Правовая информация

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.

НЕСМОТРЯ 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 программные копии считаются неконтролируемыми экземплярами, и оригинал онлайн ver-sion должен быть указан для получения последней версии.

Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов указаны на веб-сайте Cisco по адресу Cisco.com.

Изменение примечания

Настоящий документ описывает обновления, внесенные в руководство пользователя по данному выпуску. Она включает подробный журнал изменений по различным разделам.

Секция	Изменение описания	Причина изменения	Дата	Версия
Различных	Обновленный контент обратного вызова	Добавление функций	02/13/2026	4.2.1.2507_Обновление6
Роли > пользователей	Обновлены права доступа к пользователям для показателей производительности.	Доступ ограничен только к кампаниям и группам кампаний, к которые имеет пользователь.	08/11/2025	4.2.1.2507
Настройка CSS > кампании > кампании	Обновлены новые условия системы CSS	Условия системы обновлены для размещения большего количества типов контактов.	08/11/2025	4.2.1.2507
Кампания по экспорту и импорту > системой	Добавлено примечание о редактировании и сохранении импортированной кампании перед ее запуском.	Импортированные кампании работают только при их редактировании и сохранении (даже если они не были изменены).	08/11/2025	4.2.1.2507

Системное > государственное право	Обновлены изменения в законодательстве штата, группе законов штата, режиме и других элементах группы законов штата.	Изменения в законодательстве штата и в группах права штата.	08/11/2025	4.2.1.2507
Группа	Добавлено содержимое для недавно введенных режимов «Preview Direct» и «Preview Standard pacing».	Усовершенствование в добавлении стандартного режимов pacing прямого и предварительного просмотра.	08/11/2025	4.2.1.2507
Инструменты > отслеживания операторов	Новый раздел « Отслеживание операторов» введен в качестве инструмента мониторинга в режиме реального времени. Приводится подробная статистика по активности операторов и их сопоставленным контактам.	для обеспечения в режиме реального времени видимости производительности операторов и их улучшения возможности мониторинга.	6/05/2025	4.2.1.2504
Область и почтовый индекс > системы	В разделе «Область импорта и почтовый индекс» добавлена запись о том, что значение состояния должно соответствовать существующему состоянию в системе. Если она не соответствует, выполните состояние не назначается.	повышение гибкости данных и обеспечение точного сопоставления при импорте профилей.	6/05/2025	4.2.1.2504

Код зоны > области
 	
Соответствие требованиям к > системы
	Поля даты и времени теперь отражают настроенный системный часовой пояс:
	• На странице «Область/почтовый код государства» перейдите в поля «Дата начала и время» и «Дата окончания и время» для поля «Код зоны блока» и «Почтовый индекс блока».
	• В соответствии с требованиями:
	  ○ Импорт > сопоставления полей файла Tab.
	  ○ Быстрая загрузка Tab.
	  ○ Быстрый поиск Tab.
		для выравнивания отображаемого часового пояса.	6/05/2025	4.2.1.2504

Диспетчер кампаний	Добавлен новый раздел с инструкциями по доступу для Campaign Manager, включая методы входа с помощью пользователя ID, аутентификации Windows и SSO.	Чтобы ориентировать пользователей с помощью различных методов входа и увеличения прозрачность входа.	6/05/2025	4.2.1.2504
Профиль > системы Тип профиля контактов >	Пользователи теперь могут ввести до 5 почтовых кодов в дополнительном zip и 1 основной zip.	На поддержку расширенных географических функций выбор и увеличение количества отправляемых данных	6/05/2025	4.2.1.2504
		Гибкость.		

Кампании, > настройка цепочки > кампании	Функция удержания времени существования (TTL) добавлена в цепочку кампании. Сохраняет значение TTL из исходной кампании при включении переключения	для улучшения согласованности обработки контактов между цепочками Кампании.	6/05/2025	4.2.1.2504
Пользователи > роли	Добавляется примечание: значение в поле «Имя роли» может ввести не более 128 символов.	для разъяснения системных ограничений и улучшения ввода Проверки.	6/05/2025	4.2.1.2504
Конструктор условий > соответствия требованиям (CCB)	В CCB введены следующие необязательные поля: • Общее поле — раскрывающийся список полей глобального уровня. • Check Operator — список операторов сравнения. • Check Value — текстовое поле для сравнения.	совершенствование логики проверки правил и обеспечение согласованного создания правил соответствия требованиям;	6/05/2025	4.2.1.2504

Пользователи > роли	**Доступ для отчетов на основе ролей** Активация контроля над совместимостью с данными на основе разрешений пользователя: - Применяется к **историческим отчетам - бета-версия** с элементами управления кампаниями, группами кампаний и операторами, когда fil-tering записей. - Фильтры кампаний, cam-paign групп и операторов в исторических бета-отчетах теперь регулируются назначенными правами для этих объектов. - Права операторов добавлены в качестве новой записи для всех абонентов набора номера. Фильтр операторов Tab отображается только при наличии прав операторов.	Реализация исторических отчетов — бета-версия	07/02/2025	4.2.1.2501

Конструктор сценариев	**Усовершенствования в конструкторе сценариев**
	- Обновления дизайна страницы: в левой строке меню списка avail-able групп удалены. Первый номер Tab теперь называется "Список" и отображает все формы, доступные в системе sys-tem.
	- Вкладки и функциональность:
	  - Список Tab: отображает таблицу, содержащую сведения, связанные со списком.
	  - Форма Tab:
		Усовершенствования в конструкторе сценариев	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Добавлен новый раскрывающийся списка для выбора кампании, который позволяет пользователям создавать формы, специфичные для campaigns. - Элементы создания формы предварительно в левом меню были перемещены в верхнюю часть navigation Tab. - Все формы cre-ation functionality остается неизменным. - Отчет Tab: - Строка бокового меню с списком отчетов была удалена и заменена навигацией Tab под главной			

	панелью навигации. - Особенности представления отчетов остаются неизменными.			
Операторы повторной > подписи системы	Функция переназначение операторов в системном меню позволяет пользователям повторно назначить контакты AEM и PCB различным операторам, включая удаленные или неактивные операторы. - Ранее удаленные операторы были удалены из системы Cam-paign Manager, dur-	Переназначение усовершенствований операторов	07/02/2025	4.2.1.2501

	ing синхронизации, что делает их			

	связанные контакты inac-цессируемые. - Благодаря этому усовершенствованию удаленные/неактивные операторы сохраняются в системе AE с флагом (IsDeleted = 1) в таблице OBD_AgentSkills вместо удаления. - Это гарантирует, что удаленные/активные операторы остаются видимыми на странице Переназначение операторов, что позволяет пользователям фильтровать и повторно назначить свои контакты другим операторам. **Примечание**. Персональный вызов и функции AEM неприменимы для Webex CC с выпуска 4.2.1.2501.			
Область > системы /Почтовый индекс	**Обновление конфигурации состояния** - Конфигурация состояния перемещается в новую группировку с областью и почтовым индексом, cre-ating более интуитивного и логического интерфейса для старения человека географических кон-фигураций. - Государство Tab удаляется из правовой группы штата, согласовывая его с	Измене ния в законод ательст ве штата	07/02/2025	4.2.1.2501

	соответствующими ге-графическими объектами.			
Кампания > конфигурации ИИ	Конфигурация ИИ Tab потокова для отображения только основных ele-ments, что создает более чистый и более дружественный интерфейс. В интерфейсе не воспроизводится следующие элементы - **Наилучшее время связи** Переключение. - **Слайдер порога** контакта (Макс.: 100) с кнопкой сохранения с помощью cor-ответа. Мы удалили RPC и	Конфигурация ИИ Tab улучшения	7 февраля, 2025	4.2.1.2501

	Пороговое значение в интерфейсе пользователя.			
Передача контакта > кампании	Параметры имени зоны удалены при отправке контакта – вручную, профиль, salesforce и Acqueon Profile Upload, а также следующие варианты имени зоны: • Часовой пояс кампании • Часовой пояс, удельный по региону • Часовой пояс, специфичный для почтового кода • Часовой пояс с почтовым индексом, специфичным для конкретного региона • Часовой пояс, специфичный для конкретного состояния Поле "Имя зоны (часовой пояс") все еще можно выгрузить как необязательное поле.	Зеленая зона, государственное право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампания > настройки Greenzone	Параметры имени зоны удалены при отправке контакта – вручную, профиль, salesforce и Acqueon Profile Upload, а также следующие варианты имени зоны: - Часовой пояс кампании - Часовой пояс, удельный по региону - Часовой пояс, специфичный для почтового кода - Часовой пояс с почтовым индексом, специфичным для конкретного региона - Часовой пояс, специфичный для конкретного состояния Поле "Имя зоны (часовой	Зеленая зона, государственное право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501

