать состояния, сопоставлять коды зоны и почтовые индексы, а также применять часовые пояса.

### Чтобы добавить состояния:

1. Щелкните **Добавить состояние** и введите **название государства** .
2. Выберите имя **зоны** в раскрывающемся списке.
3. Щелкните "

### Сохранить и

### продолжить". Выберите

### почтовый индекс

1. Перейдите к разделу **«Выбрать почтовый индекс»**.
2. Выберите почтовый **индекс** для сопоставления с состоянием. Используйте поле поиска для поиска, чтобы найти соответствующий почтовый индекс.

### Выбор кода области

1. Перейдите к выбору **кода** области.
2. **Выберите код** города для сопоставления с состоянием. Используйте поле поиска для поиска, чтобы найти соответствующий код зоны.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

## Группы государственного права

Вкладка "Правовые группы штатов" позволяет задавать группы состояний и настраивать время вызова в соответствии с данным состоянием.

**Примечание.** Группа права штата может быть сопоставлена с несколькими кампаниями одновременно.

**Пример:** в государстве может быть регулирование, что телемаркетер должен звонить только с 8:00 AM до 18:00 в дни недели и с 8:00 AM до 2:00 вечера по субботам без вызова по воскресеньям. Вы можете настроить свое приложение так, чтобы контакты были доставлены для набора только в течение указанного времени, и вы можете быть уверены, что контакт не будет передан с нарушением законодательства штата.

Также может применяться сочетание законов, не ограничиваясь следующими примерами:

Состояние 1 – вызовы заказчику не разрешены на любом режиме с 9 вечера до 6 утра; на домашней наземной линии разрешено только с 7 утра до 9 утра, кроме воскресенья; на мобильный разрешено только с 10 утра до 14:00 с понедельника по пятницу. Действуют также ограничения на голосовую почту.

Состояние 2 - Вызовы на дом клиента разрешены только с 18:00 до 20:00, кроме воскресенья; стационарный офис разрешен только с 10 утра до 13:00 с понедельника по пятницу; в воскресенье нет вызовов; нет незапрашиваемых SMS между 6 вечера и 6 утра.



Вкладка "Группы законов штатов" позволяет настроить приложение так, чтобы они соответствовали установленным требованиям для набора номера, отправки сообщений SMS/электронной почты и даже голосовой почты. В дополнение к правовой группе штата, убедитесь, что у вас есть

настройка построителя условий соответствия (ССВ), который применяет определенную группу условий ССВ к определенным состояниям. Эти группы права штата сопоставляются с различными кампаниями по набору контактов соответственно. Группа State Law Group может быть сопоставлена с несколькими кампаниями одновременно.

Для добавления групп закона штата выполните приведенные ниже действия

1. Перейдите на вкладку **"Группы закона штата"** и щелкните **"Добавить группу законов штата"**.
2. **Введите название** группы и **описание** группы. Нажмите кнопку **со** значком для добавления нескольких состояний.
3. Включите параметр **«Вкл.» по умолчанию**, чтобы сохранить настройки по умолчанию.  
**Примечание.** Для существующих групп права штатов состояние по умолчанию отображается в конце после всех остальных состояний.
4. **Выберите название** состояния и **имя** зоны в раскрывающемся списке. Вы можете обновить информацию только в том случае, если по умолчанию задано значение **«Вкл.»**
5. Если пользователю нужно добавить состояние, щелкните **"Добавить состояние"** и перейдите к разделу **"Добавить состояние"** на предыдущей странице.
6. **Введите время** начала и время **остановки**, в течение которых контакты могут быть набраны для получения состояния.
7. Если применимо, щелкните **"Установить дни недели по отдельности"**, чтобы определить период времени конкретно для каждого дня недели.  
**Примечание.** Указанный здесь период времени по умолчанию применяется для всех дней недели.
8. Нажмите

Кнопку "

**Создать"**.

### Режим

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

1. Включение **всех режимов включено** переключение для активации всех режимов.
2. Если **переключение всех режимов** не активировано, выберите режим из раскрывающегося списка.
3. Введите **дату** начала и **время начала**.
4. Нажмите кнопку **со** значком для добавления нескольких режимов.

### Группы соответствия требованиям

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

1. Перейдите на вкладку **"Группы соответствия требованиям"**
2. перенесите соответствующие группы соответствия требованиям в

выбранную **группу** соответствия требованиям. **Функции групп по законам штата**



**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

1. Включите параметр времени , предпочитаемого пользователем.
2. Включите функцию ускоренного **набора**, если контакт должен быть передан группе государств.

**Выберите праздник**



1. Перейдите на вкладку "**Праздник**" и выберите **праздник** для состояния.
2. Нажмите Кнопку "Сохранить".

### Обновить государственное право

1. Выберите название государства или группы состояний и нажмите "**Изменить**".
2. Обновите сведения и нажмите "**Сохранить**".

### Удалить право штата

1. Выберите название государства или группы состояний и нажмите "**Удалить**".
2. Нажмите **ок** во всплывающем окне подтверждения.

### Поля

Поле	Описание
Имя состояния	Название государства
Имя группы	Имя групп состояний
Описание	Описание группы состояний
Имя зоны	Часовой пояс государства gr
Время начала и остановки	определяет время начала и время остановки, в течение которых можно набирать контакты для определения состояния.
Глобальный выбор	Позволяет выбрать одновременно все почтовые индексы и коды зоны
Почтовый индекс	Почтовый индекс государства
Код города	Код города
Действие	Позволяет удалять или изменять состояние или группу состояний
Включены все режимы	Включает все режимы одновременно
Предпочитаемое пользователем время	Включает время, указанное пользователем
Выберите праздник	Позволяет выбрать праздники, применимые для государства

## Праздник

Праздники определяют список праздников, основываясь на различных географиях на счет фестивалей, праздников, годовщин рождения и т. д., и сопоставленных с кампаниями. Как правило, в эти дни кампании не проходят. Можно добавить праздники, которые доступны для всего приложения. После добавления вы можете сопоставить эти hol-idays для различных кампаний в случае необходимости местной географии.

### Добавить новый праздник

1. Нажмите « **Добавить праздник** » и введите **название** праздника.
2. **Введите дату** начала и **окончания** праздника.
3. Нажмите Кнопку "Сохранить".
4. Выберите праздник и **щелкните** Добавить праздник в кампанию .
5. Выберите подходящие кампании во всплывающем окне для карт. Чтобы выбрать все кампании, установите этот флажок в строке заголовка таблицы.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить".

### Сопоставление праздников

Функция сопоставления праздников помогает определить сопоставление праздников и кампании. Выберите созданный праздник и щелкните "Добавить группу праздников". Во всплывающем окне отображаются сопоставленная кампания, группа, к которой кампания присоединена, дата начала и дата ее окончания. Эта информация доступна для каждого праздника, созданного в приложении.

**Примечание.** Добавление группы "Праздник" и импорт праздников в данном выпуске не включены.

### Поля

Поле	Описание
Название праздника	Название праздника.
Дата начала	Дата начала праздника
Дата окончания	Дата окончания отпуска.

## URL

URL позволяет встроить любую пользовательскую страницу или веб-сайт в приложение Campaign Manager с целью запуска его из Приложения Campaign Manager. Это устраняет необходимость просмотра часто встречающихся веб-страниц путем открытия другой вкладки браузера.

Пользователь может добавить, изменить, включить, отключить или удалить URL-адрес. Включение в системное меню отображает ярлык URL в меню "Система". Это помогает получить доступ к URL одним щелчком без перехода на этот экран.

### Добавить URL

Для добавления нового URL::

1. Щелкните **Добавить URL** и введите имя **веб-страницы**.
2. **Введите URL-адрес и описание URL**.
3. Щелкните **логотип URL of Url** и выберите изображение.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить ". URL добавляется в список.
5. При необходимости включите **включение меню** вкл. для отображения ярлыка этого URL в меню "Система". Это поможет вам получить доступ к URL-адресу одним щелчком, не переходя на этот экран.

### Обновить URL-адрес

1. Выберите URL для обновления и нажмите "**Изменить**".
2. Обновите сведения и нажмите "**Сохранить**".

### Удаление URL-адреса

1. Выберите URL-адрес для обновления и нажмите "**Удалить**".
2. Нажмите **ок** во всплывающем окне подтверждения.

### Поля

Поле	Описание
Имя	Имя url-адреса
Описание	Описание url
URL	Унифицированный локатор ресурсов (URL) настраиваемого приложения



Включить в меню

Отобразите сочетание этого URL-адреса в меню "Система".

	Это поможет вам получить доступ к URL-адресу одним щелчком, не переходя на этот экран.
Действие	Позволяет удалять или изменять URL-адрес

## Профиль

Профили используются для выгрузки контактов, скрабирования контактов или отправки данных о соответствии требованиям, таких как DNC, NDNC, PEWC или CPT. Различные действия, связанные с такими загрузками, настройкой параметров, сопоставлением полей и т. д., обрабатываются на уровне профиля и повторяются при загрузке не требуется.

### Создать профиль

Чтобы добавить профиль:

1. Нажмите + **Добавить** , чтобы создать новый профиль.
2. **Выберите тип** профиля в раскрывающемся списке. Выберите один из вариантов.
  - a. Выберите "**Выгрузка контактов** для выгрузки контактов для передачи номеронабирателя".
  - b. Выберите **скраб контактов** , чтобы удалить контакты из базы данных перед новой загрузкой.
  - c. Выберите **соответствие требованиям** для загрузки контактов DNC/NDNC/PEWC/CPT. Примечание.  
Обратитесь в Cisco CSM, чтобы включить конфигурации PEWC и CPT.
  - d. Выберите **код области** для отправки кодов зоны.
  - e. Выберите **ZipCode** для загрузки почтовых индексов.
3. **Введите имя** профиля и выберите **идентификатор** компании для сопоставления с профилем.  
**Примечание.** Идентификатор компании применим для выгрузки контактов и типов профиля контактов-скрабов.
4. Введите путь к **профилю**. При размещении контактов из Amazon S3 см. раздел «Размещение контактов в Amazon S3»
5. Нажмите кнопку «Продолжить»

### Профиль для импорта

1. Выберите тип источника в параметре «Форматированный файл», «Таблица базы данных», «Представление базы данных» или «Salesforce» (Salesforce)
2. Если исходный тип — **«Форматированный файл1»**, выполните следующие



---

1Контакты доступны в форматном файле с различными полями, разделенными разделителем, такими как труба (|), тильда (~) и т. д., или файл, разделенный запятыми. Эти файлы можно разместить на локальном диске по общему пути или на сервисе Simple Storage Amazon S3.

- a. Выберите тип файла в поле **"Текст/CSV"** или **"Другие"** Дополнительную информацию см. в разделе «Информация о форматировании файла» на стр. 126.
- b. **Выберите разделитель.**
- c. Щелкните **Выбрать файл для импорта.**
- d. Если используется **файл типа «Другие»**, выберите подходящий формат — Фиксированная ширина (форматированные текстовые файлы без заголовков) или CSV (параметр по умолчанию).

**Примечание.** Если приложение поддерживает локализацию на другом языке, чем английский, сохраните файл контактов, размещенный для отправки в кодировании UTF-8.

3. Если источником является "Таблица базы данных" или "Представление базы данных", **выполните** следующие действия

**Примечание.** Сведения о базе данных Campaign Manager использовать для отправки контактов через базу данных нельзя.

- a. Введите **имя** сервера, **имя** базы данных, **имя** пользователя, **пароль** и **имя** представления.
- b. Нажмите Кнопку **Подключить.**
- c. В настоящее время приложение поддерживает выгрузку данных только из SQL базы данных. Загрузку контактов через таблицу или представление базы данных можно запланировать только один раз в день во время, заданное в поле «Время выполнения профиля».

4. Если используется **тип источника Salesforce ONLINE**,

- a. **Введите название** кампании SF. Здесь отображаются все кампании, созданные вошедшего в систему пользователем в ИНТЕРФЕЙСе SALES-force (ИНСТРУМЕНТ продаж ) Выберите его из раскрывающегося списка. Если выполнивший вход пользователь является администратором, заполняются все кампании, созданные в Salesforce ONLINE.
- b. Введите **статус** члена SF. Контакты (участники) в Salesforce ONLINE связаны с различными статусами, такими как "Отправлено", "Загружено", "Ответ", "Ошибка" и т. д. Эти статусы отображаются здесь как флажки. Выберите статусы члена, которые вы хотите импортировать в камеру. Вам разрешено выбирать несколько статусов участника.
- c. **Выберите разделитель** в раскрывающемся списке.

#### **Фиксированная ширина**

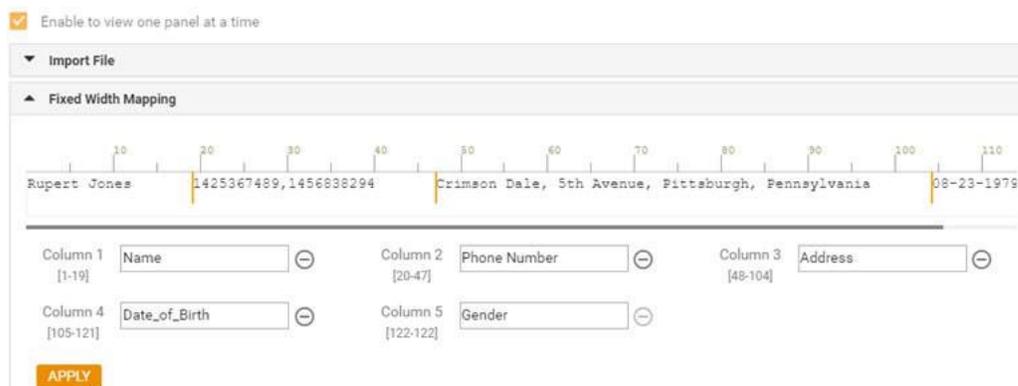
Этот параметр применим только в том случае, если выбран формат **файла «Другие»**.

1. Выберите нужный файл 200 00 00 00.

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping



Column 1 Name [1-19] Column 2 Phone Number [20-47] Column 3 Address [48-104]

Column 4 Date\_of\_Birth [105-121] Column 5 Gender [122-122]

APPLY

2. Первая строка данных из файла отображается на шкале символов. Она позволяет разделять столбцы и определять заголовки для каждого из них.
3. Щелкните места вдоль строки данных, чтобы пометить ограничения для каждого столбца. В каждой столбце допускается не более 128 абонентов, выступающих с символами.
4. Первый установленный столбец называется столбцом 1 и последующие столбцы нумеруются соответственно. Кроме того, для каждого столбца указывается диапазон символов. Диапазон для первого столбца начинается от 1. Конечная точка столбца является отправной точкой следующего.
5. Укажите заголовок для всех столбцов в текстовом поле и приметите к каждому столбцу.  
Примечание. Для отправки рекомендуется выгружать только файлы мюхаку без заголовков. При загрузке файла с заголовком в формате мемеха этот заголовок рассматривается как запись. В глобальной истории отправки данных о несоответствии заголовков не сообщается. Ими можно воспользоваться в папке журнала ошибок в разделе «Глобальный путь отправки».
6. Чтобы удалить столбец, щелкните "Удалить **вместе с ним**" и подтвердите наличие всплывающего окна "Удалить подтверждение". Последний столбец удалить невозможно.
7. Нажмите кнопку **ПРИМЕНИТЬ**, чтобы сохранить изменения. После применения эти изменения невозможно изменить. Теперь заголовки столбцов заполняются для сопоставления данных в последующих полях. Перейдите в раздел «Сопоставление полей», чтобы сопоставить заголовки с полями.

## Сопоставление полей

1. **Выберите приоритет** для контакта.
2. **Выберите ZoneName** в раскрывающемся списке. Составьте для контактов часовой пояс для набора номера на основе часового пояса пользователя. Доступны следующие варианты: «Часовой пояс» (определяемый пользователем), часовой пояс кампании, часовой пояс с учетом почтового кода и часовой пояс, часовой пояс с



учетом состояния и часовой пояс, специфичный для зоны почтовый индекс.

3. **Включите код** зоны и введите его **начало** и **продолжительность**. На панели номеров выберите параметр "Старт". Это первый символ, с чего начинается код зоны. Выберите длину на панели номеров. Это количество символов в коде города с начала.
4. Включите почтовый **индекс** и введите его **начало** и **длину**. На панели номеров выберите параметр "Старт". Это первый символ, откуда начинается почтовый код. Выберите длину на панели номеров. Это количество символов в почтовом индексе с начала.

**Примечание.** Выберите начало на панели номеров. Это первый символ, откуда начинается почтовый код. Например, если данные почтового индекса содержат 10 цифр, а почтовый код начинается со второй цифры, выберите 1 на панели номеров.

5. Выберите имя **состояния** в раскрывающемся списке.
6. В раскрывающемся списке выберите соответствующее значение для **моментов «Момент контакта», «Формат даты и времени», «Ведущий индекс», «Идентификатор оператора», «Дополнительный почтовый индекс» и «Идентификатор устройства».**

**Примечание.**

- Ввод дополнительного почтового кода не обязателен. Если дополнительный почтовый код не введен, применяется основной почтовый код.
- Если для контакта вводится недопустимый почтовый код, приложение берет значение почтового кода по умолчанию из файла web.config компонента Contact Uploader (если этот код включен). Если почтовый код по умолчанию не включен, контакт - не набирается.
- Если для режима вводится недопустимый почтовый код, определенный режим становится недопустимым и не набирается.

### Сопоставление режимов

В нем отображаются все режимы, настроенные для кампании .

1. Выберите соответствующее значение в раскрывающемся **списке "Поле"** для каждого режима.
2. В списке загруженных файлов выберите соответствующий **почтовый индекс** для данного режима. Полное сопоставление для всех режимов дис-воспроизведения. Это сопоставление используется для определения часового пояса контакта для набора номера.

### Область деятельности

1. **В поле Business Field** отображаются поля, определенные для кампании. Поля, входящие в файл отправки контакта, отображаются в раскрывающемся списке "Значение". Сопоставьте каждое поле работы со значением в поле con-tact.

**Примечание.** Если профиль создан для выгрузки контактов из кампании Salesforce ONLINE, поля загруженности ДЛЯ сопоставления



2. **«Дополнительное поле предприятия»** перечислит все поля, лежащие часть файла контакта. Установите флажки для полей, которые необходимо рассматривать как необязательные бизнес-поля для этой кампании.

**Примечание.** Сопоставленные здесь дополнительные бизнес-поля отображаются на Agent Desktop как всплывающие данные.

## Управление конфигурацией

1. **Выберите уровень** выгрузки из **компании и списка**.
2. Определите **время жизни** для списка. Время жизни — это срок действия этого списка загруженных контактов, который может иметь право на набор.
3. **Выберите дату** начала для параметра «Время жизни». Значение параметра «Время жизни» вычисляется по числу дней, отведенным в соответствующем поле в сопоставленной кампании.
4. Выберите тип операции из поля **"Переписать "** или **"Добавить/обновить "**.
5. **Включите фильтр "Добавить или дублировать"** или **"Обновить "** в зависимости от выполняемого действия.

## Небесп/ NDNC

1. **Установите флажок "Фильтр NDNC"**, чтобы не выгружать контакты, помеченные как национальный не выполнять вызовы.
2. **Установите флажок «Фильтр DNC»**, чтобы убедиться в том, что контакты, помеченные как «Не вызывать», не выгружены.
3. **Выберите тип** поля, для которого должен быть применен фильтр DNC.

## Расписание

**Примечание.** Этот раздел применим только в том случае, если контакты профиля загружены из Salesforce ONLINE.

1. Выберите дни недели, в которые контакты Salesforce ONLINE будут загружены в Campaign Manager. Пользователь может выбрать один день, несколько дней или все дни.
2. На панели номеров выберите **интервал (мин.)** для приложения, который будет искать salesforce **ONLINE** файл контакта.
3. Выберите кнопку **интервала** времени, чтобы указать время. Приложение выполните **поиск файла контактов Salesforce ONLINE** в указанное время. Введите или выберите не более трех временных интервалов.
4. Щелкните **СОХРАНИТЬ ПРОФИЛЬ**.

## Размещение файлов контактов в Amazon S3

1. Поле «Путь к профилю» получает путь к папке ведра Amazon S3 из *настроек приложения web.config* компонента LCMConsole. Контакты выбираются из файла, размещенного в этом расположении.



2. Путь к папке ведра Amazon S3 можно настроить в разделе «*Настройки приложения*» файла *web.config* компонента LCMCon следующим образом:

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

3. Приложению необходим аутентифицированный доступ к файлам контактов в S3. Чтобы обеспечить этот доступ, *nav-igate* к папке *установки* <Приложения> \Приложение\LCMContactsUploader и откройте файл конфигурации в подходящем редакторе. Выполните поиск по следующему свойству:

```
<Type="AmazonS3" ClearExternalType="false">  
<АмазонS3Файлисеты>  
<add key="AwsKeyld" value=""/>  
<add key="AwsSecretKeyld" value=""/>  
<add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>  
наборы </AmazonS3>
```

4. Введите значения свойств *AwsKeyld*, *AwsSecretKeyld* и *AmazonRegionEndPoint*. Сохраните изменения и выйдите.
5. Перейдите к < Папка установки Приложений > \Приложение\LCMService и введите значения для того же свойства в файле конфигурации *Campaign ManagerService*. Сохраните изменения и выйдите.
6. Теперь приложение готово для выгрузки контактов из файлов, размещенных в Amazon S3.

## Обновление профиля

1. Выберите профиль и щелкните **значок действия** профиля.
2. Щелкните **"Изменить"** , чтобы обновить параметр профиля.
3. Щелкните **Сохранить профиль**.

## Активация профиля

1. Выберите профиль и щелкните **значок действия** профиля.
2. Нажмите кнопку **"Начало"** , чтобы активировать профиль, затем нажмите **" Стоп"** , чтобы деактивировать профиль.

## Копирование и создание нового профиля

1. Выберите профиль и щелкните **значок действия** профиля.
2. Щелкните **Копировать** и введите **имя профиля**.
3. **Обновите идентификатор** кампании и нажмите **" Продолжить"**.
4. Обновите применимые параметры и щелкните **Сохранить профиль**.

## Удаление профиля

1. Выберите профиль и щелкните **значок действия** профиля.
2. Нажмите Кнопку "**Удалить** ", чтобы удалить профиль.
3. Нажмите **ок** во всплывающем окне подтверждения.

## Информация о форматированном файле

Убедитесь, что приложение имеет разрешенный доступ к локальной или сетевой папке, в которую помещаю файлы для выгрузки. Рекомендуется, чтобы имя файла для профиля/автоматической отправки было *FILENAME.PROFILENAME.txt* или *PROFILENAME.TXT*.

Например, если внешние ресурсы помещают файл *Data.profile1.txt* в *каталог C:\CompliancePro файловPath* , то имя файла проверяется, чтобы узнать связанный профиль. (удаляет расширение файла; разбивается на значение точки и получает самый правый элемент). Поскольку это имя файла доступно в качестве профиля1, он выбирает шаблон Profile1 и обрабатывает записи. Если файл контактов содержит дополнительные бизнес-поля, заголовки этих полей не должны содержать специальных символов. Убедитесь также, что заголовок файла для этих полей не начинается с цифр.

Следующие поля являются зарезервированными и не должны использоваться для отправки в качестве заголовков в файле, содержащего контакты:

- ДОСТУПНЫЙ РЕЖИМ
- BUSINESSFLDS
- Зона FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- Вызов на старте
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- Код FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject
- FEmailMessage
- FEmailСопровождаемая почта

- FSMSText
- FState
- Код FAreaCode
- Номер телефона FLineOrRowNumber
- FAgentId
- BussFld1 — BussFld26 (26 зарезервированных полей)
- Режим1..... любой номер
- Режим(anynumber)\_Zipcode

## Поля

Поле	Описание
Тип передачи	Тип выполняемой передачи.
Передача контактов	Позволяет выгружать контакты для доставки номеронабирателя.
Скраб контакты	Позволяет очистить контакты из базы данных приложения перед новой загрузкой.
Соответствия	Позволяет выгружать контакты DNC/NDNC/PEWC.
Код области	Позволяет выгружать код зоны.
Индекс	Позволяет выгружать почтовые коды.
Имя профиля	Имя профиля .
Идентификатор кампании	Отображает список идентификаторов кампании.
Путь к профилю	Путь профиля.
Форматированный файл	Контакты доступны в формате форматного файла с различными полями, разделенными разделителем, такими как труба ( ), тильда (~) и т. д., или файл, разделенный запятыми. Эти файлы можно разместить на локальном диске по общему пути или на Amazon S3(Simple Storage Ser-vice).