	пояс") все еще можно выгрузить как необязательное поле.			
Кампания > настройки Greenzone	**Гибкие конфигурации «Зеленой зоны»** - В рамках кампании доступно несколько вариантов расчета зеленой зоны. - Переключение «зеленой зоны» всегда включено и не может быть отключено.	Зеленая зона, государственное право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Требуется выбрать хотя бы один зеленый пояс, при этом по умолчанию для новых кампаний установлен часовой пояс кампании. **Гибкие параметры конфигурации «зеленой зоны»** - Часовой пояс кампании - Загруженная зона - Состояние - Почтовый индекс и дополнительный почтовый индекс - Код зоны (текущий режим или все режимы) - Почтовый индекс режима (текущий или все режимы)			
Кампания > права штата Селекция	**Совершенствование государственного права селекция** Улучшенная конфигурация закона штата теперь обеспечивает большую гибкость, позволяя использовать несколько вариантов. **Параметры конфигурации закона штата** - Состояние - Почтовый индекс и дополнительный почтовый индекс - Код зоны (текущий или все режимы) - Почтовый индекс режима (текущий или все режимы)	Зеленая зона, государственное право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания > настройки Greenzone	**Удаление расширенной зеленой зоны как конкретного параметра** - Улучшенная зеленая зона была удалена как стэн-далон вариант. - Пользователи теперь могут выбирать бинацию гибких зеленых вариантов	Зеленая зона, государственн ое право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501

	вариантов зон в зависимости от их требований. - Сочетание всех доступных вариантов будет равноценным расширенной Зеленой зоне. Варианты расчета зеленой зоны после удаления расширенной зеленой зоны - Часовой пояс кампании - Загруженная зона - Состояние - Почтовый индекс и дополнительный почтовый индекс - Код зоны (текущий или все режимы) - Почтовый индекс режима (текущий или все режимы)			
Почтовый индекс > системы	**Конфигурация дополнительного почтового кода** - Включение дополнительного кода почтовый индекс невозможно без включения кода почтовый индекс. - Тем не менее, почтовый индекс может быть включен независимо в гибкой зеленой зоне и расширенного права штата.	Зеленая зона, государственное право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501

Передача контакта > кампании	**Улучшения передачи контактов** В разделе Отправка контактов – вручную, профиль, Salesforce и Acqueon Profile Upload сопоставление полей почтовых индексов теперь обязательно при выборе сопоставления полей дополнительного почтового кода.	Зеленая зона, государственное право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501
Группа кампании > часовой пояс	Настройки часовых поясов из групп кампаний удалены.	Зеленая зона, государственное право и усиление контакт-блока	07/02/2025	4.2.1.2501
> кампании	Усовершенствования использования типов «Часовые пояса»	Зеленая зона, Состояние	07/02/2025	4.2.1.2501

Тип использования часового пояса	В разделе «Конфигурация кампании» можно использовать тип часового пояса - Ни один - Переопределить - Если выбран вариант переопределения, система отобразит часовые пояса, включенные для этой системы.	Закон и расширение блока контактов		
Кампания > зеленой зоне	- Набор контактов определяется несколькими условиями на основе настроек гибкой зеленой зоны. - Контакты будут набираться только при соблюдении требуемых условий.	Объясняет доставку, основанную на разрезе con-tact, основываясь на межсекционных наборах различных настроек Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Списки контактов > кампании	**Обновление часовых поясов для списков контактов и глобальной страницы передачи**
	- В списках контактов Tab в разделе Кампании в полях fol-lowing теперь отображаются дата и время на основе настроенного системного часового пояса, а не часового пояса сервера (ОТГВ)
	  - поле «Время начала» на под вкладке "Список контактов". О
	  - поле ProcessedTime на под вкладке "Скрабблованный список".
	- На странице "Глобальная передача" в поле "Время передачи" ("Время передачи") отображается дата и время на основе настроенного тайм-пояса sys-tem вместо ЧАСОВого пояса сервера (GMT).
		Список контактов — улучшения, связанные с часовых поясов	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампании	Улучшенный предварительный просмотр контакта WxCC	Предварительный набор WxCC	07/02/2025	4.2.1.2501

> групп	Статус путем его интеграции с теле-фальшивым результатом — процессом «Пропустить закрытие оператора». Это позволяет улучшить управление стратегией контактов, если при предварительном просмотре состояния контакта помечается как «Действие».	просмотр обновления состояния контакта		
Глобальная передача > системы	Ограничено использование отдельных котировок в рамках параметра VALUE в окне", когда пользователи создают условия для выгрузки контактов.	Исправление неполадок с синтаксисом, приводящих к ошибкам передачи	07/02/2025	4.2.1.2501
Руководство пользователя > быстрый поиск > com-pliance >	Изменены функции быстрого поиска для отображения телефонных номеров, когда номер телефона или адрес электронной почты контакта помечается как DNC или NDNC в качестве *типа «Номер телефона »*. Бизнес-поля отображаются, когда сведения о контакте добавляются как DNC или NDNC в качестве *типа «Поле предприятия »*. Изменен раздел «Быстрый поиск» в разделе «Соответствие требованиям».	Для улучшения недоумения пользователей результатов поиска, связанных с типами DNC и NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Руководство пользователя > кампании > создание группы > Cam-paign	Функция ускоренного набора (ADM) реализуется начиная с этого выпуска. Из шага 3 раздела "Выбор группы" удаляется примечание, а после "Выбор группы" добавлен новый раздел "Ускоренный набор". Кроме того, в конце руководства пользователя включен новый раздел Под названием Control Agent Desktop.	Ускоренный набор — это метод совершения исходящих вызовов в более совместимом с man-ner. Он выполняет потоковую линию процесса набора effi-ciently, что снижает время и усилия, необходимые операторам для выполнения вызовов. Данное изменение уточняет статус количественной оценки fea-ture, гарантируя пользователям знать о его преимуществах, ориентированных на соответствие требованиям, и операционных улучшениях.	25/10/2010	4.2.1.2410

Руководство пользователя > Оповещение > Cam-paign прогноза и мониторинга	Разделы «Прогноз кампании» и Cam-paign Monitor в разделах «Оповещения» упреждаются в этой версии. Элементы подменюмы удаляются и становятся недоступными в функциях быстрого доступа или ролей и секундах с правами. Функциональность оповещений теперь переведена на пункт главного меню для улучшения доступности и упрощенной навигации.	Информирование пользователей о депрекционации определенных функций оповещения и перестройке системного сигнала предупреждения для улучшения обслуживания пользователей.	25/10/2010	4.2.1.2410
Руководство пользователя > кампании > CSS	Изменено для отображения сообщения подтверждения при нажатии кнопки удаления для условий CSS. Теперь пользователи должны подтвердить удаление, прежде чем продолжить. Обновлено действие 7b в разделе CSS > порядок по.	Обеспечить осведомленность пользователей и предотвратить удаление ступеней зубной полости, требуя конукционирования перед окончательными действиями.	25/10/2010	4.2.1.2410
Руководство пользователя > группу > добавление группы > режиме прогнозируемой паузы	Добавлено примечание для шага 2б. Примечание. Установленная здесь ставка набора номера должна быть меньше или равна значению, заданному в поле «Максимальная ставка набора».	Чтобы обеспечить ясность в отношении ограничений номерной ставки.	16/08/2024	4.2.1.2407

Руководство пользователя > Webex Contact Center dialer	Добавлено примечание к шагу 9. Примечание: Любое изменение настроек номерного номера требует новой синхронизации для получения всех результатов на Webex Contact Center dialer.	Для ясности необходимости синхронизации после изменения настроек	16/08/2024	4.2.1.2407

Устаревшее элементы

Секция	Описание элемента	Дата	Версия
Соответствие требованиям к > системы	Для типа отправки Com-pliance опция выгрузки ЧЕРЕЗ ЧЕРЕЗ АДРЕС УДАЛЕНа.	07/02/2025	4.2.1.2501
Группы > часовых поясов	**Депривация часовых поясов в группах кампании** - Устаревшая возможность устанавливать время для часовых поясов в группе кампании устарела.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Пользователи могут продолжить настройку пользовательских таймингов на уровне кампании с помощью параметра «Перезапись».		
Сведения о кампаниях > Панель отчетов > производительности Home страницы	**Отмена ожидаемого времени завершения** Функция ожидаемого времени завершения удалена из панели кампании и постоянной формации. Для этого нет альтернативных вариантов. Клиентам и партнерам, использующим эту функцию, рекомендуется обращаться за помощью к компании Acqueon.	07/02/2025	4.2.1.2501
Конструктор сценариев	Использование сценариев VB для предварительного вызова, SMS и электронной почты в рамках кампаний устаревше. Мы рекомендуем заказчикам перейти на библиотечные сценарии для сохранения функциональности.	07/02/2025	4.2.1.2501

Содержание

Изменение примечания 2
Устаревшее элементы 24
Взаимодействие с клиентами 28
Интеграции 28
Webex Contact Center 28
Руководство пользователя Campaign Manager 29
Консоль Campaign Manager 29
Поддержка языков 29
Страница Home 31
Виджеты страницы Home 32
Снимки в режиме реального времени 32
Быстрые ссылки 34
Быстрые ссылки для конкретной кампании 34
Список do-do-list 35
Нарушение лицензий 35
Кампании 35
Предварительные условия 37
Начало работы 37
Создать кампанию 46
Группа кампании 48
Стратегия контактов 50
Сведения о кампании 55
Настройка кампании 62
Группа 148
Доступ к группе 148
Добавление группы голосовой кампании 148
Добавление группы кампании вручную 160
Конфигурация системы 162
Часовой пояс 170
Соответствия 172
Глобальная передача 183
Бизнес-результат 103
Состояние, код города и почтовый индекс 105
Государственное право 111
Праздники 117
URL 118
Профиль 120
Соответствие требованиям конфиденциальности 136
Другие параметры 141
Переназначение операторов 147

Глобальные бизнес-параметры 150
Статус высокой доступности 154
Аутентификация идентификационного данных 154
Экспорт или импорт кампании 158
Категория кампании 162
Конфигурация поставщика услуг CPaaS 165
Клавиши API 168
Конструктор условий соответствия 170
Защита PII 177
Номер телефона Webex Contact Center 180
Стратегия контактов 181
ДОБАВЛЕНИЕ РЕЖИМОВ 181
Стратегия контакта — типы 183
Создание стратегии контактов 183
Управление режимами 186
Лицензии 189
Отчет об использовании 192
Пользователь 196
Создание пользователя 196
Поля 198
Создать пользователей 198
Создание пользователей домена 201
Создание пользователей SSO 203
Роли 204
Конструктор сценариев 216
Руководство по вызову 217
Оповещения 228
Системные уведомления 230
Системные уведомления 230
Контроль кампании 236
Прогноз кампании 238
Инструменты 242
Очистка и архив 245
Управление Agent Desktop 263
Доступные фильтры 263
Входа 263
Состояние оператора 263
Выход 264
Отчеты 264

Взаимодействие с клиентами

Campaign Manager — это мощный инструмент для управления кампаниями и списками. Он разработан с функциональными возможностями и функциями, направленными на увеличение правосторонней связи и достижение бизнес-целей кампании за счет многоканального исходящего 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. Система Campaign Manager обеспечивает соответствие федеральным законам, законам штата, TCPA и FDCPA (Regulation F), обеспечивая при этом максимальное проницаемость списков с высокими показателями успешности.

Интеграции

Webex Contact Center

Campaign Manager обеспечивает диспетчер кампаний и соответствие требованиям для Webex Contact Center. Webex Contact Center использует встроенный набор номера для различных режимов. Campaign Manager обеспечивает аналитику для управления контактами и соответствует всем требованиям соответствия. Из приложения Campaign Manager можно контролировать кампании Webex Contact Center.

Руководство пользователя Campaign Manager

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 Contact Center не поддерживается следующее, но в документе могут быть ссылки:
- Кампании по электронной почте и SMS
- Сопоставленные вызовы AEM (agent-Executive Сопоставленные)

Поддержка языков

Функция Campaign Manager поддерживает несколько языков, таких как английский, испанский, тайский, немецкий, японский, итальянский, французский и испанский. Пользователи могут выбрать язык во время установки.

Доступ к диспетчеру кампаний

Вход с помощью учетных данных пользователя Campaign Manager

1. Перейдите на страницу входа в Campaign Manager. URL предоставляется с пакетом Campaign Manager.
2. Введите пользователь ID и исходный пароль, предоставленный пакетом. для добавления пользователей или администраторов. См. раздел "Пользователь ".

Вход с помощью аутентификации Windows

1. Если администратор настроил проверку подлинности пользователя Windows, войдите в Campaign Manager, используя учетные данные домена.
2. Для добавления пользователей Windows см. раздел "Пользователь" в разделе "Система".

Вход с помощью единого входа (SSO) поставщика идентификационных данных

1. Если администратор активировал аутентификацию SSO, выполните вход с помощью поставщика идентификационных данных для единого входа (SSO).

2. Сведения о добавлении пользователей SSO см. в разделе "Создание SSO пользователей" раздела "Система".

Примечание.

После успешного входа в систему в раскрывающемся меню в правом верхнем углу экрана рядом с сообщением «Добро пожаловать [Имя пользователя] отображаются дата и время последнего входа. Формат зависит от настроек часового пояса и региональных настроек.

Страница Home

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 страницы Home

Страница Home 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 fol-lowing 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 con-tacts, которые доставляются номерозеру, 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 (доставлено), а IsFresh = 0
- Закрыто - количество закрытых контактов.
- Другие – контакты, которые не могут быть доставлены — сумма контактов, которые имеют значение Scrubbed (статус con-tact = 9), промыты/закрыты благодаря функциям 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 на нужную страницу одним щелчком со страницы Home. 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 **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. Действия, связанные с указанным выше пунктом, а именно Создание **кампании** SMS.
4. Введите **дату** завершения задачи.
5. Нажмите **Сохранить**.

Нарушение лицензий

На странице Home 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.

Кампании

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 Home Телефон, Рабочий телефон, Мобильный (Голос).

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 exe-cution, 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 экран**

«КампанияHome ». 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 = Завершенныекаль * 100 / Общее число абонентов*

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 кампании.
5. **Дата окончания ежедневное время** окончания — дата окончания кампании и ежедневное время окончания кампании.
6. **Состояние завершено**: отображает состояние кампании.
   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 изменяется автоматически на "Выполнение" в настроенное 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 текущих дней об общей процесированной записи и общей продолжительности обработанных.
   k. **Помечена для удаления** — это означает, что кампания помечается для удаления, но еще не окончательно удалена.

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 режиму, 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:

Общее количествоконтактов = количество(Открыть) + Количество(Закрытый) + 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	Открытый	Откройте окно "Контакт".
1	Закрытый	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	Перезаписать	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 номерооперу.
20	Поставленная связь остановлена	Контакт, переданный номеронабирателям, прекращается.

21	Заблокировано для доставки pcB	контакт, заблокированный и переданный только для персонального обратного вызова (PCB).
22	Заблокировано для доставки контактов CSS	Контакт, заблокированный для доставки с помощью выбора контакта

		Расписание стратегий (CSS).
23	Заблокирован для доставки AEM	Контакт, заблокированный для оператора-исполнительного сопоставления делив-ery.
24	Заблокировано изменением назначения контакта Res-chedule	Контакт, заблокированный изменениемплана для передачи как res-cheduled.
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	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. Удалить кампанию можно, только если она не находится в состоянии "Выполнение". Кнопка удаления активируется только в том случае, если кампания не находится в состоянии "Выполнение". Когда пользователь щелкает «Удалить **», открывается всплывающее окно и отображает следующее**предупреждающее сообщение, уведомляющее пользователя об операции удаления:

Это действие отмечает кампанию по удалению. Кампания постоянно удаляется, как только все связанные кампании достигнут неисполнимого состояния.

Примечание. Удаление кампании необратимо и не подлежит отмене. После инициирования операции на удаление, статус кампании меняется на *ОТМЕЧЕНО ДЛЯ УДАЛЕНИЯ* , чтобы отразить ожидающее удаление pro-cess.

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. Удалить кампанию можно, только если она не находится в состоянии "Выполнение". Кнопка удаления активируется только в том случае, если кампания не находится в состоянии "Выполнение". Когда пользователь щелкает «Удалить **», открывается всплывающее окно и отображает следующее**предупреждающее сообщение, уведомляющее пользователя об операции удаления:

  Это действие отмечает кампанию по удалению. Кампания постоянно удаляется, как только все связанные кампании достигнут неисполнимого состояния.

  Примечание. Удаление кампании необратимо и не подлежит отмене. После инициирования операции на удаление, статус кампании меняется на *ОТМЕЧЕНО ДЛЯ УДАЛЕНИЯ* , чтобы отразить ожидающее удаление pro-cess.

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 «Cam-paign» и** 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, щелкните 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, предусматривающее возможность нахождения в едином окне часовых поясов всей системы.

   Этот часовой пояс используется в качестве одного из вариантов для привязки

часового пояса контакта. Некоторые другие ele-mentment, которые приложение использует для определения часовых поясов контактов, это почтовый индекс, код зоны, государство и т. д.

8. Выберите число дней от **счетчика времени жизни. Время жизни** — это количество дней загрузки контактов с помощью функции автоматической выгрузки.
9. TURN переключатель рабочих **дней** , чтобы приложение вычисляло время жизни только с использованием рабочих дней.
10. Выберите тип **использования часового** пояса для кампании. Доступны три варианта выбора:
    a. **«Нет»:** используется «Часовой пояс» для данной кампании, выбранный в разделе «Часовые пояса».
    b. **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.
11. Щелкните « **Далее»,** чтобы завершить работу на экране и перейдите к мастеру **групп кампании** .

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».

4. Выберите группу **кампании в** раскрывающемся списке, чтобы связать ее с кампанией.
5. Перейдите в **раздел «Стратегия** контактов».

Ускоренный набор

Ускоренный набор — это метод более совместимого с исходящими вызовами. Она

эффективно оптимизирует процесс набора номера и сокращает время и усилия операторов на выполнение вызовов.

Эта функция позволяет автоматическому набору номера набирать контакты, не являющиеся контактами PEWC (контактами, не имеющими согласия, или контактами клиентов, которые не согласились на прием вызовов от автоматического номеронабирателя). В этой функции вводится концепция под названием «Набор, инициированный человеком с помощью оператора управления». Здесь операторы управления получают контакты, не имеющие согласия, через существующие рамки доставки контактов. Затем контакты на control Agent Desktop щелкаются оператором управления и передаются номеронщику для набора.

1. Выберите группу "Согласие" в раскрывающемся списке. Группа согласия дает контакты с согласием для кампании ADM.
2. Выберите группу **"** Не согласие" в раскрывающемся списке. Группа, не дающего согласия, передает контакты, не являющиеся лицами, не дающим согласия, для кампании ADM. Чтобы набрать контакт, выполните следующие действия:
   a. **Оператор** — выберите **оператора** для выполнения набора вручную. Оператор управления принимает con-tacts для передачи номерооператору.
   b. **«Авто** » — «Выбрать **авто»** для автоматического набора номера. Операторы могут автоматически набирать эти контакты без вмешательства операторов управления.
3. **Группа** государств — выберите группу **государств в** раскрывающемся списке.