База данных	Контакты доступны в таблице базы данных или в представлении, и могут быть загружены из базы данных напрямую в камеру. В настоящее время приложение поддерживает загрузку данных только из SQL базы данных. Выгрузка контактов через таблицу базы данных или представление может выполняться только один раз в день во время, заданное в поле «Время завершения выполнения профиля».
-------------	---

Система Salesforce ONLINE	Контакты, доступные в кампании Salesforce, загружаются в кампании приложений. Эти контакты набираются, и результаты, полученные от номеронабирателя Cisco CCE, обновляются в приложении Salesforce ONLINE.
Название кампании SF	Здесь отображаются все кампании, созданные вошедшего в систему пользователем в Salesforce ONLINE. Выберите его из раскрывающегося списка. Если выполнивший вход пользователь является администратором, заполняются все кампании, созданные в Salesforce ONLINE.
Статус члена SF	Контакты (участники) в Salesforce ONLINE ассоциируются с различными статусами, такими как "Отправленные", "Отправленные", "Ответ", "Ошибка" и т. д. Эти статусы отображаются здесь как флажки. Выберите статусы mem-ber, которые необходимо импортировать в кампанию Cam-paign Manager. Вам разрешено выбирать несколько статусов участника.
Разделитель	Список символов, разделяющих различные поля в файле передачи контакта
Имя сервера	Имя сервера базы данных
Приоритет	Приоритет, который требуется задать для этого контакта. Чем выше приоритет, тем абоненту будет передано вызов до его получения. Если не выбрать параметр priority, по умолчанию все контакты обрабатываются с одинаковым приоритетом. После выхода на номер приоритеты этих контактов меняются в соответствии со стратегией контактов.
Имя зоны	Сопоставить часовой пояс контактов; набор осуществляется в зависимости от часового пояса пользователя. Выберите: часовой пояс (определяемый пользователем), часовой пояс, определяемый кампанией, часовой пояс с почтовым индексом и часовой пояс, часовой пояс с учетом состояния и часовой пояс, специфичный для зоны почтовый

	индекс.
Часовой пояс	Это определяемое пользователем поле в файле передачи списка контактов. Имя поля зависит от заголовка, заданного пользователем в файле отправки контакта. Контакты набираются в зависимости от часового пояса.
Часовой пояс в конкретной кампании	Контакты набираются в часовом поясе, в который действует кампания.
Индекс, конкретный часовой пояс	Контакты набираются в зависимости от часового пояса, по которому приведены почтовый индекс контакта и дополнительный почтовый индекс

	код (если предусмотрено) пересечение находится в. Для этого приложение также проверяет наличие указанных дополнительных почтовых индексов.
Часовой пояс, конкретный по области	Часовой пояс по конкретной области — контакты набираются в зависимости от часового пояса, в который расположена зона контакта и (если предусмотрено) пересечения зоны контакта и уровня режима (если предусмотрено). Для этого приложение также проверяет почтовый код, настроенный в сек- tion сопоставления режимов.
Часовой пояс, специфичный для конкретного состояния	Контакты набираются в зависимости от часового пояса, в зависимости от географического состояния контакта.
Часовой пояс с индексом зоны	Контакты набираются в зависимости от часового пояса, комбинации зоны контакта и местоположения почтового индекса.
Разделитель области	Разделитель, используемый для разделения компонентов контактного номера телефона. Это доступно только в том случае, если имя зоны указано в часовом поясе, специфичном для конкретной области.
Имя состояния	Географическое государство, к которому принадлежат эти контакты.
Код города	<p>Код города, применимый к контактам.</p> <p>На панели номеров выберите параметр "Старт". Это первый символ, с чего начинается код зоны. Например, если номер телефона состоит из 12 цифр, а код зоны начинается с первой цифры, выберите на панели номеров 1.</p> <p>Выберите значение «Длина» на панели номеров. Это количество символов в коде города с начала. Например, если номер вашего телефона состоит из 12 цифр, а код зоны состоит из трех цифр длиной от первой цифры, выберите на панели номеров 3.</p>
Почтовый индекс	Почтовый код, применимый к контактам.
Дополнительный zip-код	<p>Дополнительный почтовый код, применимый к контактам.</p> <p>Примечание. Настройка файла конфигурации управляет для каждой миссии функцией</p>

	дополнительного почтового кода.
Дополнительный почтовый индекс	Приложение предлагает возможность сопоставить такт с несколькими почтовыми кодами и определить окно, которое пересекается со всеми часовыми поясами, связанными с этими почтовыми кодами. Система позволяет использовать не более двух почтовых кодов, связанных с

	уровень записи и один почтовый код на каждом уровне номера телефона контакта, загруженный для вызовов. System набирает эти номера через взаимный интервал времени по всем сопоставленным почтовым кодам на уровне записи и вызываемого номера телефона.
Момент контакта	конкретную дату и время набора контакта.
Формат даты на момент	Формат даты момента контакта. Варианты формата даты Available: дд-ММ-гг, дд/ММ/гг, ММ-дд-гг, ММ/дд/гг, гг-ММ-дд, гг-ММ-дд, гг/ММ/дд, дд-ММ-гггг, дд/ММ/гггг, ММ-дд-гггг, ММ/дд/гггг, ММ/дд/гггг, гггг-ММ-дд и гггг/ММ/дд.
Идентификатор оператора	Идентификатор оператора для данного контакта.
Оценка свинца	Помогает в определении наиболее перспективных customer, с кем связаться в ходе кампании. Эта оценка доступна в рамках стратегии выбора контактов и может быть задана во время загрузки или составления номера, определяя при этом результат для бизнеса/телефонии.
Идентификатор устр-ва	Уникальный идентификатор устройства, на которое отправляются уведомления об аутентификации идентификационных данных. Идентификатор устройства может быть номер мобильного телефона, идентификатор приложения или идентификатор мобильного оборудования.
Тема	Строка темы сообщения электронной почты.
Содержимое	Текст сообщения электронной почты.
Вложения	Путь к файлу вложения, который идет с электронной почтой. Убедитесь, что файл отправки контакта содержит поле с указанием пути к файлу с вложениями по сопоставлению.
Поля SMS	Сопоставить поле из раскрывающегося списка "Сообщение".

Время жизни	Время жизни — это период действия этого списка загруженных контактов для возможности набора под-ject различных других конфигураций в Sam-aign Manager Console. Выберите в календаре дату начала для параметра «Время жизни». Время жизни вычисляется по числу дней, заданным в поле «Ответ на кор» в сопоставленной кампании.
Заменить	На уровне кампании все существующие контакты в списках закрываются, а выгрузка файлов рассматривается как свежий такт. На уровне списка — все существующие контакты, относящиеся к

	к этому списку закрываются, а загруженные файлы рассматриваются как свежие контакты для этого списка.
Добавить	Если уровень выгрузки — Campaign, создается новый список. Если уровень выгрузки — List, контакты добавляются к имеющимся в списке контактам. Флажок "Дублированный фильтр" активируется для выбора. Дублированный фильтр выполняет поиск файла и выгрузку уникальных contacts, не оставляя дубликаты, отфильтрованные на основе бизнес-полей.
Обновить	Если уровень выгрузки — Кампания, обновляется бизнес-поля фильтруемых контактов.
Фильтр NDNC	Не позволяет выгружать контакты с меткой "Национальный не вызывать".
Фильтр DNC	Гарантирует, что контакты, помеченные как «Не звонить», не будут выгружены.
Тип	поля, к которым применяются фильтры NDNC или DNC.
Интервал (мин.)	укажите время поиска приложения по файлу контакта в формате Sales-Force в ФОРМАТЕ PDF
Временной интервал	Укажите время, в течение которого приложение Campaign Manager будет искать такт-файл кон-тихтового файла Salesforce XML.

## Переназначение операторов

**Примечание.** Функция повторного назначения операторов в текущей версии не поддерживается. Это позволяет пользователям повторно назначить оператора, который в настоящий момент сопоставлен с контактом.

### Фильтр

Для создания фильтра выполните следующие действия:

1. **Выберите идентификатор** оператора для назначения вызова. Можно выбрать несколько



идентификаторов операторов.

2. **Выберите дату** начала вызова и **дату** окончания вызова.
3. Если требуется, установите флажок "Свежий **контакт** " для включения свежих контактов в результат.
4. Выберите кампанию **в** раскрывающемся списке. Вы можете добавить несколько кампаний.
5. При необходимости пользователь может задать параметру «Состояние **сборки** » значение «**Вкл.**». См. раздел "**Состояние сборки**".

6. Щелкните **"Показать контакты"** , чтобы заполнить контакты в соответствии с заданными условиями. Отображаются следующие пара-счетчики:

Поля	Описание
Выбор	Флажок для выбора конкретного контакта.
Идентификатор кампании	Идентификатор кампании, назначенный контакту.
Идентификатор контакта	Идентификатор контакта, назначенный контакту.
Тип вызова	Тип вызова, например Обычный или Обратный вызов.
CallBackStartDate	Дата и время совершения обратного вызова.
Допустимые режимы	Режимы, допустимые для этого обратного вызова.
Listid	Идентификатор списка, из которого был загружен этот контакт.
Статус	Состояние контакта: "Открыть", "Перенашить" и т. д.
Идентификатор кампании	Кампания, в которую будет загружен этот контакт.
Идентификатор оператора	Идентификатор оператора, назначенный этому контакту.
ПредыдущаяАгентная	Предыдущий оператор, назначенный этому контакту.

7. Пользователь может просматривать контакты на основе фильтра, выбора **всех и глобального выбора**. «Выбрать все» используется для выбора всех контактов на текущей странице, а «Глобальный выбор» — для выбора всех заполненных контактов на всех страницах. Чтобы переназначить оператора, выполните следующие действия
8. Щелкните **действие** , чтобы переназначить выбранные контакты другим операторам.
9. **Введите идентификатор** оператора. Щелкните **«Обновить время** », если новому оператору необходимо обрабатывать вызов в другое время. Обновите **время** начала и **окончания**.
10. Щелкните переназначение **оператора**.

## Поля

Поля	Описание
Свежий контакт	Включить свежие контакты
Идентификатор кампании	Идентификатор кампании, назначенный контакту
Идентификатор контакта	Идентификатор контакта, назначенный контакту
Тип вызова	Тип вызова — обычный или обратный вызов



CallBackStartDate	Дата и время совершения обратного вызова
Допустимые режимы	Режимы, допустимые для этого обратного вызова

Listid	Идентификатор списка, с которого был загружен этот контакт
Статус	Состояние контакта, например открытый, res-scheduled и т. д
Идентификатор оператора	Идентификатор оператора, назначенный контакту
ПредыдущаяАгентная	Предыдущему оператору, присвоенному con-tact
BusinessField	Список доступных бизнес-полей вниз
Дополнительный бизнес-поле	Отображает вниз доступные необязательные поля доступности
Действие	Предоставляет возможность повторного назначения оператора

## Другие параметры

Можно выполнить следующие действия

### Счетчик попытки

Счетчик попыток позволяет назначать типы результатов каждому заранее настроенному результату телефонии. вы можете определить, является ли результат контакта правой стороны (RPC) или нет. Вы можете вести подсчет всех повторных попыток, сделанных для того чтобы con-acts набирались из приложения.

Перейдите к разделу "**Другие настройки > Attempt Счетчик**. Выберите группу результатов, обновите необходимые поля, включите или отключите нужные поля и нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**. На странице отображаются следующие параметры:

Поле	Описание
Результаты	Список всех результатов работы телефонии
Тип	Тип результата для каждого результата, например «Результат телефонии»

Тип RPC	<p>Позволяет задать тип результата как тип RPC или Non-RPC. Добавить новые результаты телефонии невозможно. Изменить назначенный тип результата можно только с RPC на Non-RPC или наоборот.</p> <p>Контакт правой стороны (RPC) — это телефонный или рабочий результат, если вы можете подтвердить, что абонент, с которым вы намеревались связаться, ответил на ваш голосовой вызов.</p> <p>Контакт неправой стороны (Non-RPC) является результатом телефонии, если на голосовой вызов не отвечает лицо, на который он предназначен. Например, автоответчик:</p>
---------	---

	машина по факсу, отсутствие ответа и т. д
Глобальная повторная попытка	Максимальное число повторных попыток, которые можно выполнить для набора каждого контакта в кампании. После исчерпания глобальных повторных попыток контакты не набираются.
Ежедневные повторные повторы	Это максимальное число повторных попыток, которое можно сделать для набора каждого контакта в день кампании.
Повторная попытка режима	Это максимальное количество попыток перед переходом в следующий режим. Однако если ограничение повт. достигнуто ранее, набор выполняется в следующий доступный режим. Если второй режим недоступен, набирается единственный доступный режим до достижения лимита ежедневных и/или глобальных повторных попыток.
Повторить попытку достижения результата	Это максимальное количество попыток перед переходом в следующий режим. Однако при достижении лимита повторных попыток в режиме раньше набор выполняется в следующий доступный режим. Если второй режим недоступен, набирается единственный доступный режим до достижения лимита ежедневных и/или глобальных повторных попыток.
Повтор окна	Это максимальное число повторных попыток, которое можно выполнить в окне вызова.
Результат динамических вызовов	Установите флажок для приложения, чтобы рассматривать этот результат как результат динамических вызовов (как вызов с ответом клиента) Результат активного вызова используется для вычисления процента прерванных вызовов.

## Размер

Размер позволяет создавать пользовательские отчеты. Campaign Manager предоставляет широкий спектр оперативных и исторических отчетов. Кампании имеют бизнес-параметры, некоторые из которых обязательны, а некоторые дополнительные, настраиваются в соответствии с требованиями конкретной кампании.

Например, канал продаж может быть вторым бизнес-параметром в одной кампании и пятым в другой. На уровне кампании возможна отчетность на основе бизнес-параметров. Однако на корпоративном уровне, если требуется информация о продажах по различным каналам и в



различных кампаниях, это путь к нулю. В рамках одного измерения аналогичные бизнес-параметры можно сопоставить в кампаниях (вне зависимости от их настройки).

1. Перейдите на вкладку **"Измерения "** и щелкните **"СОЗДАТЬ ИЗМЕРЕНИЕ"**.
2. **Добавьте название** измерения и **описание**.

3. **Введите значение** измерения, например кредитную карту, дебетовую карту, карту зарядки или карту лояльности для типа полевой карты Busi-ness. Если требуется создать специализированный отчет с группировкой данных уровня предприятия по кредитной карте, можно указать в этом поле кредитную карту.
4. Для добавления дополнительных значений щелкните "**Добавить** и добавить значение **измерения**".
5. Нажмите

Кнопку

"Сохранить".

### Удаление

#### измерения

Чтобы удалить существующие значения, используйте кнопку «**Удалить**».

### Оповещение

Campaign Manager состоит из различных компонентов и сервисов. Все они должны работать в тандеме для приложения, чтобы функционировать бесперебойно и бесшовно.

Alerter — это средство самодетектирования приложения, которое выполняет сканирование всех сервисов и компонентов на предмет правильной работы. Если какой-либо сервис не работает, оповещение отправляет уведомление по электронной почте на указанный идентификатор электронной почты, который соп-фигурирует здесь. Вы можете настроить уведомление по электронной почте для получателей здесь. Это помогает администратору номеронабирателя принять меры по исправлению номера.

1. Перейдите на вкладку "**Оповещение**".
2. **Введите адрес электронной почты** отправителя. Это отображается в поле "От", когда оповещение отправляет сообщение только при следующих вариантах:
  - a. Прекращается или начинается работа любого компонента
  - b. Любое предупреждение, выдвигаемое получателем SNMP. См. раздел «Настройки электронной почты».
  - c. Настроенному получателю отправляется запланированный отчет.
3. **Введите адрес SMTP** сервера, с который отправляется сообщение электронной почты, и **SMTP порт**, который зарезервирован для SMTP-сервера.
4. **Введите имя** пользователя для сервера SMTP и **пароль** для SMTP сервера.
5. **Введите идентификатор** электронной почты получателя. Уведомление по электронной почте отправляется на это электронное письмо.
6. Для добавления других получателей щелкните "**Добавить** и добавить **идентификатор электронной почты**".
7. Нажмите

Кнопку



"Сохранить ".

### Удаление получателя

Чтобы удалить получателя, используйте кнопку «**Удалить** ». Нажмите Кнопку "Сохранить ".

### Поля

Поле	Описание
Уникальный идентификатор	Имя уникального идентификатора. Помогает в предоставлении уникальной идентификации

	к идентичным полям компании в нескольких кампаниях.
Общее поле	Идентичное имя поля для предприятия
Тип данных	<p>Тип данных для бизнес-параметра, например</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Числовая — для числовых данных.</li> <li>• Плавающая (Плавающая) — для цифр с десятичными значениями.</li> <li>• Дата-время — для значений, которые представляют дату и время. Если выбрать этот тип данных, выберите нужный формат даты в поле «Формат».</li> <li>• Строка — для алфавитно-цифровых данных, включая любые символы.</li> </ul>
Имя измерения	Имя измерения. Измерение помогает при создании настраиваемого отчета.
Описание	Описание измерения
Значение измерения	Определяет значение, для которого требуется группирование в пользовательском отчете с данными уровня ввода и prise-level, такими как кредитная карта или дебетовая карта
Отправленный адрес электронной почты	Идентификатор электронной почты, идентификатор которого оповещение отправляет сообщение электронной почты
SMTP	Имя сервера, от которого отправляется сообщение электронной почты
Порт SMTP	Порт, зарезервированный для SMTP-сервера
Имя пользователя	Имя пользователя для SMTP сервера, используемого Campaign Manager для отправки сообщений электронной почты
Пароль	Пароль для аутентификации пользователя
Идентификатор электронной почты получателя	На этот адрес электронной почты отправляется уведомление по электронной почте

## Глобальные бизнес-параметры

Это поля деятельности, используемые в кампаниях. Кроме того, можно создать уникальные общие поля для глобального использования в кампаниях или для использования в построителе условий соответствия требованиям (CCV). Общее число рабочих полей, разрешенных для кампании, составляет 30, включая 5 уникальных и общих полей, в дополнение к 25 бизнес-полям, разрешенным на уровне кампании.

- Уникальный идентификатор — эти поля можно использовать для создания бизнес-полей, таких как «Идентификатор пользователя», «Идентификатор учетной записи» и т. д.



- Общее поле — эти поля можно использовать для создания бизнес-полей, таких как количество, количество дней и т. д.

Например, идентификатор пользователя может являться бизнес-полем для различных кампаний, для которых группирование необходимо в отчетах. Идентификатор клиента может быть первым бизнес-полем в кампании А, шестым в кампании В и десятым в кампании С. Если создать это поле бизнеса как поле «Уникальный идентификатор», можно группировать данные из этих полей.

Чтобы создать бизнес-параметр, выполните приведенные ниже действия

1. **Включите уникальный идентификатор 1** и нажмите **ОК** во всплывающем окне подтверждения.

**Примечание.** При сохранении и включении этого уникального идентификатора 1 это значение перезаписывается на все уникальные идентификаторы, настроенные для различных вариантов сам-райн.

Файлы необходимо включать последовательно. Можно включить уникальный идентификатор 2 до включения уникального идентификатора 1. То же правило относится и к общим полям.

2. **Введите уникальный идентификатор 1.**
3. Выполните шаги 1 –2 для уникального **идентификатора 2** и **уникального идентификатора 3.**
4. **Включите общее поле 1** и введите имя поля.
5. **Выберите тип данных** из раздела "Строка ", "Номер " и "Плавающая ".
6. Для общего поля 2 **выполните шаги 4–5.**
7. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

**Примечание.** При включении и сохранении глобальных бизнес-параметров невозможно внести изменения или удалить ни один из этих параметров. Это действие является необратимым.

## Поля предприятия

1. Перейдите к **полям** предприятия и щелкните и нажмите кнопку **ДОБАВИТЬ**.
2. **Введите название** компании и **тип данных**.

Примечание:

а. Название поля предприятия не следует начинать с специального символа или номера. Между именем поля предприятия можно использовать специальный символ или номер.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить ".
4. Щелкните **"Изменить"** на вкладке **"Действия "**, чтобы обновить сведения, затем нажмите **"Сохранить"**.

## Поля

Поле	Описание
------	----------

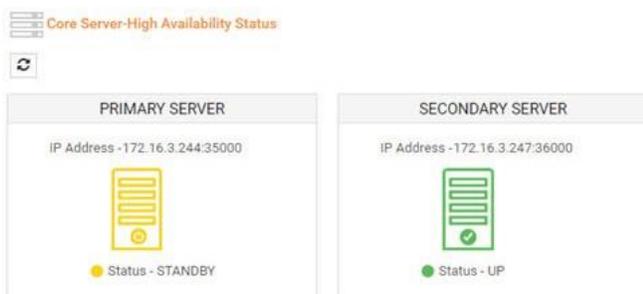


Уникальный идентификатор	Имя уникального идентификатора. Помогает в предоставлении уникальной идентификации идентичных бизнес-полей в нескольких кампаниях.
Общее поле	Идентичное имя поля для предприятия
Тип данных	Тип данных для бизнес-параметра, например

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Числовая — для числовых данных.</li> <li>• Плавающая (Плавающая) — для цифр с десятичными значениями.</li> <li>• Дата-время — для значений, которые представляют дату и время. Если выбрать этот тип данных, выберите нужный формат даты в поле «Формат».</li> <li>• Строка — для алфавитно-цифровых данных, включая любые символы.</li> </ul>
Имя поля предприятия	Название поля предприятия.

## Статус высокой доступности

На ней отображается статус высокой доступности вашего арендатора.



Статус HA отображает состояние сервера, на котором работает ядро, и предупреждает вас о поиске и устранении неполадок на другом сервере, который не работает. Состояние как основного, так и дополнительного серверов представлены следующим образом:

- UP — сервер запущен. Он представлен в зеленом цвете.
- STANDBY – сервер находится в режиме ожидания и имеет желтый цвет.
- DOWN - Сервер не работает и представлен в красном цвете.

## Аутентификация идентификационного данных

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

Аутентификация идентификационной информации помогает обеспечить связь предприятия с нужным человеком. Примере:

Если предприятие, например банк, требует от клиентов аутентифицировать процесс, Campaign Manager отправляет информацию о проверке подлинности до вызова контактам с просьбой указать время вызова. Если клиент ответил в течение порогового времени, он вызывается/не



вызывается в зависимости от его значения

Ответ. В случае отсутствия ответа от заказчика, приложение набирает контакт и размещает время порогового значения. После успешной предварительной аутентификации оператор запрашивает у заказчика аутентификацию идентификационных данных во время вызова с помощью виджета «Аутентификация идентификационных данных».

Пользователь может создавать новое, обновлять или удалять имя аутентификации идентификационной информации.

## Создание аутентификации идентификационной информации

Чтобы добавить аутентификацию идентификационной информации:

1. Щелкните + **Создать аутентификацию идентификационной информации**.
2. Введите **имя** и **описание** шаблона аутентификации идентификационных данных.
3. Выберите соответствующие поля в поле "**Доступные поля** аутентификации идентификационных данных" и перейдите к **полям** аутентификации идентификационных данных Select-ed.
4. Нажмите кнопку «Далее».

## Уведомление

1. Выберите параметр «**Уведомление о** предварительном вызове для предварительно определенного времени ожидания» или выберите параметр «**Ввести вручную** », чтобы установить его.
2. Введите сообщение **о предварительном** вызове, которое передается как уведомление до вызова.
3. **Выберите сразу** принять вызов, **запланировать обратный** вызов и **отклонить вызов**. Эти параметры предоставляется заказчику для выбора вызова с аутентификацией идентификационной информации. Выберите хотя бы один из вариантов, кроме "**Отклонить вызов**". Если **выбран вариант отклонения вызова** , выберите один из двух вариантов.
4. **Введите уведомление** о вызове, которое передается заказчику во время вызова по проверке подлинности.
5. Используйте панель слайдов или вручную введите количество повторных **попыток для изменения планирования** вызова, вызываемого с использованием идентификатора.
6. Нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**.

## Обновление аутентификации идентификационной информации

1. Выберите имя аутентификации идентификационного данных и щелкните "**Изменить**" на вкладке "**Действие**".



2. Обновите соответствующие сведения и нажмите сохранить .

## Удаление аутентификации идентификационной информации

1. Выберите имя аутентификации идентификационной информации и нажмите "Удалить" в разделе "Удалить".
2. Нажмите ок во всплывающем окне подтверждения.