   Примечание. Убедитесь, что **функция ускоренного набора** включена в функциях группы по государственному праву в группе законов штата для доставки контакта.
   a. **Оператор** — выберите **оператора** для выполнения набора вручную. Оператор управления принимает con-tacts для передачи номерооператору.
   b. **«Авто** » — «Выбрать **авто»** для автоматического набора номера. Операторы могут автоматически набирать эти контакты без вмешательства операторов управления.
4. **Тип** поиска — выберите тип **поиска в** поле "Согласие" **или " Не согласие".**
   a. **Согласие** — система просматривает контакты в таблице PEWC и передает соответствующие контакты группе согласия.
   b. **Без согласия** — система осуществляет поиск контактов в таблице non-PEWC и передает соответствующие контакты группе непримирения.

Стратегия контактов

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

Выберите стратегию контактов для

кампании. 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 lim-ited в некоторых типах кампаний, которые не требуют никакой 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

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 маршрутизовается тем же оператором, который обработал исходный вызов; **Обычный обратный** вызов — это когда обратный вызов маршрутизовается 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 - TURN переключатель **вкл** ., если требуется, чтобы при перемещении контакта в обратный вызов были сброшены до нуля.
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 повторная 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. **Закрытие ежедневных повторных** попыток - TURN переключатель **вкл** ., чтобы закрыть контакт после достижения лимита ежедневных повторных попыток.
5. **Окно** перехода - TURN переключатель **вкл** ., 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.

Сведения о кампании

После создания кампании необходимо отредактировать ее и обновить следующие сведения на **поле «Сведения о** кампании»Tab.

Параметры конфигурации

В этом разделе описаны конфигурации кампании.

- Последовательность: активируйте эту функцию, чтобы контакты текущей кампании могли быть связаны (по цепочке) с другими кампаниями.
- **Блокировать область/почтовый индекс**: TURN этот переключатель вкл., чтобы предотвратить набор контактов по заблокированной области/почтовым индексам в течение их длительности.
- **DNC**: TURN переключатель DNC вкл., чтобы включить DNC-скрининг контактов в этой кампании. Список «Не вызовы» (DNC) обеспечивает соответствие требованиям, предотвращая нежелательные вызовы или сообщения на телефонные номера, помеченные как DNC, внутри организации. Национальный не вызов
- **NDNC**: активируйте этот коммутатор, чтобы включить функцию фильтрации NDNC для контактов в кампании. National Do Not Call (NDNC) — это реестр на национальном уровне, обеспечивающий соблюдение телекоммуникационных правил, которые запрещают нежелательные вызовы или сообщения на номера, перечисленные как NDNC.
- **Litigator**: TURN переключатель litigator вкл., чтобы разрешить проверки соответствия во время передачи данных. Этот fea-ture обеспечивает юридическую приверженность при загрузке и управлении контактами.
- **Сценарий** предварительного вызова: активируйте коммутатор сценария предварительного вызова для выполнения сценария перед каждым вызовом. Этот сценарий может интегрироваться с внешними приложениями или базами данных для принятия окончательных решений о наборе номера. Доступны следующие варианты:
  - Библиотека: выберите сценарий из библиотеки сценариев.
  - VBScript: выполнение пользовательского сценария.
- **Сценарий** postCall: активируйте коммутатор сценария пост-вызова для выполнения сценария после каждого вызова. Это может быть использовано для различных целей, таких как проверка результатов вызовов, настройка поведения по переадресации графика или интеграция с сторонними системами (например, для обновления состояния вызовов BPM). Опция включает в себя:
  - **Перед изменением графика**: выполняется перед изменением планирования контакта, позволяя пользовательской логике влиять на параметры изменения расписания.
  - **После перепланирования: выполняется** после изменения расписания, включения дальнейшей настройки стратегии или обновления внешних платформ.
  - **Оба**: выполняется до и после изменения расписания.
- **CPT**: TURN коммутатор CPT вкл., чтобы включить проверки предпочитаемого пользователем времени во время передачи данных на основе выбранных параметров.
  - Активировать CPT можно на страницах «Кампания» и «Право штата».

- Выберите значение режима или уникальный идентификатор в раскрывающемся списке.
- Уникальные идентификаторы создаются в глобальных бизнес-параметрах.

«Зеленая зона» и государственное право

Зеленая зона обеспечивает доставку контактов ТОЛЬКО на основе возможных часовых поясов и правил состояний, полученных из кодов районов и почтовых индексов всех режимов контакта. Обратите внимание, что если у вашего контакта три режима, то перед его передачей номерооператору приложение проверяет, можно ли набирать все три режима контакта.

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 отменяет 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 завершения во всех 22 состояниях, объединяет соответствие требованиям и передает контакт в сквозное окно допустимых вызовов.

Примечание: Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

Примечание. При сбое контактов в Зеленой зоне неисправные контакты повторно переносятся.

Активация зеленой зоны

По умолчанию активируется «Зеленая зона», а параметр «Кампания» выбирается автоматически. Зеленая зона не может быть деактивирована.

- **Часовой пояс** кампании – TURN это на, чтобы применить часовой пояс кампании. Представляет номер часового пояса, фигурирует на уровне кампании. Для обеспечения соответствия правилам набора номера, относящиеся к конкретной кампании, контакты проверяются на соответствие часовым поясам.
- **Загруженная зона** – TURN это на, чтобы применить загруженную зону. Указывает часовой пояс, загруженный для контакта в файл данных. Эта зона служит эталоном для обеспечения того, чтобы контакт можно набирать в нерабо время.
- **Государство** – TURN это на, чтобы применить это. Указывает состояние, связанное с контактом. Применяются государственные правила набора, такие как время вызова и праздничные дни.
- **Почтовый код** – TURN это на, чтобы применить это. Основной почтовый код контакта используется для получения часового пояса, отвечающего cor-responding, и проверки всех ограничений набора, специфичных для zip.
- **Дополнительный почтовый код** – TURN это на, чтобы применить это. Любые дополнительные почтовые коды, связанные с con-tact. Они проверяются на соответствие часовым поясам, что обеспечивает гибкость при контактах с мюл-типами

связанных мест. Эта настройка может быть активирована только при наличии почтового индекса.

- **Код** города – TURN это на, чтобы применить это. Обозначает код города, связанный с номером телефона контакта. Это помогает определить часовой пояс и государственные нормативы для набора номера.

- **Текущий режим** – TURN этого в, чтобы применить текущий режим. Указывает, что оцениваемый в данный момент режим (например, SMS, электронная почта, голос), для данного контакта. Приложение гарантирует, что этот режим можно набирать в соответствии с правилами.
- **Все режимы** – TURN это в, чтобы проверить возможность набора всех доступных режимов. Если все режимы соответствуют часовым поясам и правилам состояния, контакт передается номерооперу.

- **Почтовый код режима** – TURN это на, чтобы применить zip режима. Относится к почтовому индексу, полученному специально для режима (такого как электронная почта или SMS). Она обеспечивает соответствие контакта требованиям конкретного режима.
  - **Текущий режим** – TURN это на, чтобы применить текущий режим. Указывает, что оцениваемый в данный момент режим (например, SMS, электронная почта, голос), для данного контакта. Приложение гарантирует, что этот режим можно набирать в соответствии с правилами.
  - **Все режимы** – TURN это вкл., чтобы проверить возможность набора всех доступных режимов. Если все режимы соответствуют часовым поясам и правилам состояния, контакт передается номерооперу.

Государственное право

Контакты могут принадлежать нескольким часовым поясам в зависимости от кода зоны, почтового кода, дополнительного почтового кода и почтового кода уровня режима в зависимости от настроенных состояний. Один контакт может нуждаться в проверке безопасного времени набираемого номера по нескольким параметрам, включая допустимое время набора уровня состояния. Включение «Зеленой зоны» бута-тонны на уровне кампании гарантирует, что приложение проверяет все эти параметры перед доставкой контакта для набора.

Законы штата регулируют работу контакт-центра и могут быть настроены на уровне приложений для применения к определенным кампаниям. Чтобы активировать соответствие законодательства штата, выполните приведенные ниже действия

- Активация **соответствия законодательства** штата на уровне кампании для проверки всех параметров перед доставкой контакта для набора.
- В раскрывающемся списке выберите группу права штата, чтобы применить к своей камере правила соответствия закона штата. 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.
- **Состояние**: соответствие требованиям обеспечивается в зависимости от состояния, настроенного в системных настройках приложений. При этом к

кампании применяется допустимое время набора на уровне штата.

- **Почтовый код**: соответствие требованиям применяется на основе почтового кода, настроенного в системе.
- **Дополнительный почтовый индекс**: обеспечивает соответствие требованиям путем проверки всех дополнительных почтовых индексов, связанных с контактом на предмет соответствия часовым поясам и соблюдению законодательства штата.
- **Код** зоны: соответствие требованиям основывается на коде зоны, настроенном в системе. Применяются законы штатов, связанные с кодом зоны.

- **Текущий режим:** проверяет соответствие оцениваемого режима (например, SMS, электронной почты, голосовой связи), чтобы убедиться, что он соответствует правилам состояния.
- **«Все режимы»**: проверяет, что все доступные режимы соответствуют требованиям часовых поясов и государственных нормативов перед передачей контакта номерооператору.

- **Почтовый индекс** режима: обеспечивает соответствие требованиям на основе почтового кода, специфичного для данного режима.
  - **Текущий режим**: проверяет соответствие оцениваемого текущему режиму, чтобы убедиться, что он соответствует правилам состояния.
  - **«Все режимы»**: проверяет, что все доступные режимы соответствуют требованиям часовых поясов и государственных нормативов перед передачей контакта номерооператору.
- Нажмите Кнопку "Сохранить **".** 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. Сведения о кампании
2. Настройки каналов
3. Бизнес-параметры
4. Конфигурация ИИ

   Примечание: Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.
5. CSS
6. Цепочки
7. Списки контактов
8. Управление контактами
9. Расписание
10. Редактор шаблонов IVR
11. Редактор шаблонов электронной почты

    Примечание. В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center.
12. Редактор шаблонов SMS

    Примечание. В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center.
13. Другая конфигурация

14. Настройки номеронабирателя

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

Настройки каналов

Выполните следующие действия:

1. **Выберите сервер** электронной почты для кампании.
2. Задайте пороговое значение для сообщений электронной почты в поле «Задержка электронной почты». Это пороговое значение определяет максимально допустимое время для обработки и отправки системой сообщений электронной почты. Время от 1 до 2400 часов.
3. Если это кампания SMS, выберите **для нее сервер** SMS. Время от 1 до 1440 минут.
4. Задайте пороговое значение SMS в **поле «Тайм-аут** SMS». В этом поле указывается максимальное количество сообщений SMS или скорость их отправки в течение определенного периода.
5. **Выберите основной короткий код** в нисходящем списке. Это основной короткий код, используемый для отправки SMS/электронной почты в кампании.

   Примечание. Для кампании, настроенной с сервером SMS, **тип текста «Основной короткий код»** и **«SMS»**
   поля являются обязательными.
6. Выберите дополнительный **короткий код** в нисходящем списке. Это дополнительный короткий код, используемый для отправки SMS /email в кампании.

   Примечание. Для кампании, настроенной с сервером SMS, **тип текста «Основной короткий код»** и **«SMS»**
   поля являются обязательными.
7. В раскрывающемся **списке** выберите SMS задержка. Он определяет SMS результат con-tact, когда истекает время ожидания контакта. Значением по умолчанию является «Успех».
8. **Выберите тип** текста SMS в раскрывающемся списке, например «Динамический», «Статический», «TwoWay». Он указывает тип SMS настроенный для кампании. Это поле является обязательным, если сервер SMS сопоставлен с кампанией.

   a. **Динамический**: позволяет использовать персональное или переменное содержимое в SMS, например вставить необходимую для пользователя информацию, такую как имена, сведения об учетной записи или статусы заказа.

   b. **Статический**: отправка унифицированных сообщений всем получателям без какой-либо настройки. Подходит для обычных уведомлений, оповещений или рекламных сообщений.

   c. **TwoWay**: позволяет двунакладную связь, позволяя получателям отвечать на SMS.

9. Чтобы задействовать чат-бота для двухсторонней связи SMS, выберите один из них в раскрывающемся списке «Учетная запись чат-бота».
10. Выберите руководство по **вызовам** в раскрывающемся списке, сопоставленном с кампанией.
11. **Введите префикс** , чтобы добавить определенную строку в начало загруженной информации о контактах.

12. Введите суффикс , чтобы добавить строку в конец информации о контакте перед ее отправкой номерооперу.

Примечание. В настройках канала Tab, SMS и электронная почта в настоящее время не поддерживаются.

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 управлять ими в **func-tionality "Управление контактами** ".
4. Заполните эти параметры в Agent Desktop как всплывающее окно экрана 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. TURN коммутатор больших данных вкл **.,** чтобы определить этот бизнес-параметр как пакетное поле. Бизнес-пара-счетчики, определенные как пакетные поля, не имеют ограничений на длину полей для данных, которые входят в качестве параметра

загруженности.

5. Введите число разрешенных для данных символов в столбце " **Длина** символов".
6. TURN **переключатель «Представление оператора** » для отображения этих бизнес-параметров операторам на их рабочем месте.

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

7. TURN **переключатель "Просмотр/редактирование** оператора" **,** чтобы операторы могли изменять его.

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

8. TURN переключатель **DNC**, если это необходимо. Это позволяет приложению определить, что вызов con-tact на основе этой области бизнеса подвергается правилам «Не связываться» (DNC).

9. Выберите поле " **Мастер** пользователя" в раскрывающемся списке, соответствующему имени параметру Business Para-meter .

   Примечание. Поле " **Мастер** пользователя" доступно только тогда, когда хотя бы один из коммутаторов P2P и BTTC 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 cam-paigns могут быть идентичные бизнес-поля, которые могут быть сгруппированы для различных целей.

13. Например, customer ID может быть бизнес-полем для разных кампаний, для которых группирование необходимо в отчетах. Однако клиент ID может быть первым бизнес-полем в кампании A; шестой — в кампании B; и десятый в кампании C - 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 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 BTTC (Refer AI Configuration). Приложение позволяет задать пять полей кампании. Перейдите в **раздел «Поля** кампании».

Чтобы задать поля кампании, выполните следующие действия:

1. **Откройте поле** кампанииTab 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, есть ли у вас лицензия, можно щелкнуть **модуль лицензии** и проверить, отображает ли **RPCO (Right Party Connect Dhcper)** включен, иначе конфигурация AI Tab отключена.

Модуль **конфигурации** ИИ позволяет получить доступ к следующим предсказательным функциям ИИ:

Наилучшее время связи

Лучшее время контакта — это модель искусственного интеллекта, которая помогает уменьшить повторные сообщения и максимизировать успешные соединения вызовов за счет:

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:

- TURN включено лучшее **время контакта** переключение для активации лучшего времени вызова для контактов.
- Используйте ползунок или введите значение для значения порогового **значения** контакта. Это поле активно, только если параметр «Лучшее время контакта» имеет значение «Вкл.».
- Нажмите **Сохранить**.

Искусственный интеллект в приложении определяет вероятность успешного достижения правого кон-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. Функция применения выбирает контакты, которым назначены с вероятностью успеха как выбранной, так и с более высокой вероятностью.

Например, если администратор выбирает в качестве порогового значения 60 %, сначала набираются контакты с процентом пробоспособности не более 60 %. Набор происходит в порядке убывания процента вероятность в запланированное время.

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 в **CSS** и появится **экран «Стратегия** выбора контактов».

Создание новой группы CSS

Чтобы создать новую **группу по стратегии** выбора контактов, выполните следующие действия

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. Выберите целевую группу в раскрывающемся списке.
4. Условия можно создать с помощью параметров " **Условия** построения" или "**Условия** записи". Активируйте требуемый коммутатор в соответствии с вашими предпочтениями.
5. Перейдите в **раздел "Условия** CSS".

Создание условия CSS — условия построения

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

1. Введите новое **имя** группы CSS.
2. TURN переключатель **Advanced Builder** вкл ., если вы хотите создать расширенное **состояние** 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. Экран **Advanced Builder** отображается следующим образом:
   a. Введите открытый кронштейн - (- в первую ячейку.
   b. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. Чтобы узнать больше, нажмите

здесь.

c. Выберите оператора сравнения из перечисленных ниже вариантов - это условие, при чем поле должно соответствовать для выбранного контакта. Доступны следующие параметры:

   i. ровно равно
   ii. меньше
   iii. меньше или равно
   iv. больше
   v. больше или равно
   vi. не равно
   vii. Как
   viii. В
   ix. Не в
   x. Не нравится

d. Введите значение, которому должно соответствовать данное условие для выбранного контакта для доставки.

e. Закройте кронштейн.

4. Нажмите кнопку **«Добавить»,** чтобы добавить другое условие. Ниже приведены условия CSS по умолчанию

   a. Вызовы с приоритетом контактов — старые контакты
   b. Вызовы с приоритетом контактов — старые контакты
   c. Конкретные моменты

5. Выполните **шаги с 4** по **9**. Добавьте множество условий, которые могут потребоваться для вашей CSS.
6. По завершении работы с условиями нажмите кнопку " **Сохранить"** для завершения
7. Если вы не используете Расширенный конструктор, используйте простой конструктор, показанный на экране ниже:
8. **В раскрывающемся списке "Системные поля / Бизнес-поля"** выберите соответствующий элемент. Подробнее см. шаг 5.

   Примечание. При выборе списка системных полей ID или глобального списка ID, всплывающее окно позволяет выбрать appro-priate список из доступных списков.

9. Выбор параметра сравнения - это условие, при чем поле должно соответствовать для контакта селек-ted. Возможные параметры сравнения состояния: > (больше), < (меньше), = (равно) и т. д.
10. Введите значение, которому должно соответствовать данное условие для выбранного контакта для доставки.
11. Закройте кронштейн.
12. Нажмите кнопку **«Добавить»,** чтобы добавить другое условие.

13. В новой строке в раскрывающемся списке решения выберите **либо И** , либо **ИЛИ** .
14. Вы можете добавлять дополнительные группы условий. Щелкните "Сохранить" по завершении.