### Поля

Поля	Описание
Имя	Имя шаблона аутентификации идентификационных данных
Описание	Описание соответствующего шаблона аутентификации intended Identity
Уведомление о предварительном вызове	Предварительно определенное время ожидания
Сообщение о предварительном вызове	Сообщение, которое передается в качестве уведомления о предварительном вызове
Действие при уведомлении	Предоставляет пользователю возможность выбрать вызов с аутентификацией, такой как получение вызова сразу, планирование обратного вызова и отклонение вызова
Уведомление по вызову	Сообщение, которое будет передано customer во время вызова по аутентификации

<p>Повторные попытки для смены расписание</p>	<p>Позволяет ввести количество повторных попыток для изменения планирования вызова по аутентификации идентификационных данных.</p> <p>Нажимаете кнопки + и - для изменения числа вызовов. Эта функция позволяет заказчику перепланировать вызов, выбрав более поздний период, как следует из шаблона аутентификации идентификационных данных. При этом заказчику отправляется новое предвещение о вызове в выбранное время. Клиент может теперь, установить время для вызова или res-schedule его, опять же. Этот процесс res-schedule можно выполнять столько раз, сколько указано в поле «Повторы повторной задержки». При превышении этого ограничения процесс аутентификации идентификационных данных отменяется.</p>
<p>Действие</p>	<p>Позволяет изменять и удалять идентификационную информацию</p>

## Экспорт или импорт кампании

Она позволяет экспортировать и импортировать конфигурацию кампании. Этот процесс включает в себя только страницы «Кампания», «Конфигурация системы» и «Стратегия контактов» для любой кампании.

Профили соответствия требованиям невозможно импортировать или экспортировать. Пользователи могут импортировать и экспортировать все режимы и стратегии контактов. Выбранные часовые пояса в кампаниях автоматически включаются в среде импорта.

### Точки для рассмотрения

При импорте/экспорте кампаний запишите следующую информацию:

- Профили соответствия требованиям нельзя импортировать или экспортировать.
- Кроме того, импортируются следующие модули, сопоставленные с импортируемыми кампаниями: "Бизнес-результат", "Праздники", "Профиль", "Электронная почта", "SMS" и "Аутентификация идентификационных данных".
- Все режимы и стратегии контакта могут быть импортированы и экспортированы.
- Выбранные часовые пояса в кампаниях автоматически включаются в среде импорта, если их не было включено ранее.

### Импорт кампании

1. Выберите переключатель **"Импортировать"** и нажмите **" Выбрать файл"**.
2. Выберите подходящий файл для импорта и нажмите «Импортировать ».

### Экспорт кампании

1. Выберите переключатель **Экспорт** .
2. Выберите подходящую кампанию для экспорта и нажмите « **Экспорт**».

### Поля

Импорт и экспорт включает следующие поля:

Поля	Описание
------	----------



Кампания                      Название  
 кампании. Группа кампании      Название  
 группы кампании.

Состояние                      Статус импортируемого контакта, если импорт завершен или находится на  
 ожидании.

Причина                      Причина неудачи импортированного контакта.

**Экспорт**

Кампания                      Название  
 кампании. Группа кампании      Название  
 группы кампании.

Кампания и конфигурация системы включают следующие вкладки для импорта и экспорта:

<b>Кампания</b>
Сведения о кампании
Бизнес-параметры
Конфигурация ИИ
CSS
Расписание
Редактор шаблонов электронной почты
редактор шаблонов SMS
Другая конфигурация
<b>Конфигурация системы</b>
Режимы
Бизнес-результат
Выходные
Профиль
Адрес электронной почты
SMS
Аутентификация идентификационных данных

**Категория кампании**

Категории помогают группирование кампаний с общей целью. Категории кампании могут использоваться для применения таких условий, как DNC, NDNC и т. д.

## Создание категории кампании

Чтобы создать кампанию, выполните приведенные ниже действия

1. Перейдите к **категории** кампании и щелкните + **Добавить категорию** кампании.
2. Введите **название** категории кампании и **описание** категории кампании.
3. Введите идентификатор группы **по** отмене подписки, если пользователь использует сервер таблицы передачи для отправки и получения сообщений электронной почты. Если идентификатор отмены подписки не предоставлен, система назначает значение поля «0» (ноль).
4. Нажмите Кнопку "Сохранить".

## Обновление категории кампании

1. Выберите категорию кампании и щелкните "**Изменить**" на вкладке "**Действие**".
2. Обновите параметры и нажмите кнопку "**Сохранить**".

## Удаление категории кампании

1. Выберите категорию кампании и щелкните "**Удалить**" на вкладке "**Действие**".
2. Нажмите **ок** при подтверждении всплывающего окна.

**Примечание.** Категория кампании не может быть удалена до тех пор, пока она сопоставлена хотя бы с одной кампанией.

## Поля

Поля, используемые в категории кампании, перечислены ниже

Поля	Описание
Название категории кампании	Имя категории кампании. Категория кампании — это группа <i>cam-paigns</i> .
Описание категории кампании	Описание категории кампании
Действие	Позволяет пользователю изменять и удалять категорию <i>cam-paign</i>

Отмена подписки на groupID

В случае использования сервера SendGrid для отправки и получения сообщений электронной почты, введите соответствующий идентификатор отмены подписки, созданный в SendGrid. Если идентификатор unsub-scribe не предоставлен, система назначает 0 (ноль) в качестве значения для этого поля.

## Конфигурация поставщика услуг CPaaS

**Примечание.** В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex. Campaign Manager поддерживает проведение IVR кампаний с использованием внешних поставщиков услуг CPaaS. Пользователь может настроить учетные данные доступа провайдера услуг.

### Настройка гибких настроек Twilio

Настройка нового CPaaS, предоставляемого как Twilio Flex:

1. Щелкните **Добавить CPaaS**.
2. **Введите имя** «Предоставить» и выберите поставщика **из** раскрывающегося списка **«Twilio»**.
3. **Введите имя** приложения. Это имя приложения Twilio Flex, используемое приложением для совершения вызовов.
4. Введите секретный **ключ** приложения, предоставленный провайдером CPaaS для доступа к API CPaaS. Закрытый ключ создается, когда пользователь создает приложение на Twilio Flex.
5. Введите **маркер** приложения для проверки подлинности пользователя.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

**Примечание.** Этот настроенный URL-адрес заполняется в редакторе шаблонов IVR для IVR кампаний.

### Настройка Nexmo

Настройка нового CPaaS Предоставлять как Nexmo:

1. Щелкните **Добавить CPaaS**.
2. **Введите имя** и выберите поставщика **из** раскрывающегося списка **«Nexmo»**.
3. Введите **идентификатор** приложения.
4. Щелкните **PrivateKey** и выберите закрытый ключ.
5. **Введите клавишу API** чтобы открыть API Nexmo.
6. Введите секретный **ключ** , предоставленный для доступа к API Nexmo. Закрытый ключ создается при создании приложения на Nexmo.
7. **Выберите номер Nexmo** , который будет задан **как идентификатор** исходящего вызывающего абонента для исходящих вызовов в голосовых кампаниях.
8. Щелкните **«Получить номера Nexmo»**. Пользователь может использовать эти номера для



установки идентификатора вызывающего абонента для голосовых кампаний.



9. Нажмите Кнопку "Сохранить".

**Примечание.** Этот настроенный URL-адрес заполняется в редакторе шаблонов IVR для IVR кампаний.

## Обновление конфигурации CPaaS

1. Выберите имя CPaaS и нажмите "**Изменить**".
2. Обновите соответствующие параметры и нажмите Кнопку **Сохранить**.

## Удаление конфигурации CPaaS

1. Выберите имя CPaaS и нажмите "**Удалить**".
2. Нажмите «**ОК**» во всплывающем окне «Подтвердить».

## Поля

Поле	Описание
Имя	Имя поставщика услуг CPaaS, настроенного для работы с приложением для обработки IVR кампаний
Поставщик платформы	Поставщик услуг CPaaS
Уровень приложений	Имя поставщика CPaaS, который использует пользователь кампании для обработки IVR кампаний
Действия	Позволяет редактировать и удалять конфигурацию CPaaS
Имя приложения	Для выполнения вызовов используется имя приложения Twilio. Для формирования имени приложения выполните вход в учетную запись Twilio Flex и создайте приложение. При создании successful доступно имя приложения.
Ключ секрета приложения	Секретный ключ, предоставленный провайдером CPaaS для доступа к API CPaaS. Закрытый ключ создается при создании приложения на Twilio Flex. Загрузите закрытый ключ и сохраните его на локальном сервере. Этот private ключ используется для авторизации вызовов Twilio Flex.

Маркер приложения	Маркер приложения для проверки подлинности пользователя В приложении Twilio Flex можно сформировать маркер для имени конкретного приложения и комбинации секретного ключа. Введите этот ключ маркера <a href="#">здесь</a> .
Идентификатор приложения	Идентификатор приложения Nexmo, используемого для совершения вызовов. Чтобы получить идентификатор приложения, выполните вход в учетную запись Nexmo и создайте приложение. Об успешном создании,

Поле	Описание
	имеется идентификатор приложения.
Частный ключ	Позволяет выбрать закрытый ключ приложения
Ключ API	API ключ для доступа к API
Секретный ключ	Ключ, предоставленный для доступа к API. При создании пользователем приложения закрытый ключ оценивается по типу. Загрузите закрытый ключ и сохраните его на локальном сервере. Этот закрытый ключ используется для авторизации вызовов.
Получение номеров Nexmo	Позволяет использовать номера, заданные в качестве идентификатора вызывающего абонента для голосовых кампаний
Идентификатор исходящего вызывающего абонента	Номер для задания идентификатора исходящего вызывающего для исходящих вызовов в голосовых кампаниях

## Клавиши API

Функция API клавиш обеспечивает защищенный доступ стороннего приложения к службам Campaign Manager. Базовая аутентификация дает доступ к веб-сервисам и серверу WebSocket.

### Создание клавиш API

1. Перейдите к **API Клавиша** и щелкните "**Создать**".
2. **Введите имя и описание** клавиши API.
3. Ключ API создается и заполняется в **поле «Ключ API»**. Скопируйте ключ в файл.
4. Секретный **ключ** генерируется и заполняется в поле «Секретный **ключ**». Скопируйте ключ в файл.

**Примечание:** «Секретный ключ» виден пользователям только при создании API ключей. После сохранения API пары ключ и секретный ключ значение ключа не отображается.

5. Нажмите Кнопку "**Отправить**", чтобы завершить.

### Использование клавиши API

Созданный ключ API можно использовать в качестве учетных данных для доступа к веб-сервисам и WebSocket.



## Webservice

Отправьте ключ API в качестве заголовка через протокол Основной аутентификации с шифрованием Base64. Зашифруйте ключ API.

```
Авторизация:базовый (шифрование Base64) (apikey:secretkey)
```

### Например:

```
Авторизация: базовый MTIzNDUtMTIxMjEyLTYyMTIxMi0xMjEyEYmZQ1LTEyMTIxMjEyMTItIy
```

После успешного подключения клиент получает ответы.

## Возможности подключения через WebSocket

Доступ к веб-макету с помощью проверки подлинности:

```
wss://<запись>:base64(apikey:secretkey)@<Взокет URL>:PortNumber/AEDataTransmitter?name= <user>
```

### Наприме

р:

```
wss://A  
gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTYyMTIxMi0xMjEyOjEYmZQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTYyMTItMTItIy@dev.aecde  
- vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1
```

Где:

ApiKey – сгенерированный API key

SecretKey – созданный секретный ключ.

Кодируйте пару ключ API — SecretKey с помощью средства шифрования Base64 и используйте закодированный результат запроса.

URL WebSocket — это URL-адрес WebSocket и порт, разные для каждого пользователя.

Пользователь — имя клиента, запрашивающего доступ к серверу WebSocket.

После успешного подключения клиент получает ответы.

## Удаление клавиши API

1. Выберите клавишу API и нажмите " **Удалить**".
2. Нажмите ок во всплывающем окне подтверждения.

## Поля

Поле	Описание
Имя	Имя, назначенное ключу API
Ключ API	ключ API, созданный приложением
Дата создания	Дата и время генерации ключа API
Удалить	Позволяет удалять API клавишу
Секретный ключ	Отображает секретный ключ. Пользователь должен скопировать ключ.
URL веб-приложения	Это URL-адрес WebSocket и порт, разные для каждого пользователя.
Пользователь	Имя клиента, запрашивающего доступ к серверу WebSocket.

## Конструктор условий соответствия

**Примечание.** Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

Функция конструктора условий соответствия (ССВ) позволяет создавать несколько групп по соблюдению нормативных требований, организованных на основе географических государств или групп штатов. Эти правила соответствия требованиям могут применяться в рамках правовых групп штатов, которые сопоставляются с отдельными кампаниями. В вашей организации может быть создано максимальное количество групп по соблюдению нормативных требований. Эти условия вступают в силу при доставке контактов для набора номера.

## Использование ССВ

ССВ позволяет выполнить следующие действия:

- Управление выполнением правила для каналов и режимов.
- Применяйте правила к скользящим дням и часам.
- Создайте правила для количества попыток (например, 3 попытки в два дня, пять в течение пяти дней и т. д.)
- Для конкретной первой или последней попытки создайте правила, проверяя результат или время попытки.
- Проверьте, нет ли настроенных различных типов попыток.
- Используйте три уникальных идентификатора и номер телефона для отслеживания попыток.
- В правилах набора используйте два бизнес-поля уровня системы.



- Установите флажок «Согласие» или «Не согласие».

- Настройка типа взаимодействия - голос, голосовая почта, электронная почта и т. д. В голосовой почте можно настроить «Без сообщений», «Не ограничено» или «Без ограничений».
  - Ограниченная голосовая почта — это сообщение, когда вызывающий абонент оставляет только идентифицируя вызываемого абонента, а не любую другую информацию, например, цель вызова и т. д.
  - Абонент может оставить дополнительную информацию и в голосовой почте без ограничений.
- Используйте такие операторы, как +, >, < и т. д.
- Управлять логикой изменения расписания автоматически, вручную или даже закрывать контакт.

## Группы ССВ

Перейдите к ССВ > конструктор условий соответствия требованиям.

На левой панели отображаются все настроенные группы ССВ, а на правой панели отображаются условия. Вы можете скопировать ряд и повторное копирование в другую группу ССВ и удалить группу ССВ.

На правой панели показаны условия, настроенные для конкретного ССВ. Вы можете развернуть, чтобы просмотреть условия, заданные для этого правила. Для добавления правила также можно воспользоваться кнопкой «Добавить правило». На палитре кнопок «Действия» имеется множество нот, которые можно использовать для изменения, копирования или удаления правила, настроенного для данного элемента группы ССВ.

## Добавление группы ССВ

Для добавления группы ССВ выполните приведенные ниже действия

1. Нажмите кнопку **Добавить**.
2. Введите имя **для** соответствия требованиям.
3. Выберите тип **группы соответствия требованиям в окне "Состояние" или "Кампания"**.
4. **Введите имя** правила.
5. **Выберите каналы**, на которых выполняется это правило. В списке перечислены для выбора все каналы, настроенные для данного экземпляра приложения. Можно выбрать один, несколько или все каналы.
6. **Выберите режимы**, в которых выполняется данное правило. В списке приведены для выбора все режимы, настроенные для данного экземпляра приложения. Можно выбрать один, несколько или все режимы.
7. Введите число для **перемычки** и выберите **дни** или **часы** в следующем раскрывающемся списке. Это означает, что правило ограничивает число попыток каждые скользящие дни/часы. Например, если в качестве скользящего дня против выверяется рисунок 7, то приложение ограничивает набор только числом попыток в



течение 7 скользящие дни. Таким образом устанавливается правило для вызовов. Следующие действия определяют условия, которые применяются при вызове.

8. Выберите группу закона штата, если выбран тип **группы** соответствия требованиям. Выберите группу кампании из "**Кампания**" и "**Категория**", если кампания выбрана как **тип** группы соответствия требованиям.

9. **Выберите уникальный идентификатор** в раскрывающемся списке. Все созданные уникальные идентификаторы приведены здесь. Сведения о создании уникального идентификатора см. в разделе «Глобальные бизнес-параметры».
10. Выберите допустимый **режим** в раскрывающемся списке. Все режимы, созданные для выбранного канала, являются list-ed. Можно выбрать один, несколько или все режимы.
11. **Выберите тип** проверки в раскрывающемся списке. Доступные варианты: "Попытки", "Первая попытка" или "Последняя попытка".
12. Если выбран тип проверки "**Попытки**", выполните следующие действия:
  - a. Выберите группу результатов соответствия требованиям в раскрывающемся списке "**Проверить на**". Этот список содержит все группы результатов соответствия требованиям, созданные для ССВ.
  - b. Выберите оператора из следующего: точно равно, меньше или равно, больше, больше или равно или не равно.
  - c. Введите **значение**, которое должно проверить приложение.
13. Если выбран тип флажков "**Первые попытки**" или "**Последние попытки**", выполните следующие действия
  - a. Выберите **время** или **результат** в раскрывающемся списке "**Проверить на**". Этот список содержит все конечные группы Com-pliance, созданные для ССВ.
  - b. Выберите оператора из следующего: точно равно, меньше или равно, больше, больше или равно или не равно.
  - c. Введите **время** или выберите группу **результатов** ССВ в поле "**Значение**".
14. Если вышеуказанное условие не выполнено, выберите нужный вариант в раскрывающемся списке «Выбрать действие». Ниже перечислены действия
  - a. **Закрыть контакт** — закрытие контакта Дальнейших попыток набора номера не предпринимается.
  - b. **Изменение расписание** — приложение перенапланирует контакт. Заполните поля «Дни», «Часы» и «Минуты», чтобы изменить расписание контакта.
  - c. **Автоматическая смена расписание** — приложение автоматически перепланирует набор номера автоматически, если остаются попытки и в момент, разрешенный законодательством. Автоматическая функция res-schedule переопределяет стратегию связи и выполняет поиск самого раннего доступного времени вызова.
15. Нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**. Эти правила теперь применяются при наборе номера.

#### **Добавить дополнительные условия**

1. Вы также можете добавить дополнительные условия на основе различных других географических нормативных правил. Например, в некоторых штатах были бы установлены временные условия вызова - N число попыток, если причитающаяся сумма причитается более X дней или неограниченное число попыток, если постоянная сумма причитается менее чем X дней.
2. Нажмите кнопку **Добавить** по строителю условий. Откроется раскрывающийся список с параметрами «Попытки», «Поля» и «Согласие».



3. Оператор **AND** автоматически включается.
4. Если выбран тип проверки «Попытки», выполните шаги 10 по 13.

5. Если выбрано «Согласие», выполните следующие действия:
  - a. **Выберите уникальный идентификатор** в раскрывающемся списке. Доступные варианты включают CustomerID, OrderID, DeliveryID и ModelVid. Используется для фильтрации согласия на основе значения режима или выбранного уникального идентификатора.
  - b. Выберите «Согласие» или «**Не согласие**» в раскрывающемся списке. Отсюда и определяется, применяется ли данное правило к контактам PEWC или контактам, не являющиеся контактами PEWC.
  - c. Оператор **предварительно выбирается как ровно равное**.
  - d. Введите **значение** для этого поля. Выберите значение «Да» или «**Нет**».
6. Выполните шаги 12 по 13.

### Добавление группы результатов работы с соответствием требованиям

Перейдите на вкладку "**Группы результатов ссВ > Compliance**", чтобы добавить группы результатов для конструктора соответствия требованиям.

1. Нажмите кнопку **Добавить**.
2. В разделе "**Доступные результаты**" все **телефонные и бизнес-результаты** перечислены по chan-nel.
3. Для **результатов** телефонии разверните каждый режим, чтобы указать результаты в этом режиме.
4. Для **бизнес-результатов** разверните группы результатов, чтобы просмотреть список результатов.
5. Выберите один, несколько или все результаты на левой **панели и с помощью >or >> buttons** перенесите их в раздел "Выбранные результаты".
6. Нажмите кнопку "**Сохранить**", чтобы завершить.
7. Чтобы отменить выбор результата, откройте группу в режиме редактирования и используйте **кнопки < or << buttons**, чтобы вывести из группы один, несколько или все исходы.

### Добавление параметров соответствия требованиям

Перейдите на вкладку "**Параметры ССВ > Compliance**", чтобы настроить параметры соответствия требованиям для вызовов Callback и АЕМ-вызовов.

1. В разделе «**Параметры соответствия требованиям**» можно выполнить следующие действия
2. **Включите параметр «Журнал обратных вызовов»**, чтобы рассматривать вызовы на NCB и PCB как попытки соответствия требованиям при доставке контактов для набора.
3. **Включите параметр «Журнал вызовов АЕМ»**, чтобы рассматривать вызовы АЕМ как попытки соответствия требованиям при доставке контактов для набора.

## Защита PII

Защита персональной идентификационной информации (PII) позволяет защитить конкретную информацию о клиенте. Вы можете скрыть конкретную информацию о клиенте, такую как имя, адрес, адрес, адрес электронной почты, номер телефона и т. д.

Можно скрыть значения следующих полей:

- Уникальный идентификатор — список всех уникальных идентификаторов.
- Поле «Бизнес» — список всех глобальных бизнес-параметров.
- Режимы — список всех определенных режимов.

### Уникальный идентификатор

Выполните следующие действия:

1. Перейдите к разделу «**Уникальный идентификатор**».
2. Выберите соответствующие поля и включите **просмотр** маски, чтобы скрыть значение поля. Если включить **просмотр** маски, **экспорт** маски включается автоматически. При экспорте отчета в маске это значение скрывается.
3. Если **просмотр** маски не включен, включить **экспорт** маски невозможно.

### Поля предприятия

Выполните следующие действия:

1. Перейдите к **полям** предприятия для просмотра глобальных бизнес-параметров.
2. Выберите соответствующие поля и включите **просмотр** маски, чтобы скрыть значение поля. Если включить **просмотр** маски, **экспорт** маски включается автоматически. При экспорте отчета в маске это значение скрывается.
3. Если **просмотр** маски не включен, включить **экспорт** маски невозможно.

### Режимы

Выполните следующие действия:

1. Перейдите к **режиму** для просмотра режимов.
2. Выберите соответствующие поля и включите **просмотр** маски, чтобы скрыть значение режима. Если включить **просмотр** маски, **экспорт** маски включается автоматически. При экспорте отчета в маске это значение скрывается.
3. Если **просмотр** маски не включен, включить **экспорт** маски невозможно.

## номерабираателя Webex Contact Center

Используйте параметр «Конфигурация номерного устройства», чтобы настроить Webex номерабираателя для контакт-центра на работу с Campaign Manager.

1. Перейдите на **страницу конфигурации** номерного устройства и нажмите кнопку **«Добавить»**.
2. Введите имя **абонента**.
3. Введите **описание** номерабираателя.
4. Введите **идентификатор** организации. Это уникальный идентификатор, созданный Cisco для номерабираателя Webex Contact Center.
5. **Введите URL** администратора. Это базовый URL-адрес для ИНТЕРФЕЙСов администрирования, заданных Cisco. Это помогает пользователям синхронизировать группы по сервисам, операторов и другие объекты с приложением Campaign Manager.
6. Введите URL **абонента**. Это базовый URL API-интерфейсов номерного устройства, предоставленных Cisco для начала или остановки pro-gressive кампаний.
7. Введите **URL** для DAL. Это базовый URL-адрес API-интерфейсов уровня данных, предоставленных Cisco для получения диссисов контактов.
8. Нажмите Кнопку "Сохранить". Перейдите на страницу «Список номерабираателя» — номероллер теперь будет в списке. Щелкните "Изменить" на панели "Действия".
9. **Приведены все результаты телефонии, сопоставленные** с результатами набора номера, созданными в контакт-центре Webex. Если вы хотите сопоставить бизнес-результаты (созданные в Webex Контакт-центре, spe-cific для арендатора) с этими результатами набора номера, щелкните кнопку изменения конкретного результата. Выберите бизнес-результат.
10. Перейдите на вкладку «Расписание», чтобы настроить автоматическую синхронизацию для номерабираателя. Информация о номероллере, такая как глобальные бизнес-поля, автоматически синхронизируется с приложением Campaign Manager на основе параметров.
11. Чтобы синхронизировать информацию, включите переключатель автоматической синхронизации.
12. Выберите частоту из следующего
  - a. Расписание — выберите время триггера (это в ФОРМАТЕ GMT) для синхронизации номерабираателя с приложением Campaign Manager ежедневно в запланированное время.
  - b. Интервал — выберите этот параметр для настройки интервала синхронизации в минутах. Можно выбрать интервал (от 15 до 480 минут). Синхронизация выполняется через запланированные интервалы. Например, если задать интервал в 60 минут, синхронизация происходит один раз в час.
13. Нажмите Кнопку "Сохранить".