15. Для добавления дополнительных групп нажмите кнопку «Добавить **»** на кнопке действий **с** группой.
16. Повторите **шаги 12-17** .
17. Перейдите в **раздел "Заказать по** ".

    Поля:

Поля	Описание
Максимальное количество повторных 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 : Home, рабочий и мобильный номер. Цикл набора завершается, когда приложение набирает все эти режимы (в на 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. **Примечание**. В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center.
Попытка SMS выполняет повторную попытку	Это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для кампаний SMS. **Примечание**. В настоящее время эта функция не поддерживается в Webex Contact Center.
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 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	Список ID, которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие ListID в этом состоянии CSS.
Тип вызова	Тип вызова. Например, персональный вызов, обычный вызов, обычный вызов и т. д.
Последний выход	Последний результат, установленный для этого контакта. Передаются контакты с выбранным последним результатом.

Глобальный listID	Глобальный список ID, к которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие к глобальным listID в этом состоянии CSS.
Userid	Это ID 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
   c. Выражение — дополнительные сведения см. в построителе выражений.
4. Для выбора доступны все системные поля, перечисленные в пункте 5 раздела "Создание условий CSS- условия построения". Для условий записи fea-ture дополнительно доступны следующие поля:
   a. **ContactID** — контакт ID, 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. Нажмите OK во всплывающем окне подтверждения для удаления.
   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. **В этом окне укажите время** начала и **конца** для изменения расписание контакта. Щелкните **«Изменить расписание контактов** », чтобы завершить действие.

b. Выберите **«Сброс как свежий контакт** » — это действие сбрасывает контакт как свежий контакт. Щелкните **Res-chedule Contacts** , чтобы выполнить действие.

c. Выберите **повторное открытие контактов** , чтобы снова открыть контакт для набора. Щелкните **«Перепланировать контакты** » для выполнения com-plete-действия.

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

Например, контакт A выдается со значениями бизнес-полей для номера мобильного телефона и номера ID пользователя (123456). Во время взаимодействия с оператором запросы клиентов изменяют номер мобильного телефона и cus-tomer ID (на 345678), а оператор обновляет значения. При повторном открытии этого контакта с использованием условий CSS вы можете выбрать этот флажок обратно к исходному номеру мобильного телефона и номеру пользователя ID (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 «Закрыть 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. **Свежий контакт – List DESC**: это условие включает в себя свежие контакты, которые приложение еще не передало номеронабирателя. Набор начинается с самого последнего выгрузки на самый старый. До этого времени для этих контактов не предпринимается никаких попыток набора номера.
2. **Свежий контакт – List ASC**: это условие включает контакты из старых загруженных файлов, которые еще находятся на ожидании доставки номеронабирателя. Он набирается от самого старого загруженного контакта.
3. **Запланированный контакт**: это условие относится к контактам, номера с которыми планируется набирать в определенное время.
4. **Свежий контакт – Contact ASC**: в этом условии приоритеты контактов определяются по времени первого создания самых старых контактов. По умолчанию она остается отключенной.
5. **Свежий контакт – Contact DESC**: в этом условии приоритеты контактов определяются исходя из времени первого создания последнего контакта. По

умолчанию она также остается отключенной.

6. **Пользовательские условия**: это определяемые пользователем условия, настроенные в соответствии с определенными требованиями кампании.

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 .

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 различные целевые 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 цепочкой 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 вязается 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 **поле «Целевые бизнес-поля** » отображаются все **бизнес-поля** , сопоставленные в **целевой кампании**; **поля** source Busi-ness 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. TURN включение свежих **контактов** , если вы хотите, чтобы контакт помечались как свежие 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. TURN **переключатель «Глобальные повторы** удержания» для сохранения числа 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. TURN **переключатель «Сохранить ежедневные повторы** » для сохранения числа ежедневных повторных попыток на уровне контакта в последовательной кампании. **В положении OFF** количество ежедневных повторных попыток в последовательной кампании инициализируется до нуля.

10. TURN **переключатель «Время сохранения жизни** » для сохранения количества дней, в течение сколько дней контакты остаются активными в последовательной кампании, как установлено в кампании-источнике. В положении OFF в последовательной кампании сбрасывается число дней, оставшееся активными.

11. 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 бизнес-результат или результат телефонии, или оба этих результата, в результате чего произойдет последовательное сопряжение.

3. Все группы **результатов** работы указаны в раскрывающемся списке " **Название** группы". Выберите группу результатов busi-ness.
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.

   Сопоставленные результатыTab содержит все сопоставленные **результаты для бизнеса** и **телефонии** . Выберите « **Бизнес-результат» или** «Результат **телефонии»** в **разделе «Сопоставленные** результатыTab для просмотра всех последовательности сопоставлений.

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

   Целевые кампании имеют список ID нумеруется как -1. В этот список будут добавлены входящие последовательно контакты из других кампаний. В каждой целевой кампании имеется только один список (список ID -1) для входящих связных контактов других кампаний.

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. **Список ID** — список ID, созданный приложением для этого списка.
2. **Глобальный список ID** - если этот список является частью глобального списка, то здесь отображается глобальный список ID.
3. **Время** начала — это время начала списка. Она основывается на времени, настроенном в системных настройках.

   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 удалённые 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	Открытый	Открыть контакт.
1	Закрытый	Закрытый контакт.
2	Временн о заблокир ованный	Контакт временно заблокирован, доставлен не будет.
3	Выгрузка в pro-gress	Контакт в процессе отправки
4	Передано номерозеру	Контакт доставлен номерооператору.
5	Перезаписать	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	Вычищенный контакт.
10	Контакт, переведенный в другую кампанию	Контакт перемещается из одной кампании в другую - связной контакт.

11	Постоянн ая остановка	Контакт постоянно прекратился. Не будет передана номерооперу.
20	Поставленная связь остановлена	Контакт, переданный номеронабирателям, прекращается.
21	Заблокировано для доставки pcB	контакт, заблокированный и переданный только для персонального вызова.
22	Заблокировано для CSS	Контакт, заблокированный для доставки с помощью стратегии выбора контактов (CSS)

	Доставка контактов	Расписание.
23	Заблокирован для доставки AEM	Контакт, заблокированный для сопоставленной доставки "Оператор-исполнительный".
24	Блокировка контакта res-chedule для контакта res-chedule	Контакт, заблокированный сменщиком для передачи как перенесенный.
25	Блокировка с помощью res-chedule 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 процессом	Контакт заблокирован в связи с требованием судебного разбирательства.
34	Истек	Контакт с истекшим сроком действия.
40		Это временное состояние контакта для записей, которые не соответствуют требованиям (сбои из-за правила CCB, времени режимов или CPT).
41		Это временный статус контакта, при котором контакты уже передаются с использованием одного и того же уникального значения ID или режима (номер телефона. Приложение ожидает обновленного результата вызова.

Для статуса контакта менее 6 используется формула

*ЗавершениеPercentage = ((TotalRecordsAvailable — TotalRecordsPending) / TotalRecordsAvailable) * 100;*

Для других статусов контакта используется *формула CompletionPercentage = (TotalRecordsPending /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. **Закрыть 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. В нем отображается время в зависимости от настроенного в системе часового пояса.

Разверните любой список, чтобы просмотреть подробный разрыв

контактов, загруженных с помощью этого списка. Расширенная

часть содержит следующие сведения о списке:

Контакт — этот раздел содержит сведения о разрыве 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 (заузаконно 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 выгрузки. 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 воспроизводится вместе с записями об ошибках как файл хека.

Список с scrubbed

Страница "Список контактов" имеет номер Tab с именем Scrubbed List. В этой Tab содержится информация о контактах, вычищенных 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 скрабов, и о скрабе подробно lis-ted здесь. Подробная информация:

1. **Список ID** — список ID сформированный для списка контактов с скраббой. Это продолжение предыдущего списка загрузки ID и не начинается с 1.
2. **Обработанное время** — дата и время протирки контактов в этом списке в зависимости от времени, установленного в конфигурации системы.
3. **Scrubbed Контакты** — количество контактов, обработанных из загруженного списка.
4. Разверните узел **Scrubbed Контактов** , чтобы просмотреть подробные сведения о списке.

Детализация **сведений о** контактах Scrubbed содержит список ID 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 можно удалить 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 могут быть загружены из базы данных напрямую 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 «Разделители** » выберите разделитель, который отделяет различные поля в файле отправки 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 выгружать (в том числе глобальную загрузку), скрабы или выгружать сообщения DNC/NDNC/PEWC (compliance) без прохождения всего процесса настройки параметров и условий. Другими словами, каждый профиль является автоматической загрузкой.
6. Перейдите в **раздел "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 выбора контакта. 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, TURN 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, при чем поле должно соответствовать для контакта селек-ted. 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 каталоге.

      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 fol-lowing 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.

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 отделяло почтовый код от такта списка con-tact 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.
Примечание.

Если дополнительный почтовый код не вводится, по умолчанию используется основной почтовый код.

Вы можете ввести до пяти дополнительных почтовых кодов. Вы можете добавить несколько почтовых кодов, только если настроена соответствующая конфигурация серверной части.

Если для контакта вводится недопустимый почтовый код, приложение берет значение почтового кода по умолчанию из файла компонента Contact Uploader (если он активирован). Если почтовый код по умолчанию не включен, контакт не набирается.

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

h. Сопоставить устройство # **ID** с помощью раскрывающегося списка. Это поле используется для сопоставления уникального идентификатора устройства
устройство, используемое для создания контакта. Это может быть телефон, компьютер или любое другое устройство.

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. Выполните сопоставление с картой 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, ляющие часть файла контакта. Установите флажки для полей, которые для этой кампании необходимо рассматривать как **дополнительные бизнес-поля** .

    Примечание. Сопоставленные здесь дополнительные бизнес-поля отображаются в 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 выполнять операции с этим списком отдельно в определенном списке, а не для списка в рамках кампании. **Выберите список ID** в раскрывающемся списке. Выгрузимые 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 жизни — это срок действия данного списка загруженных контактов, который имеет право на набор в соответствии с различными другими настройками приложения. Выберите в календаре дату начала для **параметра «Время жизни**».
16. Выберите операцию **из поля "Переписать"** или **"Добавить/обновить"**. Операция выполняет следующую задачу:

    a. **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.

    b. **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.

c. **Обновление**: если уровень выгрузки — **Кампания**, обновляет бизнес-поля фильтроваемых контактов.

17. **Фильтр**: контакты из списков можно фильтровать на основе двух бизнес-полей.
    a. **Business Field1**: основное поле, в основе которого требуется отфильтровать и сопоставить данные для дублирования/операции обновления. Будут отображены все поля компании кампании для выбора.
    b. **Business Field2**: дополнительное поле, в основе которого требуется отфильтровать и сопоставить данные для дублирующих операций или операций обновления. 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. При загрузке можно пометить контакты DNC и NDNC, выполнив **сеанс DNC/NDNC** .
    a. 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 включено. 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 «Почтовый **индекс** зоны».

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. **Оператор ID** — оператор ID 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-ММ-дд ЧЧ:мм и гггг/ММ/дд ЧЧ:мм.
4. **Свинцовая оценка** - свинцовая оценка помогает в определении наиболее перспективных клиентов, с которые 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. **устройство ID** — уникальный ID устройства, на которое отправляются уведомления об аутентификации идентификационных данных. Устройством ID может быть номер мобильного телефона, приложение ID или идентификация 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**: переназначение персональных обратных вызовов другим операторам, если назначенные операторы недоступны.

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 условий для заполнения контактов. Эта настройка не является обязательной.

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 PM BST", приложение преобразует BST в IST и заполняет контакты, у которых время начала вызова в 6:30 PM IST. Однако в таблице, заполняющей контакты, отображается выбранный пользователем часовой пояс, т. е. 2.00 PM BST.

Та же логика преобразования часовых поясов применяется к любому полю, связанному с датой и временем, выбранному пользователем в condi-tion 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. TURN **условие** записи включить , если вы пишете собственные условия фильтра для поиска con-tacts.
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", преобразуется приложением в запрос SQL, а результаты отображаются в таблице.

   Примечание. Для получения контактов с помощью записей SQL выражений необходимы знания в области создания выражений SQL.

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. **Повторные 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 : Home, 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. **Повторить SMS** — это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для кампаний SMS.

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** — список ID, к которому принадлежит контакт. Передаются контакты, принадлежащие ListID в этом состоянии CSS.

m. **CallType** — тип вызовов. Например, личный вызов, обычный вызов, обычный вызов и т. д.

n. **LastOutcome** — последний набор результатов для этого контакта. Передаются контакты с выбранным последним результатом.

o. **Global ListID** — глобальный список ID, к которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие к глобальным listID в этом состоянии CSS.

p. Идентификатор пользователя — это номер оператора ID 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** — это целое число, являющееся внутренним ID для описания статуса.

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

Примечание. Необходимо использовать BUSSFLD1 через BUSSFLD26, а не назначенные сопоставления (из файлов выгрузки контактов), такие как имя, пользователь ID и т. д.

3. Кроме того, **условие** построения можно использовать для построения условий для критериев фильтрации для поиска контактов.
4. TURN переключатель **Advanced Builder** вкл ., 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**, можно 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 список системных полей **ID** или **Глобальный список ID**, всплывающее окно позволяет выбрать нужный список из доступных списков
8. Выбор параметра сравнения - это условие, при чем поле должно соответствовать для контакта селек-ted. 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 список системных полей **ID** или **Глобальный список ID**, всплывающее окно позволяет выбрать appro-priate список из доступных списков.
15. Выбор параметра сравнения - это условие, при чем поле должно соответствовать для контакта селек-ted. 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.

Контакт ID - уникальный контакт ID для контакта, указанного в списке согласно условиям.

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

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

List ID — список ID, из которого выгружается 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 вертится с выбранным пользователем часовым поясом и отображается в таблице.

Call_End_Date — дата окончания следующего запланированного вызова контакта в списке в рамках условий. Это вертится с выбранным пользователем часовым поясом и отображается в таблице. • Call_End_Time - время завершения 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 "Конструктор условий " на странице 58
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/сброс** контактов бут-тонну.
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. В этом окне spe-cify 000 000 000 000 000 000 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** , чтобы выполнить действие.
   c. Выберите **повторное открытие контактов** , чтобы снова открыть контакт для набора. Щелкните **«Перепланировать контакты** » для выполнения com-plete-

действия.

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

Например, контакт A выдается со значениями бизнес-полей для номера мобильного телефона и номера ID пользователя (123456). Во время взаимодействия с оператором запросы заказчиков изменяют номер мобильного телефона и ID (на 345678), а оператор обновляет значения. При повторном открытии этого контакта с использованием условий CSS вы можете выбрать этот флажок обратно к исходному номеру мобильного телефона и номеру пользователя ID (123456).

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 этом низком диапазоне 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 условий 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 заполненные контакты в соответствии с заданным набором условий.

1. В разделе **«Фильтр»** экрана «Управление контактами **» нажмите кнопку «** Закрыть контакты **».**
2. Закрыть **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 диапазон последующих дат, заполняются.

   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 условий 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.

Переназначение операторов

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 **оператора ID** , с которого 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** ». Дополнительная информация описывает, 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

Расписание Tab помогает планировать 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 период времени с днём 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 выполняется 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 "Расписание** стратегии выбора контактов", чтобы завершить эту настройку.

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

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, которая будет использоваться для доставки контактов номеронабирателям в 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, который нужно настроить, и TURN рабочий **день 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, TURN включение пользовательского **времени**.
4. В столбце **«Временной диапазон** » отображаются периоды начала и завершения по умолчанию с 12:00 AM до 11:59 PM 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. Доступны для выбора все праздники, созданные в функции «Праздник конфигурации системы». Приготовь 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.

Редактор шаблонов IVR

Редактор шаблонов IVR — это инструмент в приложении, используемый для настройки и настройки шаблонов IVR для кампаний. Он предоставляет пользовательский интерфейс, где можно определить детали кампании IVR, такие как имя шаблона, описание и поставщик CPaaS. Редактор направляет пользователей через мастер для заполнения необходимых настроек для кампании IVR, гарантируя, что во время кампании будет настроено правильное сообщение.

Помимо кампаний по набору номера номера без оператора и операторов, приложение также

поддерживает кампании IVR с использованием провайдера CPaaS (Коммуникационная платформа как услуга). В этом разделе рассматривается настройка шаблона IVR для запуска кампании.

1. Щелкните **IVR редактор** шаблонов, чтобы настроить и настроить кампанию IVR.
2. Нажмите кнопку **Добавить** , чтобы добавить новый шаблон IVR.

3. Введите **имя** шаблонаIVR и **описание**.

4. **Выберите ID** поставщика услуг CPaaS в раскрывающемся списке. В этом списке элементы, настроенные в параметрах CPaaS, отображаются в качестве параметров. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройки CPaaS».

5. Для использования этого шаблона в качестве активного шаблона установите флажок " **Активный шаблон** ".

   Примечание: Выполняется вызовы продолжают использовать старый шаблон; новые вызовы переключаются на этот активный шаблон.

6. Нажмите

кнопку «Далее».

Параметр

шаблона

Выполните следующие действия:

1. Выберите необходимый **тип** запроса.

   a. **Записано**: шаблон IVR предназначен для воспроизведения записанного сообщения при вызове. Чтобы узнать больше, нажмите здесь.

   b. **TTS**: Текст в речь (TTS) — это если сообщение сохраняется на сервере в виде текстовых файлов. Модуль TTS преобразует текст в речь для воспроизведения сообщения во время вызова. Чтобы узнать больше, нажмите здесь.

Тип записанного запроса

1. Выберите тип **запроса как записано**.

2. **Введите имя аудиофайла сообщения.** Полный путь, где он находится.

3. **Если переключатель переадресации** включен, введите подробные поля для переадресации.

   a. **Способ** передачи: выберите метод переадресации. Выберите "По запросу", если вы хотите, чтобы клиент переадресовал вызов по запросу. Выберите «Всегда», чтобы вы хотите, чтобы каждый вызов передавался.

   b. **DTMF**: выберите номер DTMF для перевода этого вызова. Это относится только к методу переадресации по запросу.

   c. **Максимальное количество попыток**: выберите количество максимальных **попыток для передачи** этого вызова. Это относится только к методу переадресации по запросу. Приложение ограничивает настроенные здесь попытки, прежде чем отбросить вызов, если ввод DTMF недопустим, даже после неудачной попытки.

4. Выберите тип **переадресации**. Чтобы перевести телефон на телефон, выберите « **Тел**.» Если вы хотите перевести перевод вызова на телефон SIP, выберите **SIP**.