## Стратегия контактов

Стратегия связи подразумевает подход к эффективному взаимодействию с клиентами с помощью нескольких каналов или нескольких номеров. Она включает в себя создание структуры для использования в кампании последовательности номеров или channel, определение разрешенных повторных попыток, изменение времени вызова для каждого номера и канала и определение стратегии изменения расписания для каждого результата попытки.

Щелкните **«Стратегия контактов»** в левом меню навигации, чтобы открыть страницу «Стратегия контактов». В таблице доступные стратегии контакта указаны с подробной информацией о ней.

Поля	Описание
Имя	Название стратегии контактов.
Тип стратегии	Тип стратегии контактов. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Простой</li> <li>- Дополнит.</li> <li>- Дополнительно (переопределен)</li> </ul>
Описание	Описание стратегии контактов.
Режимы	Режимы стратегии контактов. Нажмите <a href="#">здесь</a> для получения подробной информации, чтобы добавить большее количество режимов, если это необходимо.
Действия	Меры, которые необходимо принять. Чтобы узнать больше, нажмите <a href="#">здесь</a> .

## ДОБАВЛЕНИЕ РЕЖИМОВ

В таблице со стратегиями контактов щелкните **раскрывающийся список Режимы** , где отображаются все режимы, сопоставленные с этой стратегией контактов.

1. Во всплывающих окнах расширенных **режимов** стратегии контакта можно выполнить следующие действия:
2. Щелкните **ADD MODES (ДОБАВИТЬ РЕЖИМЫ)** и настройте стратегию контакта. Следуйте инструкциям в режимах .
3. Для успешной **активации/деактивации режимов используйте кнопку включения/** выключения.

**Примечание:** Это средство доступно только для **Simple Strategy** , а не Advanced .

4. Нажмите кнопку **«Изменить»**, чтобы изменить страницу стратегии контактов.
5. При нажатии кнопки **"Копировать "** отображаются доступные неиспользуемый режимы - Голосовые режимы для голосовых камер, SMS режимы для SMS кампании, режимы электронной почты для кампании по электронной почте и пользовательские режимы для пользовательских кампаний. Требуемый режим можно добавить из



раскрывающегося списка и нажать кнопку **Сохранить**.

6. Нажмите Кнопку **"Удалить"** , чтобы удалить необходимый режим.

## **Действия**

В столбце « **Действия** в стратегии контакта» отображаются две кнопки:

- a. **Копирование** — используйте эту кнопку для копирования всей стратегии контактов, включая сопоставленные режимы и настроенные результаты телефонии.
- b. **Удалить** — используйте эту кнопку для удаления стратегии контактов.

**Примечание.** Если вы сопоставили режимы, связанные с этой стратегией контактов, или сопоставили эту стратегию с какой-либо кампанией, удалить эту стратегию контактов невозможно.

## Стратегия контакта — типы

Приложение поддерживает три типа стратегии контактов:

**Простая стратегия:** простая стратегия легко настраивается. Эта стратегия позволяет настроить режимы для попытки по одному в последовательном порядке на основе веса. Цикл повторяется до завершения настроенного числа циклов.

**Расширенная стратегия:** расширенная стратегия позволяет определить сложные правила повторной попытки.

**Стратегия обратного вызова:** стратегия обратного вызова не применима для текущего выпуска.

## Создание стратегии контактов

Чтобы создать стратегию контактов, выполните следующие действия.

### Добавление стратегии контактов

1. Щелкните **Добавить стратегию** контакта и **откроется вкладка "Название стратегии контактов"**.

### Виджет 1 - Название стратегии контакта

2. Введите **имя** и **описание** стратегии контакта.
3. Выберите тип стратегии контактов: **"Простой"**, **"Расширенный"** или **"Обратный вызов"**.
4. **Включите параметр «Ограничить несколько сообщений электронной почты и SMS switch»**, чтобы управлять отправкой нескольких сообщений электронной почты и текстовых сообщений один и тот же контакт.

**Примечание:** Включение этого переключателя означает, что приложение отправляет только одну электронную почту или SMS контакту для конкретной кампании.

5. Нажмите « **Далее**», чтобы перейти к виджету **«Выбор режима»**.

## Виджет 2 — выбор режима

1. Выберите режим в раскрывающемся списке.

**Примечание.** Если у вас нет режима, который применяется к этой стратегии контактов, создайте новый режим, нажав кнопку «Добавить».

2. Во всплывающей панели «Время работы» выберите временной диапазон , **в который** должна работать данная стратегия контактов.
3. Используйте ползунок для настройки повторов режима для этой стратегии контактов.
4. Включите переключатель **PEWC** , чтобы включить PEWC для этой стратегии контактов.

PEWC или предварительное письменное согласие — это соответствие, поручающее телемаркетерам получить предварительное прямое письменное согласие вызываемой стороны на выполнение автоматических или предварительно записанных вызовов телемаркетинга на беспроводные номера и предварительно записанных вызовов на стационарных линиях жилого дома.

**Примечание.** Для доставки контактов необходимо включить переключатель PEWC для кампании ADM.

5. Если включить **в разделе** «Имя стратегии контактов» тип «Расширенная стратегия контакта», **появляется переключатель** «Повторить переход». Включите этот параметр , чтобы включить следующие поля перехода для этой стратегии контактов:
  - a. **Используйте ползунок "Попытки перехода"**, чтобы зафиксировать количество попыток перехода в рамках этой стратегии контактов.
  - b. **Используйте ползунок "Продолжительность перехода(Дни) "**, чтобы задать количество дней перехода для этой стратегии контактов.
6. Для **повторных попыток режима удержания при переключении на коммутатор обратного вызова** выполните следующие действия.
  - a. В положении « **Вкл.** » остальные повторные сообщения в этом режиме сохраняются при переходе контакта на стратегию обратного вызова.
  - b. **В положении OFF** количество повторных попыток инициализируется до нуля, когда контакт переключается на стратегию обратного вызова.
7. Нажмите кнопку « **Предыдущая** », чтобы в любой момент перейти к предыдущему экрану.
8. Нажмите « **Далее**», чтобы перейти к виджету «**Результаты телефонии** ».

## Виджет 3 — результаты телефонии

Виджет «**Результаты телефонии**» содержит список результатов. Здесь можно настроить стратегию контактов для каждого результата, указанного в таблице.

1. **Используйте поле** поиска для поиска по конкретному результату.
2. Щелкните "**Результаты**" в строке заголовка, чтобы сортировать результаты в порядке возрастания или убывания.



3. Щелкните нужную строку, чтобы внести изменения и изменить сведения. Все строки загружаются со значениями по умолчанию

4. На панели номеров выберите **время переадресации (D:Ч:М)** для переадресации вызова в связи с этим результатом.
5. На панели номеров выберите максимальную попытку для этого результата.  
**Примечание.** Это относится только к **расширенным** стратегиям контакта.
6. На панели номеров выберите **приоритет** для этого результата. Приложение доставляет номероллеру контакты на основе высокого приоритета.
7. Выберите режим **филиала** или альтернативный режим для связи с контактом.  
**Примечание.** Это относится только к **расширенным** стратегиям контакта.
8. **Установите флажок "Сохранить рсВ"**, если тот же оператор обслуживает пользователя в обратном вызове.  
**Примечание.** Это не относится к текущему выпуску.
9. **Установите флажок "Закрывать контакт"**, чтобы закрыть контакт в зависимости от этого результата.
10. **Установите флажок "Удалить режим"**, чтобы удалить режим для сочетания стратегии контакта и результата.
11. Щелкните **ПРЕДЫДУЩАЯ**, чтобы в любой момент перейти к предыдущему экрану.
12. Щелкните **СОХРАНИТЬ И ДОБАВИТЬ ДРУГОЙ РЕЖИМ**, чтобы сохранить стратегию контактов.
13. Щелкните **СОХРАНИТЬ**, чтобы завершить настройку стратегии контактов.

## Управление режимами

Режим указывает различные каналы связи, которые могут быть использованы для инициирования разговора. Общие режимы, используемые в разговорном общении, включают текстовый чат и голосовое взаимодействие с помощью номера клиента, электронной почты и т. д.

Вы можете управлять режимами, сопоставленными со стратегией контактов, отключая выбранные режимы, изменяя повторные сообщения, разрешенные для режима или меняя время вызова для режима.

### Стратегия простого контакта

Сопоставленные режимы отображаются ниже.

**На экране режимов**, приведенном выше, можно выполнить следующие действия

1. Перетащите режимы, чтобы изменить приоритет.
  - a. **Включение/выключение режимов** — контакты не передаются в отключенные режимы. Если повторному scheduler необходимо изменить расписание контакта в отключенный режим, он переносится на следующий активный режим с более



высоким приоритетом.

- b. При этом включение/выключение режимов допускается при соблюдении следующих условий:
    - Если режим выключен, он деактивируется. Номера телефона не удаляются. Если режим снова включен, контакты набираются на этот номер телефона.
    - Все проверки, связанные с соответствием требованиям, применяются при отправке контакта. Состояние режима — ВКЛ. или ВЫКЛ. — не учитывается.
    - Если это последний режим, цикл рассматривается как завершённый. Приложение продолжает набор номера в следующем цикле.
2. **Копирование/удаление** режимов.
3. Нажмите кнопку **правки** в режиме, который необходимо изменить. Приложение переносит вас к виджету 2
- Мастер выбора режима. Можно выполнить следующие действия:
- a. Изменить окно возможностей для вызова в этом режиме
    - Для простой стратегии изменение этого режима воспроизводит то же время для других режимов.
  - b. Увеличить/уменьшить повторную попытку режима - любое изменение в одном режиме воспроизводится во всех режимах, настроенных для стратегии контактов. Это также влияет на то, как обрабатывается повторная попытка цикла.
    - Например, в стратегии простого контакта есть три режима (А, В и С), число повторных попыток равно 1. Число настроенных циклов равно 2. Приложение набирает все режимы один раз для завершения первого цикла. Затем начинается второй цикл набора. В соответствии с улучшенной стратегией, предположим, пользователь увеличил повторную попытку режима до 2 - это означает, что все режимы могут быть набраны дважды. В качестве приоритета для завершения одного цикла набирается дважды А, дважды — В, а для завершения одного цикла — дважды — С. Если настроены два цикла, то в каждом режиме набирается четыре раза по приоритету - дважды в каждом цикле.
4. Нажмите кнопку "**Сохранить**", чтобы завершить.

## Расширенная стратегия связи

Сопоставленные режимы отображаются как показано ниже

**На экране выше вы** можете:

1. Перетащите режимы, чтобы изменить приоритет.
2. **Включение/выключение** режимов — включение или выключение режима равносильно переопределению настроенной стратегии такт для определенных режимов. Контакты не передаются в режимы, которые не переопределяются (т. е. деактивируются) Контакты поступают только в активные режимы, то есть переопределяются. Если пользователю необходимо изменить расписание контакта в режим, который не переопределен, т. е. неактивен, контакт набирается из режима наибольшей переопределенности по



приоритету.

3. **Копирование/удаление** режимов.

4. Нажмите кнопку **правки** в режиме, который необходимо изменить. Приложение переносит вас к виджету 2
  - **Мастер выбора режима** . Можно выполнить следующие действия:
    - a. Изменить окно режима, доступное для вызова.
    - b. **Увеличение/уменьшение** повторных попыток в режиме
    - c. Нажмите кнопку "**Сохранить**" , чтобы завершить.

## Лицензия

Campaign Manager предлагает модель подписки для лицензий. Лицензионные сборы выставляются на основе максимального количества пользователей, попыток контакта или минут, затраченных при входе в цикл биллинга. Лицензия на подписку не имеет ограничения по количеству покупки, и перенасчитывается соответственно. Выставление счетов происходит в заранее согласованную частоту.

Лицензия должна быть обновлена по истечении срока действия, указанной в файле лицензии. Если срок действия лицензии не продлен, администратор не сможет войти в систему. Однако приложение продолжает работать в течение 12 часов, обрабатывая и доставляя контакты. По истечении 12 часов прекращается доставка контактов на номеронабирателя.

### Просмотр отчетов о лицензировании

1. Щелкните **«Лицензия»**, чтобы просмотреть отчет о одновременном входе в систему.
2. **Введите дату** начала и **окончания** для отображения отчета за определенный период времени.
3. Нажмите "**Показать**". Отчет содержит таблицу с количеством используемых лицензий для **портов администратора**, портов супервизоров и портов операторов
4. Щелкните **Экспорт** , чтобы загрузить отчет.

### Передача лицензий

**Примечание.** Выгрузка поддерживается не для всех вариантов.

Пользователь может выгрузить лицензию и просмотреть ее подробную информацию. Перейдите к разделу **«Лицензия > Загрузить**. Найдите файл и нажмите "**Открыть**".

Будут отображены следующие поля:

Поля	Описание
------	----------

Лиценз ирован ная инфор мация	<p>Отображает сведения о пользователе</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Администратор — число разрешенных для входа пользователей с ролью «Администратор», разрешенной в соответствии с условиями данной лицензии.</li><li>- Супервизор — число разрешенных для входа пользователей с ролью супервизора для каждого из пользователей</li></ul>
---	--

	mitted на основании условий данной лицензии. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оператор — число разрешенных для входа пользователей с ролью оператора, разрешенной на основании условий данной лицензии.</li> </ul>
Использование лицензий	Отображаются сведения об использовании лицензий на текущий день: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Администратор — количество разрешенных администраторов, выполнивший вход в текущий день.</li> <li>- Супервизор — количество разрешенных супервизоров, выполнивших вход в текущий день.</li> <li>- Оператор — количество разрешенных операторов, выполнивший вход в текущий день.</li> </ul>
Лицензионные функции	Список функций приложений, доступных в этой лицензии.

### Нарушение лицензий

Приложение отображает статический оповещение, если:

- Настроены за несколько дней до окончания срока действия лицензии, отсчет времени и даты окончания срока действия лицензии.
- Обратный отсчет до даты прекращения действия.

### Вычисление лицензий операторов

В следующем примере описывается, как выполняется вычисление лицензий оператора

Кампания А сопоставляется с одной или несколькими кампаниями в диспетчере кампаний. У нас десять 10 операторов сопоставлены с этой кампанией А. Сервис License Manager опрашивает информацию о подсчете операторов, полученную с 15-минутного интервала AWS, с целью обновления информации об использовании лицензий. Наибольшее количество операторов, выполнивших вход в систему в любой момент в течение дня, используется для повторного получения количества используемых лицензий.

Если с 08:00 до 12:00 зарегистрировано 7 операторов, то 9 операторов входят в систему между 12:00 и 03.00 вечера, и 5 операторов зарегистрированы между 15:00 и 17:00 - количество операторов за день считается 9. За исключением состояния выхода оператора, остальные состояния операторов учитываются при опросе информации о подсчете операторов в Диспетчере кампаний. Эта информация также доступна в отчетах о лицензировании.

## Отчет об использовании

Перейдите к разделу **Лицензия > Уд.** Отчет об использовании содержит три типа количественного отчета об использовании АЕС:

### Отчет одновременного оператора

Выставление счетов основано на наибольшем количестве записей в любой день календарного месяца.



Например, три оператора (A1, A2 и A3) входят в один день, три оператора (A1, A4 и A5) входят на второй день и три оператора (A6, A7 и A8) в третий день. В этом случае счет на клиента выдается на основе наибольшего количества входов в систему, т.е. 3 при входе различных операторов, наибольшее количество операторов остается 3.

#### **Отчет об использовании оператора**

В отчете показаны уникальные учетные записи операторов для одной линии в месяц.

## Отчет с именованным оператором

В этом отчете также отображаются уникальные входы операторов, но ежедневные.

Например, три оператора (A1, A2 и A3) входят в один день, три оператора (A1, A4 и A5) входят на второй день и три оператора (A6, A7 и A8) в третий день. Счет за клиентом выдается на основе уникальных учетных записей оператора, и в этом случае он составляет восемь.

**Примечание:** В отчете об использовании отображаются подробные сведения, основанные на настройках конфигурации, выполненных в ходе подготовки, и на контрактных условиях.

Для получения дополнительной информации обращайтесь в нашу группу подготовки.

Биллинг для модели SaaS выполняется на основе типов биллинга, таких как «Одновременный оператор», «Именованный оператор» или «Использование и минимальное обязательство оператора», подписанные в ходе данного процесса.

## Просмотр отчета об использовании

Задайте фильтр времени для просмотра отчета

1. Для просмотра данных за другой год введите конкретный год. По умолчанию в отчете отображаются данные за текущий год. Отчеты за каждый месяц отображаются на отдельной вкладке. На первой вкладке `dis-` воспроизводятся данные за текущий месяц, а данные за предыдущие месяцы доступны на последующих вкладках.
2. Выберите диапазон **пользовательских дат**.
3. **Щелкните дату** начала, чтобы выбрать дату и время начала.
4. **Щелкните дату** окончания, чтобы выбрать дату и время завершения.

**Примечание.** По умолчанию в полях "Дата начала" и "Дата окончания" отображаются текущая дата и время последнего открытия страницы "Отчет об использовании".

5. Нажмите Кнопку " **Показать** ", чтобы получить отчет.
6. Щелкните Обновить , чтобы обновить данные до текущего.
7. Щелкните Экспорт , чтобы загрузить отчет. Выберите тип отчета ("Сводка" и "Оператор") для загрузки во всплывающем окне.
  - a. Сводка (выбор по умолчанию) — тип отчета содержит те же столбцы данных, что и столбцы данных, заданные в приложении. Кроме каждого столбца длительности, экспортируемый файл имеет дополнительный столбец, в котором отображается соответствующая длительность, преобразованная в секунды.
  - b. Оператор — этот тип отчета содержит только даты выставления счетов, имена операторов, учетные записи и дур.
  - c. Выберите необходимые месяцы в случае выбора в фильтре параметра «Год».
8. Нажмите « **Экспорт** ».

## Поля отчетов

Поле	Описание
Дата	Даты, для которых будут занесены данные об использовании.
Тип лицензии	Тип лицензии, потребляемой за данный месяц. Это может быть либо "Базовый", либо "Премиум". Владелец базовой лицензии в противном случае считается премиумом, если включено хотя бы с одной из функций ИИ, таких как P2P и ВТТС.
Общее число одновременных операторов / общее использование платформы операторов / Общее число именованных операторов	Этот заголовок представляет собой общее количество одновременных операторов (в случае отчета о одновременном операторе)/общее число используемых платформ операторов (в случае отчета об использовании оператора)/общее число поименованных операторов, выполнивших вход (в случае отчета "Именованный оператор") за данную дату.
Число уникального входа	Общее количество уникальных входов для данной даты. Для отчета о одновременном операторе он дезигрирует уникальные учетные записи для каждой строки данных в данный период. Для отчетов по имени и использованию операторов отображается накопительная сумма для каждой строки данных.
Общее число обработанных вызовов	Общее количество вызовов, обработанных операторами на данную дату.
Фактическая длительность вызова	Общая фактическая длительность всех вызовов, обработанных операторами на данную дату. Это длительность, потребляемая с начала и до конца вызова.
Вычисление дур. вызова	Общая вычисляемая длительность всех вызовов, обработанных операторами на заданную дату. Это сумма округленного значения для каждой длительности вызова. Значение округления для длительности вызова настраивается в окне «Секунды и минуты».
Общая продолжительность активности	Общая продолжительность активности всех зарегистрированных операторов на указанную дату. Это продолжительность, в течение которой данный оператор остается в активном состоянии, например "Готов", "Во вызове" и т. д.
Общая длительность входа	Общая длительность входа всех операторов, выполнившего вход, на указанную дату.
Общее количество входов супервизора	Общее число супервизоров, выполнивших вход в консоль на заданную дату.
Цифровые транзакции	В этом заголовке отображаются записи для всех соответствующих Цифровых транзакций.

SMS	Отображает количество SMS, отправленных на заданную дату.
Адрес электронной почты	Отображает количество сообщений электронной почты кампании, отправленных на указанную дату.
Общее количество потребленных единиц	Общее число единиц цифровых транзакций, проведенных на данную дату. Значение модуля настраивается в серверной части. Например, один модуль может быть разделен на 100 цифровых транзакций.
Проверка идентификационных данных	В этом заголовке отображается общее число транзакций проверки идентификационных данных, совершенных на указанную дату.
Общее число первичных аутентификаций	Общее число запросов на аутентификацию до вызова, отправленных на данную дату.
Проверенная основная аутентификация	Общее число успешных предварительных аутентификаций за указанную дату.
Общее число дополнительных аутентификаций	Общее число аутентификаций по вызову, проведенных на данную дату.
Одновременный оператор	День, в который в окне "Итого" отображается максимальное число учетных записей операторов

	столбец за месяц.
Использование операторов	Общее число уникальных операторов, выполнивший вход в систему в течение месяца, в одной строке за месяц. По умолчанию отчет заполняется с января по декабрь, по одной линии (если не выбрана пользовательская дата).
Названный оператор	Общее число уникальных операторов, которые ежедневно вошли в систему в течение месяца.

## Пользователь

Управление пользователями имеет важное значение для авторизации доступа для различных пользователей, таких как администраторы, операторы и другие пользователи контакт-центра

Роли, назначенные пользователям, таким как администраторы и супервизоры, определяют их действия в рамках соответствующей функции. В определенных ситуациях супервизор может играть роль диспетчера dialer Manager. В Диспетчере кампаний вы можете создавать пользователей, назначать роли и соответствующим образом сопоставлять их обязанности.

## Создание пользователя

Когда группа подготовки создает клиента, по умолчанию создается супер пользователь. Для создания дополнительных пользователей клиент может использовать суперпользователя для входа в Campaign Manager.

Создайте следующие типы пользователей для дополнительного создания пользователей.

**Пользователи** . Создаваемые здесь пользователи могут получить доступ к приложению с помощью проверки подлинности SQL или проверки подлинности Windows.

**Пользователи домена.** **Пользователи** , создаваемые здесь, также создаются в указанном домене. Для доступа к домену также можно использовать установленные здесь пароли для этих пользователей.

**SSO пользователи— пользователи** единого входа (SSO) настраиваются на SSO у стороннего поставщика SSO идентификационных данных. Этот метод позволяет пользователям SSO войти на несколько веб-сайтов с одним набором учетных данных.

Щелкните "**Пользователь**" в меню левой страницы навигации, чтобы открыть страницу "Пользователь".

## Поля

Поля	Описание
------	----------



Идентификатор пользователя	Отображает идентификатор пользователя
Имя пользователя	Отображает имя пользователя

Домашний телефон	Отображает номер домашнего телефона пользователя
Моб. уст-во	Отображает номер мобильного телефона пользователя
Адрес электронной почты	Отображает идентификатор пользователя по электронной почте
Действия	Список действий, которые необходимо предпринять.

## Создать пользователей

Для добавления нового пользователя:

- Щелкните **Добавить пользователя**. Будут заполнены вкладки **"Имя пользователя"**, **"Пароль"**, **"Информация о пользователе"**.
- Введите имя** пользователя.
- Выберите тип** пользователя из следующего варианта:
  - Администратор** — пользователь является администратором приложения и имеет все права на все модули.
  - Пользователь** — администратор, только с ограниченными правами.
  - Оператор** управления — пользователь является оператором управления и имеет доступ к Agent Desktop управления.

**Примечание.** Это в настоящее время недоступно для Webex Contact Center.

- Для типа аутентификации выберите **"Аутентификация базы данных"**.

Этот стандартный метод аутентификации, состоящий из имени пользователя и пароля, используется для dif-ferent систем баз данных. Aan экземпляра SQL Server может иметь несколько учетных записей пользователей (с использованием SQL аутентификации) с разными именами пользователей и паролями. SQL аутентификация предпочтительна на общих серверах, где различные пользователи имеют доступ к различным базам данных. SQL аутентификация требуется, когда клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру SQL сервера на компьютере, отличном от того, на который выполняется клиентом.

**Примечание.** Этот тип аутентификации не предоставляет функции политики паролей в отношении создания пароля или его истечения. Для эффективной политики паролей используйте проверку подлинности Windows. Администратор домена может применить политику паролей для доступа к приложению.

- Введите пароль** для доступа к серверу SQL, если ваш тип аутентификации — **"Аутентификация базы данных"**. Это поле является обязательным.
- Повторно введите пароль, чтобы получить доступ к серверу SQL, если вашим типом аутентификации является **проверка подлинности** базы данных. Это поле является обязательным.

**Примечание:**

Если используется проверка подлинности Windows, поля **"Пароль"** и **"Подтвердить"**



пароль" отключены. Продолжите шаги 9-13, если пользователь обрабатывает кампании Salesforce ONLINE на сервере Campaign Man-ager. Кроме того, перейдите к шагу 14.

7. Введите **имя** домена, если проверка подлинности выбрана как **проверка подлинности Windows**. Эта настройка отключена, если выбран вариант "Проверка подлинности базы данных".
8. Включите **значок переключения учетных** данных SF, если пользователь обрабатывает кампании SF ONLINE.
9. Введите **имя** пользователя SF.
10. Введите **пароль** SF.
11. Введите сведения о **маркере** SF.

**Примечание** . Поле «Маркер SF» не является обязательным. Если вы не вводите маркер, приложение SF проверяет пользователей на основе полей имя пользователя и пароль SF, настроенных выше.

12. Щелкните **"ПРОВЕРИТЬ УЧЕТНЫЕ ДАННЫЕ SF"** , чтобы выполнить аутентификацию пользователя.
13. Установите параметр «Одновременный вход», если позволяет пользователю одновременно войти в приложение. Если вы установите этот параметр **ВЫКЛ, приложение** выключит пользователя от предыдущего входа после получения подтверждения.
14. Перейдите в **раздел «Информация о пользователе»**.

## Информация о пользователе

1. Введите **номер домашнего телефона** пользователя.
2. Введите **номер мобильного** телефона пользователя.
3. Введите **город** , которому принадлежит пользователь.
4. Введите **государство** , откуда находится пользователь.
5. Введите почтовый **индекс** дома.
6. Введите адрес электронной **почты** пользователя.
7. **Заполните** поля "Адрес1 " и "Адрес2 ".
8. Ввод любых **комментариев**.
9. Нажмите кнопку **"Сохранить"** , чтобы завершить.

Перейдите в **раздел «Сопоставление** ролей», чтобы сопоставить роли этому пользователю.

## Создание пользователей домена

Для добавления нового пользователя:

1. Щелкните **Добавить пользователя**. Будут заполнены вкладки **"Имя пользователя"**, **"Пароль "**, **"Информация о пользователе"**.

## Имя пользователя и пароль

2. **Введите имя** пользователя.
3. **Выберите тип** пользователя из следующего варианта:
  - a. **Администратор** — пользователь является администратором приложения и имеет все права на все модули.
  - b. **Пользователь** — администратор, только с ограниченными правами.
4. Для типа аутентификации выберите **проверка подлинности Windows**.

**Проверка подлинности Windows** — обычно это аутентификация активная проверка подлинности на домене. При входе пользователя домена в приложение аутентификация устанавливается путем сопоставления имени пользователя/пароля с заданным доменом и предоставленным доступом.
5. Введите **имя** домена.
6. Поля "**Пароль**" и "**Подтвердить пароль**" отключены. Приложение аутентифицирует пользователя с использованием пароля домена.
7. Включите **значок переключения учетных** данных Salesforce, если пользователь обрабатывает кампании Service Cloud Voice.
8. **Введите имя** пользователя Salesforce.
9. **Введите пароль** salesforce.
10. Введите информацию о salesforceToken.

**Примечание** . Маркер salesforce не является обязательным полем. Если вы не введете маркер, уведомление о применении service Cloud Voice проверяет пользователей на основе указанных выше полей «Имя пользователя и пароль salesforce».

11. Щелкните "**ПРОВЕРИТЬ УЧЕТНЫЕ ДАННЫЕ SF**" , чтобы выполнить аутентификацию пользователя.
12. Установите параметр «Одновременный вход», если позволяет пользователю одновременно войти в приложение. Если вы установите этот параметр **ВЫКЛ,приложение** выключит пользователя от предыдущего входа после получения подтверждения.
13. Перейдите в **раздел «Информация о пользователе»**.

## Информация о пользователе

14. Введите **номер домашнего телефона** пользователя.
15. Введите **номер мобильного** телефона пользователя.
16. Введите **город** , которому принадлежит пользователь.
17. Введите **государство** , откуда находится пользователь.
18. Введите почтовый **индекс** дома.



19. Введите адрес электронной **почты** пользователя.
20. **Заполните** поля "Адрес1 " и "Адрес2 ".

21. Ввод любых **комментариев**.
22. Нажмите кнопку **"Сохранить"** , чтобы завершить.

## Создание пользователей SSO

Для добавления нового пользователя:

1. Щелкните **Добавить пользователя**. Будут заполнены вкладки **"Имя пользователя"**, **"Пароль "**, **"Информация о пользователе"**.

### Имя пользователя и пароль

2. **Введите имя** пользователя.
3. **Выберите тип** пользователя из следующего варианта:
  - a. **Администратор** — пользователь является администратором приложения и имеет все права на все модули.
  - b. **Пользователь** — администратор, только с ограниченными правами.
4. Выберите для типа аутентификации **SSO**

SSO - это протокол единого входа. Эти пользователи настраиваются на стороннем поставщике услуг аутентификации идентификационных данных. Когда пользователь выполняет вход в приложение, проверка имени пользователя и пароля выполняется поставщиком услуг SSO идентификационных данных. После успешной проверки пользователь получает доступ к приложению.
5. Поля **" Пароль"**, **"Подтвердить пароль "** и **"Имя домена "** отключены. Приложение аутентифицирует пользователя через стороннего SSO провайдера.
6. Включите **значок переключения учетных** данных SF, если пользователь обрабатывает кампании Service Cloud Voice.
7. Введите **имя** пользователя SF.
8. Введите **пароль** SF.
9. Введите сведения о **маркере**SF.
10. **Примечание** . Поле «Маркер SF» не является обязательным. Если вы не введете маркер, приложение Service Cloud Voice проверяет пользователей на основе указанных выше полей «Имя пользователя» и «Пароль SF».
11. Щелкните **"ПРОВЕРИТЬ УЧЕТНЫЕ ДАННЫЕ SF"** , чтобы выполнить аутентификацию пользователя.
12. Установите параметр «Одновременный вход», если позволяет пользователю одновременно войти в приложение. Если вы установите этот параметр **ВЫКЛ,приложение** выключит пользователя от предыдущего входа после получения подтверждения.



13. Перейдите в раздел «Информация о пользователе».

## Информация о пользователе

14. Введите **номер домашнего телефона** пользователя.
15. Введите **номер мобильного** телефона пользователя.
16. Введите **город** , которому принадлежит пользователь.
17. Введите **государство** , откуда находится пользователь.
18. Введите почтовый **индекс** дома.
19. Введите адрес электронной **почты** пользователя.
20. **Заполните поля "Адрес1 " и "Адрес2 "**.
21. Ввод любых **комментариев**.
22. Нажмите кнопку **"Сохранить"** , чтобы завершить.

## Роли

Щелкните **«Роли»** , чтобы просмотреть экран с списком доступных ролей в приложении. Чтобы создать роли, выполните

1. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы открыть экран **"Информация о ролях"**.
2. Введите **имя** роли.
3. Введите **описание** и нажмите Сохранить .

## Сопоставление ролей

После создания роли можно сопоставить ее с помощью функции сопоставления.

В **разделе «Сопоставление прав ролей»** содержатся различные права, которые можно сопоставить с ролью в отношении таких функций приложения, как кампания, стратегия контактов и т. д.

1. Чтобы сопоставить эту роль, щелкните **"Изменить"** для конкретной роли, которую необходимо сопоставить.
2. Экран **« Настройка ролей »** отображается в разделах **«Информация о ролях»** и **«Сопоставление прав»**

В таблице «Список прав», приведенной ниже, перечислены права, которые вы можете сопоставить пользователям. Не все права применимы к каждому элементу, указанному здесь. Кроме того, есть несколько других прав, которые применимы в конкретных аспектах заявки.

### Перечисление прав — таблица

#	Прав	Описание
1	Создать	Пользователю разрешено создавать новый объект.

2	Обновить	пользователь, который нужно изменить/обновить существующий объект.
3	Удалить	Позволяет пользователю удалить выбранный объект.
4	Просмотр	Пользователь может просматривать только выбранный объект.
5	Загрузить	Пользователю разрешено выгружать в приложение данные, относящиеся к данной функции.
6	Настройка конфигурации	Пользователь может настроить сведения, относящиеся к выбранной функции.
7	Сохранить	Пользователю разрешено сохранять данные о новых создания/обновлениях.
8	Выполнить	Пользователю разрешено выполнять действия во время выполнения в отношении этого объекта. Например, пользователь может выполнить кампанию (изменить состояние кампании с «Остановки» на «Начало» или наоборот).
9	Включить	Пользователю разрешено включать/выключать объект. Например, пользователь может включить группу кампании.
10	Копировать	Пользователь может создать копию объекта. Например, пользователь может создать копию кампании.

Сведения о разрешенном сопоставлении для различных аспектов приложения см . в **таблице сопоставления** прав.

#### Сопоставление прав — таблица

#	Прав	Допустимые действия с пользователем
1	Пользователи	Этот пользователь может настроить нового пользователя, обновить и удалить существующего и просмотреть всех пользователей.
2	Роли	Этот пользователь может создать новую роль, обновить и удалить существующие роли, а также просмотреть все роли.

3	Кампании	<p>На уровне группы этот пользователь может создавать, обновлять, удалять, просматривать и выполнять камеры группы. Пользователь также может выполнять те же действия для следующих объектов группы: бизнес-параметры, сценарии сервера, стратегия выбора контактов, расписание CSS, планирование выполнения, списки контактов, управление контактами, хронология контактов, параметры контактов, сводная информация о кампании, шаблон SMS шаблон, часовые пояса, последовательности, праздники, конструктор выражений, цель кампании, режим scheduling, шаблон электронной почты, IVR Редактор шаблонов, результаты телефонии и набор наборов номеров. Примечание. Если дальнейший выбор на уровне кампании не выполнен, пользователь с такими правами может выполнять действия во всех кампаниях, внесенных в группу. Чтобы ограничить права на выбранные кампании, в столбце "Кампании" выберите группу, а затем кампанию. На уровне кампании этот пользователь может создавать, обновлять, удалять, просматривать и выполнять кампании в группе. Пользователь также может выполнять те же действия для следующих объектов группы: бизнес-параметры, сценарии сервера, стратегия выбора контактов, расписание CSS, планирование выполнения, списки контактов, управление контактами, синхронизация, параметры контактов, сводная информация о кампании, SMS шаблон, часовой пояс, цепочка, праздники, конструктор выражений, получение кампании, планирование режимов связи, шаблон IVR редактор шаблонов, результаты телефонии, Agent Desktop конфигурации и настройки номерного номера.</p>
---	----------	---

		<b>Примечание.</b> В настоящее время эта функция не поддерживается в контакт-центре Webex.
4	Бизнес вне-прийти	Этот пользователь может создавать, обновлять, удалять и просматривать бизнес-результаты на соответствующем уровне. Когда пользователь выбирает определенный родительский бизнес-результат (указанный в столбце "Группа"), он может только обновлять, удалять и просматривать.
5	Стратегия вызовов	Этот пользователь может создавать, обновлять, удалять и просматривать стратегии контакта. Когда пользователь выбирает определенную стратегию контактов (указанную в столбце "Группа"), он может только обновлять, удалять и просматривать.
6	Параметры приложения	При этом можно только обновлять и просматривать параметры приложения.
7	Соответствия	Этому пользователю разрешено выгружать контакты, связанные с do Not Call (DNC), National DNC и т. д.
8	Часовой пояс	Этому пользователю разрешено обновлять и просматривать часовые пояса в приложении.
9	Выходные	Этот пользователь может создавать, обновлять, удалять и просматривать праздники в приложении
10	Глобальная передача	Пользователю разрешено просматривать конфигурации глобальной передачи. Если выбрано право «Настройка», то также можно настроить требования для глобальной передачи контактов
11	Законы штатов	Этот пользователь может создавать, обновлять, удалять и просматривать законы штата в приложении.
12	Конфигурация режима	Этому пользователю разрешено создавать, обновлять, удалять и просматривать режимы на уровне приложения
13	URL	Этот пользователь может просматривать и обновлять URL-адреса приложения.
14	Отчеты	Выберите кампании, отчеты для которых может просматриваться этим пользователем
15	Оповещение	Этот пользователь может просматривать и обновлять оповещение, настроенное в приложении.
16	Область/почтовый индекс	Этот пользователь может сохранить, удалить, выгрузить и просмотреть коды области /zip коды, доступные в приложении.
17	Счетчики попыток RPC	Этот пользователь может просматривать и сохранять информацию в счетчике попыток RPC в приложении.
18	Адрес электронной почты	Этому пользователю разрешено просматривать, создавать, обновлять и удалять такие сведения конфигурации электронной почты, как SMTP, POP3, серверы IMAP и т. д. в приложении.

19	SMS	Этому пользователю разрешено просматривать, создавать, обновлять и удалять сведения о конфигурации SMS, такие как IP сервера Шлюз, аутентификация и т. д. в приложении.
20	Размер	Этому пользователю разрешено просматривать, создавать, обновлять и удалять размеры в приложении.
21	Профиль	Этому пользователю разрешено просматривать, создавать, обновлять и удалять профили, используемые для выгрузки контактов, скрабов выгрузки и т. д.
22	Унифицированный список	Для этого пользователя можно включать только кампании как кампании Unified List
23	Лицензия	У пользователя есть права только на просмотр лицензий.
24	Webservice	Это имеет уникальное право. Пользователь может предоставить доступ к API веб-службы
25	Код города	Этот пользователь может просматривать и обновлять код, разделенный приложением по подстроке

	Разделени е на подстроку	на основе назначенных прав.
26	Доменный номер	Этот пользователь может просматривать, обновлять и удалять учетные данные домена в приложении на основе назначенных прав
27	Прогноз кампании	Этот пользователь может просмотреть страницу прогноза кампании. Однако это основано на сопоставлении объектов sam-raidn администратором.

Чтобы отозвать права на роль, можно отменить выбор флажка для соответствующего параметра.

## Конструктор сценариев

Конструктор сценариев — это инструмент для создания сценариев, помогающий в настройке руководств по вызовам и двухсторонней SMS кампаний.

### 2-Способ SMS

*Примечание. В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center.*

Несмотря на то, что все исходящие кампании поддерживают односторонние SMS, определенные в стратегии контактов, конструктор сценариев позволяет проектировать кампании с односторонним SMS. В рамках этих кампаний рассылается текстовые сообщения на основе соп-образов, а также получают ответы. Эти ответы можно использовать для принятия бизнес-решений. Каждая отправленная SMS хранится как сеанс, и пользователи могут настроить время ожидания сеанса при необходимости.

Все ответы, полученные в течение заданного времени ожидания, помечаются тегами к исходному SMS, что позволяет принимать бизнес-решения, такие как отправка дополнительных текстовых сообщений или принятие действий, основанных на ответах клиентов. Однако ответ, полученный по истечении заданного периода ожидания, не помечается оригинальной SMS как ответ. В случае недопустимого ответа этот же вопрос отправляется повторно как SMS.

### 2-Отчеты о способе SMS

*Примечание. В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center.*

Двухсторонняя SMS модуль поставляется со встроенными отчетами, которые предоставляют ценное представление о производительности двухсторонней SMS кампаний с учетом таких параметров, как время ответа, время завершения и пр.

- Уровень кампании: этот отчет заполняет количество сообщений, отправленных и полученных за выбранную кампанию. Кроме того, она предоставляет информацию о



количестве отправленных и полученных сообщений cat-egORIZED SMS содержимого.

- Информация о сеансе кампании: этот отчет демонстрирует информацию об успехах, неудачных, завершенных и в поддержку gress SMS кампаний, как сведенных, так и отдельных отчетов для каждого.

- Среднее время завершения: в этом отчете приводится среднее время завершения сеанса для контактов, а также сведения о сеансе контакта.
- Среднее время ответа: отображает среднее время ответа пользователей на вопрос на основе предоставленных входных параметров.

## Руководство по вызову

Руководство по вызову — это функция, которая позволяет операторам просматривать заранее заданные вопросы или заявления, которые должны быть заданы при подключении вызова. В зависимости от полученных ответов оператор может перейти к следующему вопросу или задать дополнительный вопрос, основываясь на предыдущем ответе. Пользователи могут настраивать ряд вопросов, ответов и дополнительных вопросов для использования операторами во время взаимодействия. Дополнительные сведения см. [в руководстве по вызовам](#).

## Кампания

С помощью кампании можно отобразить доступные кампании из групп кампании, прикрепить или заменить бланки опросных параметров и настроить параметры для проведения двухсторонней SMS кампании. Все доступные группы кампании проигрываются на левой панели экрана.

1. Щелкните любую группу кампании, чтобы отобразить все связанные кампании для этой группы. Для поиска кампаний можно также использовать поле поиска.
2. Выполните следующие действия:
3. Выберите кампанию из списка.
4. Выберите **двухсторонняя SMS** от раскрывающегося списка.
5. **Выберите имя** формы для сопоставления для этой двусторонней SMS кампании. Подробнее см. раздел "Формы".
6. **Введите ограничение по времени ожидания** в ДД:ЧЧ:ММ. Это продолжительность, до которой ваша кампания ожидает ответов от заказчика. Сообщения, не получающие ответы до этого предела, истекает время ожидания. Максимальное время ожидания по умолчанию — 6 часов. Чтобы изменить ограничение, выполните следующие действия:
7. Выберите задержку **задержки**. Это результат телефонии или бизнес, который требуется задать для сообщений о тайм-ауте, и на эти результаты ответа не поступает.
8. Выберите основной **короткий код** для кампании.
9. Выберите дополнительный **короткий код1** для кампании.

---

1Короткие коды также известны, как короткие номера — это специальные телефонные номера, значительно короткие, чем полные телефонные номера, которые могут использоваться для получения SMS с мобильных телефонов некоторых/всех провайдеров услуг. Короткие коды рассчитаны для того, чтобы их легче читать и запоминать, чем обычные телефонные номера.

**Примечание:** Сочетание короткого кода и SMS к номеру телефона должно быть уникальным. С помощью

тот же короткий код, вторая SMS не может быть отправлена на тот же номер из той же или другой камеры, когда сеанс уже существует. В таких случаях приложение использует дополнительный короткий код при сопоставлении.

10. **Выберите тип** текста. Вы можете выбрать варианты **«Динамический»**, **«Статический»** и **«TwoWay»**.

**Примечание.** Если выбрать тип текста со значением "Статический", использовать предварительный параметр на странице "Формы" невозможно.

## Формы

Администратор может создать ряд предварительно определенных вопросов или сообщений и прикрепить их к форме. Каждое сообщение или сообщение отправляется контактам как SMS. На основании ответных SMS, предоставленных заказчиком, принимается следующее действие. Используя средство формы, создавайте вопросы, записывайте условия к вопросам и связывайте один запрос с другим, основываясь на ответе клиента. Можно написать функцию JavaScript или использовать встроенную функцию JavaScript.

Выполните следующие действия:

1. Выберите кампанию из списка.
2. Перейдите на **вкладку "Форма"**, чтобы создать форму. Для подражания доступны следующие элементы формы:
  - a. Глобальные переменные
  - b. Блок сценариев
  - c. Превалидатор
  - d. Текстовый
  - e. Выбор параметра
3. Настройте поля «Бизнес», «Глобальная переменная», «Поле вопроса» и «Функция библиотеки».

## Глобальные переменные

Можно назначить значения глобальным переменным и использовать их в двухсторонней SMS форме. Значения для этих переменных добавляются к SMS сообщений, отправляемых с помощью этого сценария.

### **Примечание:**

Эта функция не является обязательной.

Глобальные переменные чувствительны к регистру

Campaign Manager предоставляет встроенные глобальные переменные. Для этих переменных нет значений по умолчанию. Им необходимо назначить значения во время



выполнения. Эти имена глобальных переменных нельзя редактировать или удалять.

- Sys\_ID
- Sys\_Fname
- Sys\_Lname
- Sys\_DOB
- Sys\_Gender
- Sys\_PhoneNumber
- Sys\_Email
- Sys\_AppointmentDate
- Sys\_AppointmentTime
- Sys\_LCMKey

Чтобы создать глобальную переменную, выполните приведенные ниже действия

1. Щелкните "**Глобальная переменная**" на левой панели.
2. Введите **ключ** и назначьте **значение**. Например, типом учетной записи может быть ключ, а «Золотой» — значение.
3. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить дополнительные глобальные переменные.
4. Щелкните "**Удалить** ", чтобы удалить глобальную переменную.

**Примечание.** Вы можете удалить только созданные глобальные переменные. Из списка невозможно удалить встроенные глобальные переменные.

5. Щелкните "**Удалить**" в правом верхнем углу этого раздела, чтобы удалить все глобальные переменные.

## Блок сценариев

Можно написать или использовать функцию JavaScript для выполнения вычислений или запуска веб-службы API REST. Можно использовать любую функцию сценариев в поле условий, в полях с назначением значения или сценария вызовов. В сценарии можно прочитать глобальные переменные, но сбросить значение только если оно не является примитивным типом.

### Примечание:

- a. Имена переменных сценариев и глобальных переменных в сценарии должны быть уникальными.
- b. Компоненты ActiveX и вызовы AJAX не поддерживаются в

блоке сценариев. Выполните следующие действия:

1. Перетащите **блок** сценариев на левой панели, чтобы отобразить экран.
2. Введите текст кода сценария, если это новый сценарий, или скопируйте и вставьте существующий сценарий.
3. Щелкните по кнопке "Удалить " , чтобы очистить сценарий.

## Текстовый

Вы можете использовать блок «Текст» для ввода ответов клиентов в текстовом виде.

1. Перетащите текст **на левой** панели для отображения экрана.
2. Перейдите к созданию формы.

## Выбор параметра

Вы можете использовать **функцию выбора**, чтобы предложить заказчикам несколько вариантов и выбрать один или несколько ответов во время вызова с операторами.

1. Перетащите **значок «Выбор параметра»** с левой панели, чтобы отобразить экран.
2. Перейдите к созданию формы. См. раздел «Создание формы».

## Превалидатор

Pre-Validator - это конструктор условий, который позволяет пользователю построить условия при отправке сообщения клиентам.

**Примечание.** Вы не можете добавить prevalidator, если тип текста на странице «Кампания» является статическим. Создайте условие:

1. Выберите один из вариантов «Businessfield», «Глобальные переменные» или «Логические условия».
2. Выберите условие в раскрывающемся списке.
3. Выберите значение в текстовом поле со значением.
4. Щелкните "**Добавить** или **удалить**", чтобы добавить или удалить условия.
5. В случае выполнения всех условий приложение отправляет клиентам сообщения (для 2-way-SMS) / вопросы (для Руководства по вызовам). Одновременно эти вопросы отображаются на Agent Desktop.
6. Если условия не выполняются, сообщения/вопросы клиентам не рассылаются.
7. После заполнения раздела "Предварительный выбор", перейдите к созданию формы. См. раздел «Создание формы».

## Флажок

Можно использовать **флажок**, предлагающий клиенту вопросы типа «Да» или «Нет». В этом приложении можно настроить указание, что флажок означает «Да», а «Не выбрать» означает «Нет».

1. Перетащите **флажок** на левой панели для отображения экрана.
2. Перейдите к созданию формы.

## Выбор в списке

Вы можете использовать функцию "**Выбрать из списка**" и задавать вопросы, на которые можно ответить в списке. Клиент выбирает ответ на указанные варианты. Если ответ отсутствует в списке, оператор может динамически добавлять его в список.

1. Перетащите кнопку **«Выбрать из списка»** на левой панели, чтобы отобразить экран.
2. Перейдите к созданию формы.

## Создание формы

Чтобы создать форму, выполните следующие действия:

1. Введите **название** и **описание** формы.
2. **Установите флажок "Требуется кодирование"**, если требуется, чтобы перед отправкой сообщение было закодировано. Это расшифровывается поставщиком услуг перед доставкой заказчику.

**Примечание:** Кодирование полезно для доставки сообщений (на языках с нелатинской письменности) без искаженного текста.

3. Следующие свойства в *файле* web.config **LCMITREngine** управляют этой функцией:

```
<add key="EnableTextEncode" value="true" />
<add key="TypeofEncode" value="Unicode2Hex" />
```

4. **Введите название вопроса.** На бланке можно задать любое количество вопросов.
5. Введите **текст** вопросов, который отправляется в качестве SMS контактам этой кампании.
6. **В раскрывающемся списке "Условия"** выберите условия для этого вопроса. Сведения о добавлении условия см . на следующей странице в разделе "Состояние построения".
7. Нажмите Кнопку "Сохранить".
8. Нажмите кнопку "**Копировать**", чтобы скопировать форму одной кампании в другие кампании в рамках той же группы кампаний. Нельзя копировать формы между группами кампании. Кроме того, убедитесь, что бизнес-поля, созданные в формах, синхронизированы с полями в кампании.
9. **В раскрывающемся списке "Выбрать кампанию"** выберите кампанию, в которую необходимо скопировать эту форму. Введите уникальное имя в поле «Имя формы».

10. Щелкните "**Создать**", чтобы создать форму. Для подтверждения выдается сообщение «Успешно сохранено».
11. Нажмите Кнопку "**Удалить**", чтобы удалить форму. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы удалить и закрыть диалоговое окно.

### Состояние сборки

1. В раскрывающемся списке "**Условия**" выберите условия для этого вопроса.
2. Поля вопроса, **глобальные переменные** или **логические условия**, для которых требуется писать con-ditions.
3. Условие вопроса или глобальной переменной. Используя эти условия, пользователи могут проверять как числовые, так и строковые типы данных. Доступные варианты выбора состояния:
  - a. Точно равно
  - b. Больше
  - c. Больше или равно
  - d. Меньше
  - e. Меньше или равно
  - f. Не равно
  - g. Начинается с
  - h. Заканчивается на
  - i. Содержит

**Примечание.** Когда выполнение функций подстановки начинается со, заканчивается префиксом и суффиксом строки со знаком «%» и содержится. Например, %search недоумение%.

4. Введите значение условия. В качестве значения можно использовать рабочее поле, глобальную переменную, функцию JavaScript или поле вопроса, перетаскив их здесь. Вызов веб-службы можно выполнить.
5. Можно также задать пользовательские значения, такие как выражения, жестко закодированные значения и т. д.
6. Выберите условие из раскрывающегося списка для следующего действия после этого вопроса:
7. Выбрать бота: выберите этого чат-бота. Выберите чат-бота в следующем раскрывающемся списке. Установите результат suc-cess для чат-бота из раскрывающегося списка соответствующих результатов и введите сообщение appropriate конца сеанса в текстовое поле рядом с ним. Повторите ту же процедуру, что и для результата сбоя, и нажмите кнопку "Сохранить".
8. Выбор бота и выполнение сценария: выберите это, чтобы выбрать чат-бота и выполнить определенный сценарий. Выберите чат-бота в следующем раскрывающемся списке. В разделе "Успех чат-ботов" выберите параметр (Если



истина, если false) в раскрывающемся списке "Логические условия". Введите имя функции сценариев или логического ответа в текстовом поле рядом с раскрывающимся списком "Логические условия". Выберите соответствующий конечный результат session и сообщение сеанса для команды. Повторите то же самое, чтобы настроить команду для условия ELSE.

9. Перейдите к следующему вопросу: выберите этот вариант, чтобы отправить следующий вопрос в качестве SMS контакту на основе ответа, полученного на этот SMS. В раскрывающемся списке «Выбрать вопрос» выберите следующий вопрос, которому нужно следовать после отправки вопроса
10. Сброс и переход к следующему вопросу: выберите этот вариант, чтобы отправить следующий SMS вопрос в качестве SMS к contact путем сброса предыдущих ответов на предыдущие вопросы. В раскрывающемся списке «Выбрать вопрос» выберите следующий вопрос, которому нужно следовать после отправки.
11. Назначить значение: выберите этот вариант для назначения значения глобальной переменной. В раскрывающемся списке "Выбрать переменную" выберите глобальную переменную, для которой требуется назначить значение. В смежном поле используйте рабочее поле, поле вопроса (ответ, полученный на этот вопрос), функцию JavaScript или даже глобальную переменную в качестве значения, перетаскивая это поле. Также можно задать пользовательское значение. При назначении нового значения для глобальной переменной старое значение удаляется из памяти и берется новое значение. После назначения значения глобальной переменной выберите нужный параметр в следующем раскрывающемся списке.
12. Завершение сеанса: выберите этот параметр, чтобы завершить сеанс. Выбрав этот параметр, сеанс останавливается после отправки вопроса. В раскрывающемся списке "Выбрать диспозицию" выберите позицию по диспозиции предприятия или телефонии. Вы можете отправить сообщение конца сеанса, например спасибо за участие в качестве благодарности message. Это не является обязательным и работает только в том случае, если полученный ответ соответствует условию. При получении недопустимого ответа этот же вопрос отправляется повторно как SMS.
13. Сценарий вызова: выберите этот вариант для вызова функции JavaScript. Введите имя функции сценария в смежном поле, чтобы выполнить данное действие. Выбрав этот параметр, можно выполнить пользовательские действия, такие как вызов веб-сервиса, проверка и т. д. В следующем раскрывающемся списке выберите нужный вариант. Невозможно вернуть значение из функции JavaScript.  
**Примечание.** Вы не можете сбрасывать примитивные типы, такие как целое, плавающая, десятичная, строка и т. д.
14. Щелкните правку , чтобы изменить поля.
15. Используйте кнопку **+ Добавить** для добавления другого условия И или ИЛИ.

## Поля предприятия

В этом разделе приведены все бизнес-поля, связанные с кампанией.

На левой панели перетащите бизнес-поля в полях значений, чтобы сохранить бизнес-поля для уведомлений. [БФЛД. BusinessFieldName] — это формат для бизнес-области.

## Глобальные переменные



Можно назначить значения глобальным переменным и использовать их в двухсторонней SMS форме. Значения для этих переменных добавляются к SMS сообщений, отправляемых с помощью этого сценария.

**Примечание:**

Эта функция не является обязательной.

Глобальные переменные чувствительны к регистру

Campaign Manager предоставляет встроенные глобальные переменные. Для этих переменных нет значений по умолчанию. Им необходимо назначить значения во время выполнения. Эти имена глобальных переменных нельзя редактировать или удалять.

- Sys\_ID
- Sys\_Fname
- Sys\_Lname
- Sys\_DOB
- Sys\_Gender
- Sys\_PhoneNumber
- Sys\_Email
- Sys\_AppointmentDate
- Sys\_AppointmentTime
- Sys\_LCMKey

Чтобы создать глобальную переменную, выполните приведенные ниже действия

1. Щелкните "**Глобальная переменная**" на левой панели.
2. Введите **ключ** и назначьте **значение**. Например, типом учетной записи может быть ключ, а «Золотой» — значение.
3. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить дополнительные глобальные переменные.
4. Щелкните "**Удалить** ", чтобы удалить глобальную переменную.

**Примечание.** Вы можете удалить только созданные глобальные переменные. Из списка невозможно удалить встроенные глобальные переменные.

5. Щелкните "**Удалить**" в правом верхнем углу этого раздела, чтобы удалить все глобальные переменные.

### Поля вопроса

Здесь заполняются все поля вопросов, созданные для этой формы. Добавьте любое количество полей вопроса (ответ, полученный на этот вопрос) в блок вопросов. Поля вопроса можно использовать в текстовой области или в любом другом месте полей условий. На левой панели перетащите поля вопроса, чтобы установить или сохранить ответ для выбранного условия.

#### Примечание:

- а. Строка обычно используется в качестве типа данных для поля вопроса. Если требуется использовать другой тип данных, чем строковый, используйте соответствующие функции синтаксического анализа JavaScript, такие как (parseInt(), parseFloat()) и т. д.
- б. Значения полей вопроса чувствительны к регистру.

При наведении указателя мыши на панель вопросов отображаются несколько вариантов, которыми можно воспользоваться:

1. Нажмите кнопку "Копировать" , чтобы скопировать вопрос.
2. Нажмите кнопку "**Вставить**" , чтобы вставить скопированный вопрос из буфера обмена.
3. Щелкните "**Отбросить**" , чтобы выбросить скопированный вопрос из буфера обмена.
4. Удерживая и, перетащите вопрос, чтобы переместить его в другую позицию - например, с третьего вопроса на пятый.
5. Нажмите Кнопку "**Удалить**" , чтобы удалить вопрос. Нажмите кнопку ОК, чтобы удалить и закрыть диалоговое окно.

### Предварительный валидатор

Pre-Validator - это конструктор условий, который позволяет пользователю построить условия при отправке сообщения клиентам.

**Примечание.** Вы не можете добавить prevalidator, если тип текста на странице «Кампания» является статическим. Создайте условие:

1. Выберите один из вариантов «Businessfield», «Глобальные переменные» или «Логические условия».
2. Выберите условие в раскрывающемся списке.
3. Выберите значение в текстовом поле со значением.
4. Щелкните "**Добавить** или **удалить**" , чтобы добавить или удалить условия.
5. В случае выполнения всех условий приложение отправляет клиентам сообщения (для 2-way-SMS) / вопросы (для Руководства по вызовам). Одновременно эти вопросы отображаются на Agent Desktop.
6. Если условия не выполняются, сообщения/вопросы клиентам не рассылаются.
7. После заполнения раздела "Предварительный выбор", перейдите к созданию формы. См. раздел «Создание формы».

### Функции библиотеки

Campaign Manager содержит список встроенных функций JavaScript. Вы также можете создавать пользовательские JavaScript-коды в блоке сценариев.

Перетащите функции библиотеки из левой панели на поле значений. Формат функции библиотеки *txml*. (*FunctionName*). Например, txml. ToLower

(«ЗОЛОТОЙ»). Используйте функции библиотеки для

следующих полей:

- Назначить значение
- Сценарий вызова

- Логическое состояние
- Поле значения
- Область текста

## Отчеты

Доступны следующие отчеты:

- Уровень кампании — заполнение количества сообщений, отправленных и полученных за выбранную кампанию. Кроме того, в отчете также отображается количество сообщений, отправленных и полученных SMS содержанием.
- Сведения о сеансе кампании — отображаются сведения об успехе, неудачном, завершённом, выполненном SMS cam-raigns как в виде сводки, так и в виде отдельного отчета для каждого из них.
- Среднее время завершения — содержит сведения о среднем времени завершения сеанса для контактов вызовов, а также сведения о сеансе контакта.
- Руководство по вызовам — содержит имя кампании и номер контактов.

## Уровень кампании

На уровне кампании можно просмотреть следующие отчеты

- Недавние SMS поставки — представления диаграмм и таблиц
- Сообщения, отправленные и полученные по часам
- Сообщения, отправленные и полученные контактом
- Сообщения, отправленные и полученные контентом

## Просмотр отчета

Чтобы просмотреть отчет:

1. Перейдите к конструктору сценариев > **Campaign**. Выберите кампанию на левой панели.
2. Выберите "От" и " По дата" на панели "Дата".

**Примечание.** Периодом отчетности по умолчанию является одна неделя для отчета о рычажок кампании и один день для отчета о среднем завершении.

3. Выберите группу кампании и **кампанию** в раскрывающемся списке. Нажмите « **Выбрать все** », чтобы выбрать камеру одновременно. Параметр "Выбрать все" непримечаем для отчета "Среднее время ответа".

4. Выберите форму, для которой требуется получить отчет. Эти формы отображаются в соответствии с выбранной кампанией.
5. Введите **номер** контакта, на который вы отправили сообщения.

### Недавние SMS результаты

В этом отчете отображается количество сообщений, отправленных для кампании.

Вертикальная ось содержит количество отправленных сообщений, а горизонтальная — кампании, для которых были отправлены сообщения. В представлении «Диаграмма» отображаются отчеты только за последние 25 кампаний.

### Сообщения, отправленные и полученные почасово

Щелкните любую кампанию, чтобы перейти к отчету "Отправленные и полученные по часам сообщения". В отчете содержится следующая информация:

Поле	Описание
Название кампании	Кампания, для которой был отображен отчет.
Дата	Дата отправки сообщений в ходе этой кампании.
Время	Интервал времени для ввода этой линии.
Отправленные сообщения	Количество сообщений, отправленных в течение этого интервала времени.
Принятые сообщения	Количество сообщений, полученных в течение этого интервала времени. Дата и время использования в руководстве по вызову.

### Отправленные и полученные сообщения для всех контактов

В этом отчете подробно описано количество отправленных сообщений и количество ответов, полученных от каждого контакта в выбранной кампании.

В отчете содержится следующая информация:

Поле	Описание
Название кампании	Кампания, для которой был отображен отчет.
Номер контакта	Контактный номер, на который были отправлены сообщения в ходе этой кампании.



Сеанс, начинающийся с	Время начала SMS сеанса для этого контакта
Отправлено	Количество сообщений, отправленных этому контактному номеру.
Получил	Количество сообщений, полученных от этого номера контакта.

Статус	<p>Статус для этого номера контакта. Одно из следующих вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Завершено</li> <li>• Истекло время ожидания</li> <li>• Ошибка</li> <li>• Выполняемые</li> </ul>
--------	--

### Сообщения, отправленные и полученные контентом

В этом отчете отображается содержание всех вопросов, связанных с конкретным контактом. В отчете содержится следующая информация:

Поле	Описание
Название кампании	Кампания, для которой был отображен отчет.
Имя формы	Имя формы, с помощью которой были отправлены сообщения.
Номер контакта	Контактный номер, на который были отправлены сообщения в ходе этой кампании.
Значение	Содержимое сообщения SMS, отправляемого контакту.
Дата и время	Дата и время отправки контакту данного сообщения

### Среднее время завершения

В отчете приводится информация о среднем времени завершения полного сеанса в часах для контактов, из которых отправляется хотя бы одна SMS. В отчете отображаются последние 25 кампаний. В нем не учитываются сеансы, которые в среднем более шести часов за сеанс.

Отчет включает следующие параметры

Поле	Описание
Название кампании	Имя кампании, для которой был отображен отчет.
Среднее время завершения (часы/минуты)	Среднее время завершения сеанса, в котором хотя бы один SMS отправляется контакту для кампании.

### Среднее время ответа



В отчете отображается среднее время ответа на вопрос по выбранной форме.

Щелкните «**Среднее время ответа**», чтобы заполнить параметры отчета. Это обязательно. Щелкните "Поиск" , чтобы отобразить отчет в представлении диаграммы.

Отчет включает следующие параметры

Поле	Описание
Название кампании	Имя кампании, для которой был отображен отчет.
От имени	Имя формы, с помощью которой были отправлены сообщения.
Заголовок вопроса	номер контакта, на который с этой камеры были отправлены сообщения.
Среднее время ответа (мин.:сек.)	Среднее время ответа на этот вопрос клиентов.

## Руководство по вызову

Отчет из руководства по вызову отображается как диаграмма , так и в **виде таблицы**. В обоих представлениях показано количество тактов, в которых операторы использовали руководство по вызовам. Щелкните **Имя** кампании в представлении таблицы или диаграммы, чтобы просмотреть подробные отчеты.

Выполните следующие действия:

1. Выберите из **списка группы** кампании.
2. Выберите **Руководство по вызову** в раскрывающемся списке.
3. **Выберите имя** формы для сопоставления для этой двусторонней SMS кампании.

## Опрос вызовов по часам

Опрос вызовов по часам показывает, что с точки зрения кампании руководство по вызовам по часам.

На этой странице отображается отчет « **Все контакты без ответа на вопросы**», а отчет содержит параметры понижения following:

Поле	Описание
Название кампании	Имя кампании, для которой был отображен отчет.
Идентификатор оператора	Оператор, используя это руководство по вызовам.
Клавиша LCM	Это уникальный идентификатор, который идентифицирует попытку вызова контакта.
Номер контакта	Контактный номер, по которому была достигнута связь с заказчиком.
Активность в	Дата и время использования в руководстве по вызовам.
Итого ответов на	Количество вопросов, на которые ответил клиент во время



вопросы	взаимодействия.
---------	-----------------

## Конфигурации

Короткие коды, называемые короткими номерами, представляют собой специальные телефонные номера, значительно более короткие, чем полные номера телефонов, которые могут использоваться для приема SMS с мобильных телефонов некоторых/всех поставщиков услуг. Короткие коды рассчитаны для того, чтобы их легче читать и запоминать, чем обычные телефонные номера.

Функция двухсторонней SMS позволяет настроить два коротких кода, используя один как основной короткий код, а другой — как дополнительный.

Функция конфигурации позволяет настроить короткие коды, используя которые отправляются сообщения контактам, а ответы получаются с помощью этого короткого кода.

1. Перейдите в раздел **«Конфигурация»** и введите следующую информацию:
2. Введите отображаемое имя.
3. Введите короткий код. Короткий код должен содержать только алфавитно-цифровые символы и дефис. Это имя отображается в качестве адреса отправителя для клиентов, получающих SMS сообщения.

## Ограничения

При настройке двухстороннего модуля SMS администраторы сталкиваются с определенными ограничениями.

### Поля предприятия

Бизнес-параметры, созданные с пробелами в их именах, не отображаются для выбора в модуле двухсторонняя SMS. Когда бизнес-поля, сопоставленные для формы, изменяются или удаляются в бизнес-параметре, эти изменения не отображаются в модуле двухсторонняя SMS. Однако при открытии и сохранении формы, для которой были изменены бизнес-поля, появляется диалоговое окно с запросом на изменения в полях доступности. Измененные бизнес-поля заполняются на левой панели на панели «Бизнес-поля». В разделе формы приведены сведения о необходимых изменениях для бизнес-полей.

### Формы

Можно изменить активную форму, для которой запущена кампания. Однако изменения, внесенные в форму, не применяются к запущенным контактам. Измененные изменения применяются к свежим контактам конкретной кампании. Однако в случае перезапуска службы внесенные изменения применяются к выполненным контактам.

### Условия



Неактивные (серого цвета) элементы формы непримечаемы.

## Функции

При определении функции JavaScript этот формат должен начинаться с *txml.* и заканчивается точкой с запятой (;)

### Синтаксис

```
txml. FunctionName = функция (A,B)
{
  Введите здесь код, возврат A+B;
};
```

При вызове функции в текстовой области вопросов или в поле сообщения о конце сеанса применяются следующие форматы:

### Синтаксис

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. ВопросНазм.)]
```

BFLD и QFLD обязательно для бизнес-полей и полей вопроса. При вызове функции в поле условия применяются следующие форматы:

### Синтаксис

```
txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. QuestionFieldName)
```

### Или

```
имя txml.func([GlobalVariableName], [BFLD. BusinessFieldName], [QFLD. QuestionFieldName])
```

### Или

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. ВопросНазм.)]
```

BFLD и QFLD в обязательном порядке заполняются префиксами бизнес-полей и полей вопроса. Чтобы передать жестко закодированное значение, составьте его с помощью отдельных кавычек (например, значения).

### **Примечание:**

Строка обычно используется в качестве типа данных для поля вопроса. Если требуется использовать тип данных, который отличается от строки, используйте соответствующие функции синтаксического анализа JavaScript, например `parseInt(QFLD. QuestionFieldName)`, `parseFloat(QFLD. QuestionFieldName)`, и так далее.

JQuery и последние фреймворки JavaScript не поддерживаются.



## Webservice

Для вызова веб-службы для манипулирования базой данных используйте следующий фрагмент кода в сценарии при создании формы:

**Примечание.** Доступны методы API веб-службы или веб-API REST для получения значения из базы данных. ASMX Веб-вице-сервер не поддерживается.

В следующем примере описывается метод `GetRating()`, который возвращает рейтинг на основе введенного номера телефона.

### Пример 1

Экспонирование REST API вызова веб-службы через JavaScript.

```
txml.GetRating = функция (телефон)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/Con-tactService.svc/GetRating/'+ телефон; возврат (new
WebClient()). DownloadString(url);
};
```

### Пример 2

Для получения URL используется код JavaScript:

```
txml.getUrl = функция (телефон)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactSer-vice.svc/GetRating/'+ телефон; обратный url;
};
```

Используйте код в поле условия:

```
(новый WebClient()). DownloadString(txml.getUrl( QFLD.телефон )
```

### Пример 3

Используйте код в поле условия:

```
(новый WebClient()) . DownloadString('http://localhost/TestRestSer-vice/ContactSer- vice.svc/GetRating/'+ телефон)
```

Далее приводится пример кода API REST (.NET) для указанных выше методов

```
[Сервисзряд]
iContact для публичного интерфейса
{
[ОперацияКонтракт]
[WebGet(UriTemplate = "GetRating/{phonenumber}",
RequestFormat = WebMessageFormat.Ебиб, ResponseFormat =
WebMessageFormat.Гдебюро)] int GetRating(строка PhoneNumber);
}
Общий класс ContactService: IContact
{
общий int GetRating (строка PhoneNumber)
{
возврат ContactDataDataХит.GetRating(Номер телефона);
}
}
```

## Руководство по вызову

Руководство по вызову — это средство, которое помогает оператору с заранее определенными вопросами представить контакту, если вызов не связан. Основываясь на ответы, оператор может либо перейти к следующему вопросу, либо задать дополнительный вопрос, отрываясь от предыдущего вопроса. Операторам можно настроить ряд вопросов, ответов и вспомогательных вопросов.

### Кампания

Перейдите к **кампании** и выберите доступные кампании из отображаемых групп кампаний, приложите или замените бланки опросов и настройте параметры для проведения двухсторонней SMS кампании.

Все доступные группы кампании отображаются на левой панели экрана. Щелкните любую **группу** кампании, чтобы воспроизводить все связанные кампании для этой группы. Для поиска кампаний можно также использовать поле поиска.

Отчет из руководства по вызову отображается как диаграмма, так и в **виде таблицы**. В обоих представлениях показано количество тактов, в которых операторы использовали руководство по вызовам.

Чтобы просмотреть более подробные отчеты, щелкните **имя** кампании в представлении таблиц или на диаграмме, отображаемой для кампании в представлении диаграммы. На обоих представлениях представлены подробные отчеты.



Выполните следующие действия:

1. Выберите из **списка группу** кампании.
2. Выберите **Руководство по вызову** в раскрывающемся списке.
3. **Выберите имя** формы для сопоставления для этой двусторонней SMS кампании.

## Формы

Администратор может создать ряд предварительно определенных вопросов или сообщений и прикрепить их к форме. Каждое сообщение или сообщение отправляется контактам как SMS. На основании ответных SMS, предоставленных заказчиком, принимается следующее действие. Используя средство формы, создавайте вопросы, записывайте условия к вопросам и связывайте один запрос с другим, основываясь на ответе клиента. Можно написать функцию JavaScript или использовать встроенную функцию JavaScript.

Выполните следующие действия:

1. Выберите кампанию из списка.
2. Перейдите на **вкладку "Форма"**, чтобы создать форму. Для подражания доступны следующие элементы формы:
  - a. Глобальные переменные
  - b. Блок сценариев
  - c. Превалидатор
  - d. Текстовый
  - e. Выбор параметра
3. Настройте поля «Бизнес», «Глобальная переменная», «Поле вопроса» и «Функция библиотеки». Дополнительную информацию см. [в руководстве по вызовам](#).

## Последовательности вопросов

Руководство по настройке вызовов помогает оператору правильно и структурно решать вызовы клиента. Начиная с приветствия, получения информации, а затем подписи с прощальным сообщением, все это может быть выполнено путем последовательности вопросов надлежащим образом. Дополнительные сведения см. в разделе [«Последовательность вопросов»](#).

## Копирование формы

Щелкните **" Копировать "**, чтобы скопировать эту форму в другие кампании в рамках этой группы кампаний. При копировании формы в другие кампании убедитесь, что бизнес-поля, созданные в кампаниях, синхронизированы с рабочими полями, настроенными в форме.

**Примечание.** Вы не можете копировать формы из групп кампании.



1. Выберите кампанию в раскрывающемся списке "Выбрать кампанию", в которую необходимо скопировать эту форму. Введите уникальное имя в поле «Имя формы». Щелкните " **Создать** ", чтобы создать форму.
2. Нажмите Кнопку " **Удалить** ", чтобы удалить форму. Нажмите **ОК** во всплывающем окне подтверждения.
3. Выберите " **Новая форма** " в раскрывающемся списке, чтобы создать новую форму, или выберите нужную форму для редактирования существующей формы.

## Функции библиотеки

Campaign Manager содержит список встроенных функций JavaScript. Вы также можете создавать пользовательские JavaScript-коды в блоке сценариев.

Перетащите функции библиотеки из левой панели на поле значений. Формат функции библиотеки *txml*. (*FunctionName*). Например, txml. ToLower

(«ЗОЛОТОЙ»). Используйте функции библиотеки для следующих полей:

- Назначить значение
- Сценарий вызова
- Логическое состояние
- Поле значения
- Область текста

## Формы

### Глобальные переменные

Можно назначить значения глобальным переменным и использовать их в двухсторонней SMS форме. Значения для этих переменных добавляются к SMS сообщений, отправляемых с помощью этого сценария.

#### Примечание:

Эта функция не является обязательной.

Глобальные переменные чувствительны к регистру

Campaign Manager предоставляет встроенные глобальные переменные. Для этих переменных нет значений по умолчанию. Им необходимо назначить значения во время выполнения. Эти имена глобальных переменных нельзя редактировать или удалять.

- Sys\_ID
- Sys\_Fname



- Sys\_Lname
- Sys\_DOB

- Sys\_Gender
- Sys\_PhoneNumber
- Sys\_Email
- Sys\_AppointmentDate
- Sys\_AppointmentTime
- Sys\_LCMKey

Чтобы создать глобальную переменную, выполните приведенные ниже действия

1. Щелкните "**Глобальная переменная**" на левой панели.
2. Введите **ключ** и назначьте **значение**. Например, типом учетной записи может быть ключ, а «Золотой» — значение.
3. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить дополнительные глобальные переменные.
4. Щелкните "**Удалить** ", чтобы удалить глобальную переменную.

**Примечание.** Вы можете удалить только созданные глобальные переменные. Из списка невозможно удалить встроенные глобальные переменные.

5. Щелкните "**Удалить**" в правом верхнем углу этого раздела, чтобы удалить все глобальные переменные.

## Блок сценариев

Можно написать или использовать функцию JavaScript для выполнения вычислений или запуска веб-службы API REST. Можно использовать любую функцию сценариев в поле условий, в полях с назначением значения или сценария вызовов. В сценарии можно прочитать глобальные переменные, но сбросить значение только если оно не является примитивным типом.

### Примечание:

- a. Имена переменных сценариев и глобальных переменных в сценарии должны быть уникальными.
- b. Компоненты ActiveX и вызовы AJAX не поддерживаются в

блоке сценариев. Выполните следующие действия:

1. Перетащите **блок** сценариев на левой панели, чтобы отобразить экран.
2. Введите текст кода сценария, если это новый сценарий, или скопируйте и вставьте существующий сценарий.
3. Щелкните по кнопке "Удалить" , чтобы очистить сценарий.

## Текст спасибо

По завершении всего потока оператор может выйти из нее любым сообщением - "Спасибо" или рекламным сообщением. Поле компании можно также пометить тегами (например, имя или фамилия).

## Поля предприятия

В этом разделе приведены все бизнес-поля, связанные с кампанией. На левой панели перетащите бизнес-поля в поля значений, чтобы сохранить поля для условий. [БФЛД. BusinessFieldName] — это формат для бизнес-области.

## Поля вопроса

Здесь заполняются все поля вопросов, созданные для этой формы. Добавьте любое количество полей вопроса (ответ, полученный на этот вопрос) в блок вопросов. Поля вопроса можно использовать в текстовой области или в любом другом месте полей условий. На левой панели перетащите поля вопроса, чтобы установить или сохранить ответ для выбранного условия.

Примечание.

- a. Строка обычно используется в качестве типа данных для поля вопроса. Если требуется использовать другой тип данных, чем строковый, используйте соответствующие функции синтаксического анализа JavaScript, такие как `parseInt()`, `parseFloat()` и т. д.
- b. Значения полей вопроса чувствительны к регистру.

При наведении указателя мыши на панель вопросов отображаются несколько вариантов, которыми можно воспользоваться:

1. Нажмите кнопку "Копировать" , чтобы скопировать вопрос.
2. Нажмите кнопку "**Вставить**" , чтобы вставить скопированный вопрос из буфера обмена.
3. Щелкните "**Отбросить**" , чтобы выбросить скопированный вопрос из буфера обмена.
4. Удерживая и, перетащите вопрос, чтобы переместить его в другую позицию - например, с третьего вопроса на пятый.
5. Нажмите Кнопку "**Удалить**" , чтобы удалить вопрос. Нажмите кнопку ОК, чтобы удалить и закрыть диалоговое окно.

## С несколькими вариантами

Можно также настроить вопрос с несколькими ответами. Вы можете перечислить ответы, которые оператор выбирает на своем рабочем столе по выбору заказчика. Например, в кампании есть вопрос об активах, которые `cus-tomeg` держит, таких как дом, автомобиль, мотоцикл, и т. д. Оператор может выбрать несколько активов, которыми владеет клиент.

## Флажок

Можно использовать **флажок** , предлагающий клиенту вопросы типа «Да» или «Нет» . В этом приложении можно настроить указание, что флажок означает «Да», а «Не выбрать» означает «Нет».

1. Перетащите **флажок** на левой панели для отображения экрана.



2. Перейдите к созданию формы.

## Выбор в списке

Вы можете использовать функцию **"Выбрать из списка"** и задавать вопросы, на которые можно ответить в списке. Клиент выбирает ответ на указанные варианты. Если ответ отсутствует в списке, оператор может динамически добавлять его в список.

1. Перетащите кнопку **«Выбрать из списка»** на левой панели, чтобы отобразить экран.
2. Перейдите к созданию формы.

## Последовательности вопросов

Руководство по настройке вызовов помогает оператору правильно и структурно решать вызовы клиента. Начиная с приветствия, получения информации, а затем подписи с прощальным сообщением, все это может быть выполнено путем последовательности вопросов надлежащим образом.

Разверните вопрос, чтобы открыть раздел о последовательности. Вы также можете проверить некоторую информацию, которую вы получаете от пользователя.

Например, можно проверить номер учетной записи, если учетная запись действительная, то в руководстве по вызовам необходимо настроить следующий вопрос.

В руководстве по вызовам оператору должен быть подсказкой сообщить о недопустимом номере клиента и бросить вызов. Приведенные условия могут использоваться для подтверждения информации, представленной заказчиком.

Используя эти условия, пользователи могут проверять как числовые, так и строковые типы данных. Возможны следующие условия:

- Точно равно
- Больше
- Больше или равно
- Меньше
- Меньше или равно
- Не равно
- Начинается с
- Заканчивается на
- Содержит

**Примечание.** Когда выполнение функций подстановки начинается со, оканчивается префиксом и суффиксом строки со знаком %, и содержится. Например, %search недоумение%.

После проверки можно настроить различные последовательности в зависимости от ответа пользователя. Настроить последовательность вопросов можно следующими



способами:

- Перейдите к следующему вопросу: Выберите этот вариант, чтобы перейти к следующему вопросу. В раскрывающемся списке «Выбрать вопрос» выберите следующий вопрос.
- Сброс и перейти к следующему вопросу: выберите этот вариант, чтобы задать следующий вопрос заказчику путем сброса предыдущих ответов на предыдущие вопросы. В раскрывающемся списке «Выбрать вопрос» выберите следующий вопрос, которому нужно следовать после отправки.
- Назначить значение: выберите этот вариант для назначения значения глобальной переменной. В раскрывающемся списке "Выбрать переменную" выберите глобальную переменную, для которой требуется назначить значение. В смежном поле используйте рабочее поле, поле вопроса (ответ, полученный на этот вопрос), функцию JavaScript или даже глобальную переменную в качестве значения, перетаскивая это поле. Также можно задать пользовательское значение. При назначении нового значения для глобальной переменной старое значение удаляется из памяти и берется новое значение. После назначения значения глобальной переменной выберите нужный параметр в следующем раскрывающемся списке.
- Завершение сеанса: выберите этот параметр, чтобы завершить сеанс. Выбрав этот параметр, сеанс останавливается после отправки вопроса. В раскрывающемся списке "Выбрать диспозицию" выберите позицию диспозиции предприятия или телефонии. Можно настроить сообщение о конце сеанса, например "Спасибо за участие", чтобы оператор зачитал заказчику.
- Сценарий вызова: выберите этот вариант для вызова функции JavaScript. Введите имя функции сценария в смежном поле, чтобы выполнить данное действие. Выбрав этот параметр, можно выполнить пользовательские действия, такие как вызов веб-сервиса, проверка и т. д. В следующем раскрывающемся списке выберите нужный вариант. Невозможно вернуть значение из функции JavaScript.
- Нажмите кнопку **"Сохранить"** , чтобы сохранить эту форму.  
Примечание. Можно сохранить форму без адреса полей вопроса или условий. Введите название формы и ее описание, чтобы сохранить форму.  
Можно открыть существующую форму для создания вопросов и добавления условий позже.

## Уведомления

Оповещения выступают в качестве уведомлений для кампаний и событий на уровне системы. Оповещения уровня системы формируются путем мониторинга различных компонентов. Помимо отображения оповещений об исключениях уровня компонентов в Консоли, приложение также отправляет сообщения электронной почты настроенным получателям. Эти оповещения играют решающую роль в устранении неполадок приложения. В этом разделе приводится обзор оповещений и приведены различные параметры для максимальной эффективности этой функции.



С помощью протокола простого сетевого управления (SNMP) исключения регистрируются по настроенному IP адресу или порту получателя. Существует несколько способов оповещения пользователя.

## Системные уведомления

В разделе "Система" приведены все конфигурации, необходимые для мониторинга различных компонентов и переходных исключений как уведомлений.

## Контроль кампании

Оповещения о кампании специально предназначены для отправки администраторам уведомлений о статистических данных, связанных со контактами, по выбранным кампаниям.

## Прогноз кампании

Прогноз кампании — это функция, которая отображает прогноз контактов, которые могут быть набраны или заблокированы в ближайшие три часа. Страница «Прогноз кампании» содержит две вкладки: «Прогноз доставки контактов» и «Прогноз отключения контактов».

## Системные уведомления

Campaign Manager позволяет отправлять SNMP ловушки от любых настроенных основных компонентов с помощью SNMP (простого протокола управления сетью). При наступлении настроенного события соответствующий абонент отправляет предупреждение списку сторонних контролирующих приложений. Предупреждения включают код события и описание. Для получения этой информации можно настроить до трех контролирующих сторонних приложений. Campaign Manager имеет встроенный SNMP приемник, который также выступает в качестве третьего приложения для мониторинга из трех разрешенных приложений мониторинга. Использование этого приложения в качестве одного из сторонних контролирующих приложений дает вам возможность получать уведомления о событиях на домашней странице Campaign Manager.

При определении аварийного состояния оператор:

- Регистрирует информацию о времени, типе и серьезности состояния
- Генерирует уведомление, которое затем отправляется указанному IP

хосту, SNMP уведомления отправляются одним из следующих способов:

- Ловушки - неблагонадежные сообщения, которые не требуют подтверждения получения от SNMP человека-агера.
- Informs - Надежные сообщения, которые хранятся в памяти до тех пор, пока SNMP manager не выдастся ответ. Информатор использует больше системных ресурсов, чем ловушек.

Для использования SNMP уведомлений в вашей системе необходимо указать их получателей.



Эти получатели указывают, куда направляются уведомления о регистрации сети. По умолчанию все уведомления включены, но адресаты не определены. Пока вы не определите получателей, уведомления не отправляются.

## Уведомление

В разделе «Уведомления» отображается количество событий предупреждения. Значок "Удалить все" позволяет закрыть все нотификации в один переход. Поле поиска используется для заполнения результатов в столбцах "Имя кампании" и "Событие предупреждения" на основе строки поиска. Кроме того, можно закрыть отдельные уведомления, щелкнув значок «Закрыть» для каждого уведомления.

Перейдите к **Оповещение > System > Navigate** , чтобы просмотреть уведомление.

## Настройки

Вкладка "**Параметры** " используется для управления всеми компонентами и конкретными событиями в рамках каждого компонента, который планируется отслеживать.

1. Разверните любой компонент, чтобы просмотреть код **события** предупреждения и событие **предупреждения**.
2. Чтобы отслеживать события в компоненте, включите переключатель **«Включить компоненты»**. Только если этот коммутатор включен , приложение начинает отслеживать журналы выбранных событий в рамках компонента и отправлять уведомления.
3. Для отслеживания определенных событий и получения оповещений **необходимо включить переключатель «Включить»** для конкретного события.
4. Убедитесь в завершении этого упражнения для всех компонентов, которые необходимо отслеживать.

Компоненты	Код	Коды оповещений от
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMKонтактный адрес	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScriptEngine	5	5.10000
LCMОтчетная служба	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMKонтактыЗагрузчик	8	8.10000
LCMScriptНастроитель	9	9.10000
LCMBехуслуг	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMtenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000



LCMРепортыByMail	18	18.10000
------------------	----	----------

LCMAlerter	19	19.10000
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯКоннектор	20	20.10000
Набиратель	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

## Параметры электронной почты

Оповещения, перечисленные получателем SNMP, могут быть отправлены выбранным получателям по электронной почте. Это помогает получателям устранять неполадки в определенных событиях.

Отправка уведомления по электронной почте:

1. Перейдите в **раздел «Настройки оповещений > System > Notification > Email»**.
2. Включите переключатель **Email Notification** для отправки уведомлений по электронной почте.

**Примечание.** Перезапуск службы SNMPReceiver требуется, только если этот коммутатор выключен или включен. Если в поля, описанные в шаге 2-4, ниже, перезапуск не требуется.

3. Введите значение в поле «**Подавление повторяющихся событий (в минутах)** ». Она используется для подавления повторяющихся уведомлений о том же событии в течение заданного периода времени.

Например, параметр «Подавление повторяющихся событий» (в минутах) настраивается как 15 минут. Если в Компоненте1 имеется exser-tion1, который регистрируется в 11:30, это исключение больше не регистрируется, если оно произошло до 11:45.

4. Введите **адрес электронной почты** получателя. Разделите несколько адресов электронной почты с помощью запятой. Это поле является обязательным.

**Примечание.** Адрес электронной почты отправителя выбирается в разделе "Оповещение" и заполняется в поле "От" сообщения электронной почты.

5. Введите тему сообщения электронной почты. Это формирует строку темы оповещений по электронной почте, отправленных за исключения. Это поле является обязательным.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

## Контролируя приложение

служба приемников SNMP контролирует все компоненты и получает данные об исключениях. На основе наборов сообщений электронной почты, эти данные затем передаются по электронной почте. Настройте приложение мониторинга, чтобы включить SNMP вице-сервер получателя.

1. Перейдите к приложению **Оповещение > Система > Notification > Monitoring**.



2. Введите имя приложения, IP адрес и порт.

**Примечание:** SNMP файла конфигурации службы приемника содержится два свойства SNMPTrapMgrIP и SNMPTrapMgrPort. Упомянутые в приложении "Мониторинг" IP и порт должны совпадать со значениями, указанными здесь.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить".
4. Если есть другие приложения, контролируемые Campaign Manager, можно настроить подробные сведения в приложениях 2 и 3 при необходимости.

### Информация об оповещении

Когда настроенные сторонние приложения следят за приложением, SNMP оповещения отправляются этим приложениям в формате **идентификатора объекта (OID):1.3.6.1.4.1.52914.8.200020**

Номер	Метка	Сведения
1	ISO	Группа, которая установила этот стандарт. В данном случае это ISO.
3	ORG	Это организация.
6	DOD	Об этом свидетельствует Министерство обороны США, организация, которая создала самые ранние формы Интернета.
1	Интернет	Это режим связи, чаще всего — Интернет.
4	Конфиденциальный	Это устройство производитель природы организации. В данном случае это частное лицо.
1	Корпоративный	Классификация частного объекта. В данном случае она классифицируется как частное предприятие.
52914	Номер предприятия	Корпоративный номер продукта.
8	Идентификатор компонента	Идентификатор компонента в изделии выполняется mon-itored. В этом случае существует три компонента. Модуль веб-канала (ID 2), изменение назначения контакта (ID 3) и выгрузка контактов (ID 8).
200020	Идентификатор события	Это идентификатор события в компоненте. Для всех событий последняя цифра 0 означает сбой; 1 означает «Успех».

### Поля

Поля	Описание
------	----------



Имя компонента	Имя компонента.
----------------	-----------------

Код события предупреждения	Отображает код четного предупреждения.
Оповещение	Отображает имя события предупреждения.
Произошло	Отображает дату и время возникновения события.
Уволить	Позволяет вам отклонять уведомление.
Подавление повторяющихся событий	Она используется для подавления повторяющихся уведомлений о том же событии в течение заданного периода времени.
Тема письма	Описывает, о чем идет сообщение электронной почты.
Электронная почта получателя	Адрес электронной почты получателя.

## Контроль кампании

Оповещения кампании предназначены для отправки администраторам статистических данных, связанных со контактами, по выбранным кампаниям. Это помогает администраторам принять меры по исправлению состояния и поддерживать работоспособное приложение. Убедитесь, что разделы "Настройки", "Параметры электронной почты" и "Приложение мониторинга" заполнены, чтобы получать дополнительные оповещения. Если конфигурация не завершена, заменяется только номер, относящийся к контактам.

Можно выбрать часовой пояс, для которого требуется получить результат мониторинга кампании. Если список виден, выберите часовой пояс из раскрывающегося списка. Приложение преобразует дату-время в зависимости от выбранного пользователем часового пояса и отображает результаты мониторинга кампании. Эта настройка не является обязательной. Для получения параметра Campaign Monitor result по часовым поясам необходимо задать значение true в файле **Service web.config** для свойства *IsTimeZoneRequiredForFilter*.

Например, если пользователь выбирает в качестве часового пояса GMT и сервер находится в часовом поясе IST, в отчете отображаются данные с 0530 утра, так как это равно 00:00 GMT.

1. Перейдите к разделу **Оповещения > Campaign**.
2. **Выберите кампании и** часовые пояса .
3. Щелкните Показать **записи** , для просмотра результатов мониторинга.
4. Щелкните **"Экспорт"** , чтобы загрузить данные в книгу Excel.
5. Выберите конкретный интервал **времени** , в который вы хотите публиковать оповещения. В первом столбце всегда отображается текущий временной интервал, а при прокрутке вправо можно перейти к более ранним временным интервалам. Исключения отображаются в 15- или 30-минутных и 1- или 2-часовых интервалах.
6. При необходимости воспользуйтесь параметром поиска для поиска для поиска по определенной записи кампании.



7. Данные, содержащие исключения, выделены красным цветом. Кроме того, значок уведомления в заголовке приложения показал количество исключений. В столбце «Название кампании» также указаны кампании, у их оповещений есть предупреждения перед названием кампании.
8. Щелкните номер, отображаемый в любой ячейке таблицы, чтобы открыть всплывающее окно «Список исключений». В списке приведены только 50 исключений из топ-50. Отхватите кнопку **«ПОКАЗАТЬ ВСЕ ЗАПИСИ»**, чтобы увидеть весь список.

## Поля

Поле	Описание
Название кампании	Имя кампании
Выгружено	Количество загруженных контактов
Доставлены	Количество доставленных контактов
Обработаны	Количество обработанных контактов

## Прогноз кампании

Прогноз кампании — это функция, при которой приложение отображает прогноз контактов, которые могут быть набраны или заблокированы в ближайшие три часа времени. На странице "Прогноз кампании" отображаются две вкладки: "Прогноз доставки контактов" и "Прогноз отключения контактов".

### Прогноз доставки контактов

В прогнозе доставки контактов отображается прогноз возможного количества контактов, которое может быть набрано в течение следующих трех часов, начиная с последнего времени доступа или обновления. Прогноз представляет данные, разделенные на 15-минутные интервалы.

1. Перейдите к разделу **Оповещение > Прог. Campaign > Контактный прогноз** доставки.
2. Выберите часовой **пояс** , для которого требуется использовать данные прогноза доставки контактов. Приложение принимает дату-время в зависимости от часового пояса, выбранного пользователем, и отображает данные прогноза доставки контактов. Эта настройка не является обязательной. Для получения прогноза доставки контактов по часовым поясам свойство `IsTimeZoneRequiredForFilter` должно быть задано значение `true` в файле `service web.config`.

Например, если пользователь выбирает в качестве часового пояса GMT и сервер находится в часовом поясе IST, в отчете отображаются данные с 0530 утра, так как это равно 00:00 GMT.

3. **В прогнозе** доставки контактов отображаются свежие контакты, доступные для доставки, в столбце "Свежие" для каждой из перечисленных кампаний. В столбцах, обозначаемых временем в 15-минутных интервалах, в приложении отображается количество контактов, которые планируется передать в соответствии со стратегией контакта (CSS).
4. Разворачивайте каждую **кампанию** , чтобы увидеть разрыв контактов, доставляемых на основе CSS для каждого интервала времени. Контакты считаются только один раз в связи с первым условием, даже если они соответствуют нескольким требованиям.

Например, предположим, выгрузите один контакт, который соответствует двум условиям – условию 1 и условию 2. Если этот контакт соответствует обоим условиям, в прогнозе доставки этот контакт учитывается только с первым условием. Несмотря на то, что этот контакт также соответствует второму условию, счетчик по отношению ко второму условию отображается как ноль.

## Прогноз исключения контактов

**В прогнозе** от исключений контактов отображается сводный прогноз возможного числа контактов, который может быть исключен из набора в ближайшие три часа, начиная с последнего времени доступа или обновления.

1. Перейдите к разделу **Оповещение > Прог. Campaign > Контактный прогноз** отчуждения.
2. Выберите часовой **пояс** , для которого требуется использовать данные прогноза от исключений контактов. Приложение принимает дату-время в зависимости от часового пояса, выбранного пользователем, и отображает данные прогноза отторжения контактов. Эта настройка не является обязательной. Для получения результатов прогноза от исключений контактов по часовым поясам для свойства `IsTimeZoneRequiredForFilter` должно быть значение `true` в файле `Service web.config`.  
Например, если пользователь выбирает в качестве часового пояса GMT и сервер находится в часовом поясе IST, в отчете отображаются данные с 0530 утра, так как это равно 00:00 GMT.
3. Выберите кампанию для просмотра данных конкретной кампании.
4. Щелкните **Экспорт** , чтобы загрузить отчеты об исключении контактов.

## Поля

Поля	Описание
Название кампании	Имя кампании.
Общее количество контактов	Подсчет общего количества открытых контактов в начале дня. К таким контактам относятся свежие и перенесенные контакты. При загрузке новых контактов эти номера увеличиваются; и не изменился, когда контакты набраны / перепланированы / изменены с открытого. Настроенное часы прогнозирования не имеет к этому числу отношения.

Открыть контакты	<p>Общие контакты, которые доступны для набора для кампании по сог-ответ. К таким контактам относятся свежие и перенесенные контакты. Эти столбцы разделены на следующие части:</p> <p><b>Итого</b> — отображает общее количество открытых контактов для камеры. Число меняется динамически - увеличиваются, когда выгрузка /изменение настроек и замедление времени при выходе из него / закрыто, или статус был изменен на открытое.</p> <p><b>Загружено сегодня</b> — отображает количество открытых контактов, которые загружены в течение текущего дня кампании.</p>
------------------	---

Доступные контакты	<p>Количество открытых контактов, которые могут быть набраны или в течение следующих трех часов.</p> <p>Примечание. Заголовок столбца содержит длительность, заданную в свойстве web.config компонента сервиса ExclusionPredictionInHours. Если задано 2 часа, заголовок отображается как «Доступные контакты» на следующие 2 часа.</p> <p><b>«Итого»</b> — отображает общее число открытых контактов кампании, которые должны быть набраны за текущий день.</p> <p><b>Загружено сегодня</b> — отображает количество открытых контактов, загруженных в течение текущего дня для набора в тот же день для кампании.</p>
Контакт заблокирован	Выписывая список заблокированных контактов.
Государственное право	Отображает количество контактов кампании, заблокированных законом штата.
Не звонить	Отображает количество контактов кампании, заблокированных DNC (Не звонить)
Национальный не вызов	Отображает количество контактов кампании, заблокированных NDNC (national Do Not Call) для кампании.
Поставленные контакты	Список общего количества доставленных контактов
Стратегия выбора контакта (CSS)	Отображает количество контактов кампании, заблокированных условиями CSS.
Свежие	Отображает количество новых контактов кампании, ожидающих выхода на текущий день.
Расписание	Отображает количество перепланированных контактов кампании, ожидающих выхода на текущий день.
Расчетное время завершения	<p>Это расчетное время завершения для всех набираемых контактов кампании. Это вычисляется на основе прошлых его-тори и текущих данных общего числа обработанных записей и общего количества обработанных записей.</p> <p>Примечания: (t)</p> <p>И т. д. и процент завершения неприменимы для кампаний по спискам общего доступа.</p> <p>Кампании со списками, выходящими за пределы рабочего времени прогнозирования, отображаются в отчетах об исключении, только если они находятся в состоянии выполнения или expected, чтобы находиться в состоянии выполнения в часы прогнозирования.</p>
Процент завершения	Процент набранных контактов (от общего числа загруженных контактов) для кампании. Формула (Заполненные контакты * 100) / Общее число контактов.

Общее количество контактов вычисляется по следующей формуле:

*Общее количество контактов = количество(Открыть) + Количество(Закрытый) + Количество(Другое)*

## Инструменты

Меню "Инструменты" включает в себя модуль записи вызовов и модуль "Очистка и архив".

Записи вызовов позволяют пользователям искать записи каждого подключенного вызова и получать доступ к ним. Для более информирования, [нажмите здесь](#).

Средство очистки и архива помогает пользователям автоматически очищать базы данных клиентов. Этот инструмент устраняет необходимость в нудной ручной работе, связанной с такой деятельностью. В течение определенного периода времени, по мере увеличения использования приложения, размер базы данных увеличивается экспоненциально. Для получения дополнительной информации нажмите [здесь](#).

## Очистка и архив

Средство очистки и архивирования помогает пользователям автоматически удалять файлы данных из баз данных. Этот инструмент помогает избежать нудной ручной работы, связанной с такой деятельностью. При очистке базы данных из нее удаляются заданные данные. После удаления данные невозможно восстановить.

При увеличении использования приложения размер базы данных также увеличивается экспоненциально. Держать этот размер данных в узде во избежание проблем с производительностью крайне важно, что у нас есть надежный план хранения данных. Утилита "Очистка и архив" — это инструмент очистки, помогающий достичь целей плана хранения данных. С помощью средства очистки и архива можно просто очистить данные из баз данных или выполнить архивирование очищаемых данных.

Файлы данных можно выполнять очистку и архивировать. Если выбрано архивирование очищаемых данных, выберите следующее

- **Архив в ведра Amazon S3 или на диске для общего доступа** — данные хранятся в виде файла значений, разделенных запятыми (CSV). Далее следует соглашение об именах файлов <TableName>\_<PurgeDate в формате YYYYMMDD>. Например, AuditTrail\_20210326.
- **Архив в другой базе данных SQL MS** - необходимо сначала создать базу данных в MS SQL и использовать это имя базы данных для настройки параметров архива.

## Настройки



1. Перейдите в раздел **"Настройки"** и убедитесь, что параметр "Очистка" имеет значение **"Вкл."**. Пользователи не могут выключить это.
2. Установите переключатель **«Архив»** на **«ВЫКЛ.»**, если вы не хотите, чтобы очищенные данные архивировались.

**Примечание.** Если вы выключите функцию архива, утилита окончательно удалит очищенные данные из базы данных. Вы не сможете получить доступ к очищенным данным.

3. Выберите подходящий **тип** архива. Дополнительную информацию см. в разделе «Тип архива» на стр. 209.
4. **Выберите расписание** очистки: **ежедневно**, **еженедельно** и **ежемесячно**.
  - a. Ежедневно - приложение один раз в день выполняет очистку базы данных в заданное время в начале и конце.

**Примечание.** При выборе ежедневного расписания заполните поле «Исключенные дни» — это необязательно.
  - b. Еженедельно - приложение очищает базу данных в настроенное время начала и окончания один раз в неделю. Если выбрать этот тип выполнения, выберите день недели для очистки базы данных.
  - c. Ежемесячно — один раз в месяц приложение настраивает базу данных в заданное время. При выборе этого параметра можно выбрать «Конец месяца», чтобы очистить данные за последний день месяца между заданным временем начала и окончания. Если вы хотите, чтобы очистка была пером каждый месяц, выберите параметр «Дата» и дату для операции очистки.

**Примечание.** Если выбрать параметр «Дата» и выбрать дату, неприменимую для конкретного месяца, очистка пропускается для этого месяца. Например, если выбрать в качестве даты 30, очистка пропускается на февраль.
5. **Выберите время** начала операции по очистке.
6. Выберите время **завершения** операции по очистке. Действие очистки завершается в заданное время окончания, даже если есть записи, ожидающие очистки. Эти остаточные записи берутся на очистку в следующее запланированное время очистки.
7. **Выберите исключенные дни.** С помощью поля "Исключенные дни" можно настроить дни недели, когда приложение не может выполнять действие "Очистка и архив") Это помогает сохранить данные в дни, исключаемые очисткой. Это поле не является обязательным. можно выбрать несколько дней.
8. Нажмите Кнопку "Сохранить ".

## Группы таблиц

Группы таблиц — это раздел, в котором перечислены все транзакционные таблицы (только те, которые можно очистить). Таблицы "Ядра" и "Отчеты" размещены на отдельных вкладках. Доступные таблицы в разделе "Ядро", а также в разделе "Отчеты" перечислены в средстве очистки. Если какая-либо таблица / поля добавлены или удалены в будущем исправлении, установщик исправления обрабатывает это - вмешательство вручную не требуется.

Средство очистки и архивирования не обрабатывает изменение типа данных (например, с int на varchar) и изменение размера поля не обрабатывается. Требуется вручную выполнить сценарий (в базе данных архива), предоставленный командой служб. Этот сценарий меняет тип данных перед началом следующего запланированного действия очистки.

В группе "Таблица" отображаются следующие параметры



Поле	Описание
Имя таблицы	Имя таблицы, доступной для очистки. Значок таблицы перед именем таблицы

	<p>оранжевый, если это определяемая пользователем таблица, и серый, если это системная таблица. Отключить очистку для системной таблицы нельзя - процесс очистки обязателен в вашей конфигурации.</p>
Описание	Описание данных, хранящихся в таблице
Дни хранения	<p>Количество дней хранения данных в конкретной таблице. Очистка и архив утилита очищает данные старше, чем количество дней хранения, фигурирует здесь. Например, если имеется цифра 100 дней, данные старше 100 дней удаляются (и архивируются, если настроено). Очистка и архивирование данных невозможно использовать (отчеты или другие) после их удаления из таблицы базы данных.</p> <p>Если настроить для хранения 0 (ноль) дней, все записи, хранящейся в базе данных в окне очистки на рисунке, удаляются из базы данных. Для табличной группы значение дней хранения по умолчанию равно 365 дням.</p>
Архив	<p>При выборе архивирования данных в разделе «Общие параметры» можно не выполнять архивирование определенных таблиц здесь.</p> <p>Если вы выбрали параметр «НЕ архивировать» в разделе «Общие настройки», включение переключателя «Архив» в этом разделе не приведет к архиву данных таблицы.</p>
Очистить	<p>В разделе «Общие настройки» отключить функцию очистки невозможно. По-прежнему можно не очищать данные из определенных таблиц. Выключите переключатель очистки (для конкретной таблицы) для специальных таблиц. Это гарантирует, что данные в этой таблице не будут очищаться, даже если они старше, чем определены дни хранения.</p>

Дни хранения архива	Это количество дней хранения архивных данных. Это отличается от дней возобновления в SI. No 3 выше. Например, если упоминались данные, которые должны быть сохранены за 365 дней, эти данные сохраняются. Дни хранения архивов сохраняют эти резервные данные в течение указанного количества дней.
Очистка архива	Включите этот переключатель, если вы хотите очистить "архивные" данные после хранения в архиве

	Дней.
Действия	Она позволяет изменить дни хранения, выключить или включить архивирование и/или очистку, изменить дни хранения архива и включить очистку архива. Щелкните "Сохранить в режиме редактирования", чтобы сохранить внесенные изменения, или "Отмена", чтобы вернуть их.

## Контроль процессов

Раздел «Контроль процессов» утилиты Purge & Archive показывает ход выполнения очистки и архивирования.

Поле	Описание
Тип	Тип очищаемой таблицы, т. е. ядро или отчеты
Время начала действия	Время начала очистки и архивирования
Время завершения действия	Время завершения очистки и архивирования
Статус	<p>Статус очистки</p> <p><b>«Пауза»</b> означает, что очистка и архивирование приостановлены в связи с истечением заданного времени завершения. Это состояние также указывает на то, что очистка и архивирование не завершены: имеются остаточные записи, которые необходимо очистить и заархивировать. Действие начинается заново в следующее заданное время начала и выполняется очистка записей, которые старше в рамках настроенных дней хранения.</p> <p><b>Успешное</b> выполнение означает, что все записи успешно очищаются (и архивируются, если настроено).</p> <p><b>Неудача</b> означает сбой в утилите очистки или архивирования. В журналах компонентов PurgeArchive см. сведения об устранении неполадок.</p>

Пострадавшие записи	<p>Количество записей, очищенных (и заархивированных, если фигурировало) в рамках этой операции очистки.</p> <p>Если количество записей в таблице очень велико, средство очистки и архивирования выполняет пакетную функцию <code>activ-ity</code> разумно, причем каждая группа содержит заранее настроенное количество записей одновременно. Этот номер указывается в реквизите <code>PurgeBatchSize</code> файла <code>PurgeArchive web.config</code>.</p>
<b>Сведения о статусе</b>	

Выполняемые	Предположим, в таблице имеется 50 000 записей. Записи очищаются в 5 итерациях по 10000 каждый. До завершения последней итерации и очистки всех записей отображается состояние «Выполнение».
Успешно	Если в таблице содержится 50 000 записей, и все записи очищаются (все итерации), то таким статусом будет «Успех».
Приостановлена	Таблица содержит 50 000 записей, и для очистки требуется 5 итерации по 10 000 записей каждая. Первые три итерации завершены. В установленное время окончания очистка останавливается при очистке четвертого набора. Статус помечается как пауза. Оставшиеся 20 000 записей удаляются по достижении времени начала следующей очистки.
Не выполнено	Таблица содержит 50 000 записей, и в настоящее время выполняется очистка в пять итерации по 10000 записей каждая. Если первая итерация успешна, а вторая — по какой-либо причине (например, с ошибкой базы данных), то очистка помечается как «сбой». Зайдите в журналы для поиска и устранения неполадок.

## Конфигурация очистки файлов

Раздел «Конфигурация файлов очистки» помогает настроить параметры очистки архивных файлов. Приложение добавляет данные в различные таблицы базы данных и сохраняет некоторые файлы ежедневно или с настроенными интервалами в отдельных папках. Эти файлы могут содержать данные выгрузки файлов контактов, данные об ошибках файла контактов и т. д. Эти файлы могут расти в размерах и занимать дисковое пространство, замедляя работу системы. Это противоречит оптимальному плану хранения данных. Используйте конфигурацию очистки файлов для оптимального управления файлами и места для хранения файлов. Перейдите в раздел «Конфигурация очистки файлов», чтобы открыть таблицу, содержащую уже используемые конфигурации.

Дополнительные сведения см. в разделе [«Конфигурация очистки файла»](#).

## Очистка конфигурации файлов

Вы можете добавить следующие настройки:

- Очистка файлов
- Очистка параметров файла

### Добавление файлов очистки

Функция «Очистить файлы» позволяет настроить местоположения, в которых хранятся очищаемые данные, например локальный диск, общий диск или ведра Amazon S3.

1. Введите **описание** папки очистки.
2. **Введите тип** папки очистки. Доступны варианты "**Локальный**", "**S3**" и "**Общий диск**".
  - a. Введите путь к локальной папке, в которой должны быть очищены файлы.
  - b. Выберите Amazon S3, если ваши файлы хранятся в ведро Amazon S3. **Выберите настройки S3** в раскрывающемся списке. См. раздел «Очистка параметров файла». Для сохранения этих настроек в архиве установите флажок «Архив настроек S3». **В поле "Путь S3"** выберите путь к папке S3 или укажите URL папки S3.
  - c. Выберите **общий диск**, если ваши файлы хранятся на общем диске. Если выбран общий диск, выберите **параметры SharedDrive** в раскрывающемся списке. См. раздел «Очистка параметров файла». **Установите флажок "Архивировать параметры общего диска"**, чтобы сохранить эти параметры в архиве. **В поле "Путь к общему диску"** выберите путь к папке "Общий диск".

**Примечание.** При указании пути не следует указывать косую или обратную черту в начале. Например, если требуется заархивировать ваши данные в папке "Архив" машины с IP адресом 172.20.3.74, присвойте IP адрес как 172.20.3.74, а Путь — как Архив. При использовании подпапок "Архив", укажите правильный путь - "Архив\Очистка данных".
  - d. **Выберите google Cloud Storage**, если ваши файлы хранятся в облачном хранилище Google. Если выбран общий диск, выберите **параметры Google Cloud Storage** в раскрывающемся списке. См. раздел «Очистка параметров файла». **Установите флажок "Архивировать параметры хранения Google Диск"**, чтобы сохранить эти параметры в архиве. **В поле "Путь к выборке"** выберите путь к папке выборки.
3. **Установите флажок "Включить вложенную папку"**, чтобы очистить архивные файлы во всех подпапках главной папки.
4. Выберите или введите количество **дней** хранения.
5. Если выбрана очистка архивных файлов, установите **флажок «Включить очистку»**.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить".

## Добавление параметров очистки файла

Конфигурация параметров очистки файла позволяет указать на общей странице все сведения о доступе (местоположения и учетные данные) о своих местоположениях файлов (ведра Amazon S3 или общий диск с общим доступом). Затем вы можете обратиться к этим настройкам на странице "Файл очистки". Это позволяет сэкономить время, необходимое для ввода всех сведений о проверке подлинности для каждого действия по очистке. Все настроенные параметры отображаются при переходе на страницу.

1. Перейдите к разделу "**Добавить параметры очистки файла**" и введите **имя** настроек.
2. Выберите подходящий **тип** настройки.
3. Если используется **тип настройки S3**, введите ключ доступа AWS, секретный ключ AWS, конечную точку региона AWS, ключ KMS и шифрование на стороне сервера. Выберите «Шифрование KMS», если хотите, чтобы данные шифровались с помощью шифрования AWS KMS.
4. Если используется тип настройки "**Общий диск**", введите адрес IP, идентификатор пользователя и пароль.
5. Если используется **тип настройки Google Cloud Storage**, введите тип учетной записи, личный ключ и адрес электронной почты клиента.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить".

## Изменение параметров очистки или очистки файлов

1. Выберите "Очистить файл" или "Очистить файл" и щелкните **значок "Изменить"** под вкладкой "**Действие**".
2. Обновите сведения и нажмите "**Сохранить**".

## Удаление параметров очистки файла или очистки файла

1. Выберите "Очистить файл" или "Очистить файл" и щелкните **значок "Удалить"** на вкладке "**Действие**".
2. Нажмите **ок** во всплывающем окне подтверждения.

## Тип архива

Campaign Manager предлагает следующие типы архивов:

### Тип архива ведра Amazon S3

1. Перейдите на **вкладку "Настройки"** и убедитесь, что **параметр "Очистка"** включен. Пользователи не могут выключить это.



2. Выключите функцию **архива** , чтобы не выполнять архивирование очищаемых данных.

**Примечание.** Если вы выключите функцию архива, утилита окончательно удалит очищенные данные из базы данных. Вы не сможете получить доступ к очищенным данным.

3. Выберите тип **архива** — Amazon S3.
4. Введите **URL S3**, в который хранятся ваши архивные данные. Создайте отдельную папку в корзине Amazon S3 для архивных данных и настройте ее в поле «URL-адрес S3».
5. Введите конечную точку региона AWS. Это регион, в который расположена ваша ведра AWS S3.
6. Введите **ключ** доступа AWS. Это ключ к выборке AWS S3. Ключи доступа используются для подписи запросов, отправляемых в Amazon S3. AWS подтверждает этот ключ и разрешает доступ. Ключи доступа используются для подписи API запросов на aws.
7. Введите **шифрование** Amazon AWS KMS (сервис управления ключами) Для значений можно задать значения: истина или ложь. Если задано значение true, то выполняется шифрование данных, хранящихся в корзине S3.
8. Введите секретный **ключ** AWS. Это секретный ключ (как пароль) для con Key AWS Access, приведенный выше в пункте 5. Для аутентификации требуется сочетание идентификатора ключа доступа и секретного ключа доступа.
9. Введите значение шифрования на стороне сервера. Это ключ шифрования/расшифровки, определяющий, что очищенные данные шифруются с помощью шифрования системы управления ключами (KMS) AWS.
10. **Введите ключ KMS**. Это ключ к расшифровке данных в корзине S3.

#### Тип архива дисков с общим доступом

1. Выберите тип **архива как общий диск**.
2. Введите **IP** адрес или **имя** хоста устройства, на котором хранятся ваши архивные данные.
3. **Введите идентификатор** пользователя, который обращается к указанному выше диску для хранения данных. Это должна быть бинация домена и имени пользователя. Например, <домен>\UserID.
4. Введите пароль для доступа пользователя к общему диску.
5. Введите путь на общем диске, по которому ваши данные должны быть архивироваться.

**Примечание.** При указании пути не следует указывать косую или обратной черту в начале. Например, если требуется заархивировать ваши данные в папке "Архив" машины с IP адресом 172.20.3.74, присвойте IP адрес как 172.20.3.74, а Путь — как Архив. Если вы используете вложенную папку в разделе "Архив", укажите правильный путь - Archive\PurgeData.

#### Тип архива базы данных

1. Выберите тип **архива как база данных**.
2. Выберите тип аутентификации из следующего
  - a. **аутентификация SQL: типичная аутентификация**, используемая для



различных систем баз данных, содержит имя пользователя и пароль. Очевидно, что экземпляр SQL-сервера может иметь учетные записи пользователей (используя SQL аутентификацию) с различными именами пользователей и паролями. В

общие серверы, где разные пользователи должны иметь доступ к разным базам данных, предпочтительным является SQL authentication. SQL аутентификация также требуется, когда клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру SQL сервера на компьютере, отличном от того, на котором работает клиент.

- b. **Проверка подлинности Windows:** при доступе к серверу SQL с того же компьютера. он установлен на, обычно вводить имя пользователя и пароль не требуется. При проверке подлинности Windows служба серверов SQL уже знает, что пользователь выполнил вход в операционную систему с аутентифицированными учетными данными. Служба SQL-серверов использует эти символы для доступа пользователя к базам данных. Конечно, это работает, пока клиент находится на том же компьютере, что и сервер SQL, или пока подключающийся клиент соответствует учетным данным Windows сервера. Проверка подлинности Windows часто используется в качестве более простого способа входа в экземпляр SQL сервера без ввода имени пользователя и пароля. Если принимается больше пользователей или устанавливается удаленное соединение с сервером SQL, следует использовать аутентификацию SQL.
3. **Введите IP адрес** устройства, где есть база данных, в которую хранятся ваши архивные данные.
4. Введите **номер** порта, который связывается с базой данных, в которую хранятся архивные данные.
5. **Введите имя базы данных** . Создайте базу данных с помощью SQL Studio для архивирования очищенных данных. Введите в это поле имя базы данных.
6. Введите **идентификатор** пользователя и **пароль** пользователя, который обращается к базе данных.

### Тип архива типа хранилища Google

1. Выберите тип архива **Как Google Cloud Storage**.
2. Выберите тип аутентификации из следующего
  - a. **аутентификация SQL: типичная аутентификация**, используемая для различных систем баз данных, содержит имя пользователя и пароль. Очевидно, что экземпляр SQL-сервера может иметь учетные записи пользователей (используя SQL аутентификацию) с различными именами пользователей и паролями. На общих серверах, где разные пользователи должны иметь доступ к разным базам данных, предпочтительным является SQL authentication. SQL аутентификация также требуется, когда клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру SQL сервера на компьютере, отличном от того, на котором работает клиент.
  - b. **Проверка подлинности Windows:** при доступе к серверу SQL с того же компьютера, на котором он установлен, обычно вводить имя пользователя и пароль не требуется. При проверке подлинности Windows служба серверов SQL уже знает, что пользователь выполнил вход в операционную систему с аутентифицированными учетными данными. Служба SQL-серверов использует эти символы для доступа пользователя к базам данных. Конечно, это работает, пока клиент находится на том же компьютере, что и сервер SQL, или пока подключающийся клиент соответствует учетным данным Windows сервера.



Проверка подлинности Windows часто используется в качестве более простого способа входа в экземпляр SQL сервера без ввода имени пользователя и пароля.

Если принимается больше пользователей или устанавливается удаленное соединение с сервером SQL, следует использовать аутентификацию SQL.

3. Введите путь к выборке из архива. Это путь к хранилищу Google Cloud Storage, по которому приложение хранит архивные данные.
4. Введите тип **учетной записи**. Это тип учетной записи, используемый для доступа к облачному хранилищу Google. В качестве типа учетной записи по умолчанию используйте `ser-vice_account`.
5. Введите адрес **электронной почты** клиента. Это адрес электронной почты учетной записи клиента Google Cloud Platform, используемой для доступа к облачному хранилищу Google.
6. Введите закрытый **ключ**. Это закрытый ключ учетной записи Google для доступа к облачному хранилищу Google для размещения архивных данных.

## Поля

Поля	Описание
S3 URL	URL, для хранения ваших архивных данных
Конечная точка региона AWS	Регион, в который расположена выборка AWS S3
Ключ доступа AWS	Это ключ к выборке AWS S3. Ключи доступа используются для подписи запросов, отправляемых в Amazon S3. AWS val- идентифицирует этот ключ и разрешает доступ. Ключи доступа используются для подписи API запросов на aws.
Шифрование Amazon AWS KMS	Задайте для этого значения, как истина или ложь. Если задано значение true, то выполняется шифрование данных, хранящихся в корзине S3.
Секретный ключ AWS	Это секретный ключ (как и пароль) для ключа доступа AWS, указанного в пункте 5 выше. Для повторного выбора требуется сочетание идентификатора ключа доступа и секретного ключа доступа.
Шифрование на стороне сервера	Это ключ шифрования/расшифровки, определяющий, что очищенные данные шифруются с помощью шифрования системы управления ключами (KMS) AWS.
Ключ KMS	Это ключ к расшифровке данных в выборке S3
Расписание	Определяет расписание операции по очистке.
Исключенные дни	С помощью поля "Исключенные дни" можно настроить дни недели, когда приложение не может выполнять действие "Очистка и архив") Это помогает сохранить данные в дни, исключаемые очисткой. Это поле не является обязательным.



	можно выбрать несколько дней.
адрес IP или имя хоста	IP адрес или имя хоста устройства, в котором хранятся ваши архивные данные

Идентификатор пользователя	Идентификатор пользователя, который обращается к указанному выше диску для хранения данных. Это должно быть сочетание домена и имени пользователя.
Пароль	Пароль для пользователя, который может получить доступ к общему диску
Путь	Путь к общему диску, для которого данные должны архивироваться
Аутентификация SQL	Это типичная аутентификация, используемая для различных систем базы данных, и включает в себя имя пользователя и пароль. Очевидно, что экземпляр SQL-сервера может иметь несколько учетных записей пользователей (используя SQL аутентификацию) с разными именами пользователей и паролями. На общих серверах, где разные пользователи должны иметь доступ к разным базам данных, аутентификация SQL выполняется предварительно. SQL аутентификация также требуется, когда клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру SQL сервера на компьютере, отличном от того, на котором выполняется клиент.
Проверка подлинности Windows	При доступе к серверу SQL с компьютера, на котором он установлен, обычно не требуется вводить имя пользователя и пароль. При проверке подлинности Windows служба серверов SQL уже знает, что пользователь выполнил вход в операционную систему с аутентифицированными учетными данными. Служба SQL-серверов использует эти учетные данные, чтобы включить пользователя в его базы данных. Конечно, это работает, пока клиент находится на том же компьютере, что и сервер SQL, или пока подключающийся клиент соответствует учетным данным Windows сервера. Аутентификация Windows часто используется в качестве параметра более удобный способ входа в экземпляр SQL сервера без ввода имени пользователя и пароля. Если принимается больше пользователей или устанавливается удаленное соединение с сервером SQL, следует использовать аутентификацию SQL.
Архивный путь кедра	Это тот путь в Google Cloud Storage, по которому приложение хранит архивные данные.
Тип учетной записи	Это тип учетной записи, используемый для доступа к google Cloud Stor-age. В качестве типа учетной записи по умолчанию используйте service_account.



Электронная почта клиента	Это адрес электронной почты учетной записи клиента Google Cloud Platform, используемой для доступа к облачному хранилищу Google. 8. Введите закрытый ключ.
Частный ключ	Это закрытый ключ учетной записи Google для доступа к облачному хранилищу Google для размещения архивных данных.