5. Введите **адресата** переадресации вызова.
6. Введите имя **аудиофайла**передачи сообщения. Это сообщение, которое воспроизводится при передаче вызова.
7. Оставьте выключение **обнаружения динамических** голосовых вызовов, если не хотите, чтобы приложение обнаруживали живой голос при передаче (как в случае с автоответчиком, отвечающим на вызов). Если необходимо, чтобы приложение обнаруживало живой голос при передаче, TURN включить обнаружение live Voice Detection.
8. При обнаружении автоответчика выберите раскрывающийся список «Обработка AMD» для обработки переадресованного вызова. Доступны следующие варианты:

a. **Перевод операторам** — передача вызова оператору.

b. **Разъединение** - повесьте трубку при вызове.

c. **Оставить сообщение** — позволяет оставить сообщение вызывающему абоненту.

9. **Оставьте параметр Outbound Caller ID** выключенным, если вы не хотите, чтобы вызывающий абонент ID отображался у адресата вызова, TURN включение и ввести исходящий вызывающий абонент ID для отображения адресате вызова.

Тип запроса TTS

1. Выберите тип запроса как **TTS**.

2. **Выберите язык**.

3. Выберите голосовой **талант** в раскрывающемся списке. Это голос, который воспроизводит во время вызова текст с преобразованной речью.

4. Введите текст TTS в исходном сообщении. Это первое сообщение, которое воспроизводится вызывающим абонентом на телефоне IVR. Кроме того, в фигурных фигурных скобках можно помечать бизнес-поля для включения в сообщения. Например, можно сказать: Привет {Имя} {Фамилия}, баланс по вашей кредитной карте {Баланс причитается}, для оплаты по {Дата окончания срока}.

5. Если вы TURN переключатель передачи вкл., введите следующие поля:

   a. Выберите способ переадресации. Вы можете выбрать « **По запросу** », если хотите, чтобы вызов был переведен клиентом по запросу, или **«Всегда»,** если вы хотите, чтобы каждый вызов был переведен.

   b. Выберите номер DTMF для перевода этого вызова. Это относится только к методу передачи по запросу.

   c. Выберите число максимальных попыток передачи этого вызова. Это относится только к методу передачи по запросу. В случае неудачной передачи приложение ограничивает настроенные здесь попытки перед сбросом вызова.

   Примечание.Попытка учитывается, когда пользователь не дает никаких ввода или клавиш в недопустимом вводе в настроенном DTMF.

6. Выберите тип **переадресации**. Чтобы перевести телефон на телефон, выберите «Тел.» Чтобы перевести вызов на телефон SIP, выберите **SIP**.

7. Введите **адресата** переадресации вызова.

8. Введите **текст** TTS-сообщения о переадресации. Это сообщение, которое воспроизводится при передаче вызова.

9. Оставьте выключение **обнаружения live Voice Detection** , если не хотите, чтобы приложение обнаруживали живой голос при передаче (в отличие от автоответчика, отвечающего на вызов). Если необходимо, чтобы приложение обнаруживало живой голос при передаче, TURN включение обнаружения live Voice Detection.

a. При обнаружении автоответчика выберите раскрывающийся список «Обработка AMD» для обработки переадресованного вызова. Доступны следующие варианты:

   i. **Перевод оператору**: перевод вызова оператору.

ii. **Разъединение**: повесьте трубку при вызове.

iii. **Оставить сообщение**: оставить сообщение для вызывающего абонента.

10. **Если вы не хотите, чтобы вызывающий абонент ID отображался у адресата вызова, параметр «Исходящий вызывающий абонент» ID** выключен. TURN включение и введите outbound Caller ID для отображения адресату вызова.

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
- 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 клавиши SQL функции, такие как СЛЕВА, СПРАВА, ПОДСТРОКА, ЗАМЕНА, DATEADD, DATEIFF, DATEPART, ДЕНЬ, МЕСЯЦ и ГОД.
5. Для этого выражения можно выбрать три параметра. Нажмите кнопку **«Настройки** » для **параметра 1**.

Заметки:
Для функций " **Влево**", **"Вправо" , "Подстрока**" и **"Замена**" заполнены все бизнес-поля и системные поля для этой кампании. 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

В разделе «Цель кампании Tab» можно установить ежедневные, еженедельные и ежемесячное 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.

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 операторов результат был скрыт для операторов или наоборот, TURN
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 Webex Contact Center.

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

1. TURN требует увылиения вкл **.,** если вы хотите, чтобы диспозиция была обязательной, когда оператор обрабатывает вызов.
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 TURN EOD включить. Если вы TURN выключатель включен, DNC заканчивается в конце дня на настроенное 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 это.

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 использование контакта как DNC для всех кампаний в этой категории.
   c. **Несколько категорий** — это контакт помечается как DNC для всех кампаний, сопоставленных с выбранными категориями кампаний.
   d. **Глобальный** – это обозначает контакт как DNC во всей системе - во всех кампаниях и категориях.
5. Нажмите Кнопку " **Сохранить"** для завершения **конфигурации**Agent Desktop; нажмите кнопку "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 номеронабирателя

Модуль **«Настройки** номерного устройства» позволяет переопределить настройки, сделанные на уровне группы, в отношении командной строки, обработки автоответчика 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. "Добавить условие" на следующей странице
2. "Фильтр" на следующей странице
3. "CLI" на странице 77
4. "Обработка автоответчика" на странице 79
5. "Обработка прерванных вызовов" на странице 79

Поля

Поля	Описание
Общее количество	Количество общего количества условий.

условий	
Имя условия	Имя условия.
Описание состояния	Описание состояния.
Включено	TURN включение/выключение коммутатора для включения или отключения этого условия.

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.

Можно добавить любое количество условий, но в любой момент времени могут быть включены только пять условий, а приложение фильтрует контакты 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 поле является обязательным. 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 кампаний tar-get в раскрывающемся списке.
   В целевой группе кампании первая целевая группа кампании выбирается по умолчанию и соответствующим образом заполняются значения на следующих вкладках на основе настроек режимов перехода в группе кампании.
4. Выбор параметра сравнения - это условие, при чем поле должно соответствовать для контакта селек-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
Максимальное количество повторных 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 : Home, рабочий и мобильный номер. 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.
Попытка SMS выполняет повторную попытку	Это текущее инкрементное значение для числа повторных попыток, разрешенных для доставки контактов для кампаний SMS.
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	Это время начала вызова, установленное переадресациями. Вызовы, относящиеся к времени начала, указанному в этом условии, выбираются для

вызова	доставки.
Вызов: время вызова	Это время окончания вызова, установленное переадресовывателями. Вызовы, относящиеся к указанному в этом условии времени окончания, выбираются для доставки.
Listid	Список ID, которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие ListID в данном окне CSS.
Тип вызова	Тип вызова. Например, личный вызов, обычный вызов, обычный вызов и т. д.
Последний выход	Последний результат, установленный для этого контакта. Передаются контакты с выбранным последним результатом.
Глобальный listID	Глобальный список ID, к которому принадлежит этот контакт. Передаются контакты, принадлежащие к глобальным listID в этом состоянии CSS.

Userid	Это ID 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) — этот номер контакта появляется как исходящий

вызов ID заказчику при получении вызова. 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 clis в соответствии с вашими требованиями. Приложение извлекает любой номер из 10, как интерфейс командной строки для отображения как исходящий вызов ID заказчику при получении вызова.

Обработка автоответчика

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

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 разыгрывается вызывающему абоненту на телефоне 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 **Сохранить**.

Обработка прерванного вызова

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

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 воспроизводится вызывающему абоненту на телефоне IVR и отключается.
6. Нажмите **Сохранить**.

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. С помощью кнопки "Развернуть" в левой части таблицы можно развернуть группу, чтобы просмотреть принадлежащие ей кампании.
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 итоге, первая кампания в списке получает свои контакты для набора. Только после того, как первая cam-paign исчерпала все свои контакты, во 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. Раздел **«Сведения о** кампании» содержит описание (Группа кампании — кампания на номеронабирателя Webex Contact Center). 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 глобального Busi-
ness Параметры для группы.

3. **В разделе «Сведения о** номерном абоненте» укажите следующую информацию при выборе режима pacing в качестве предварительного просмотра:
   a. Введите номер ID для исходящего 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
      икона.

Предварительный просмотр режима прямой паузы

1. Щелкните **"Изменить"** в столбце "Действие" для указанной группы кампании, которую необходимо настроить.
2. В **разделе «Сведения о** кампании» содержится (Группа кампании — кампания на номеронабирателя Webex Contact Center). 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 глобального Busi-
ness Параметры для группы.

3. **В разделе «Сведения о** номерном абоненте» укажите следующую информацию при выборе режима pacing в качестве предварительного просмотра:
   a. Введите номер ID абонента для исходящих вызовов.
   b. Выполните просмотр слайдера или введите задержку предварительного предложения. Это время, когда оператор может принять/пропустить/удалить предварительный просмотр контакта.
   c. Выберите в раскрывающемся списке действие задержки предложения для предварительного просмотра. Если оператор не выполняет предварительный просмотр предложения, приложение автоматически обрабатывает контакт на основе этого выбора. Доступны следующие варианты: "Принять", "Пропустить" и "Удалить".
   d. В поле "Действия предварительного просмотра отключены" выберите параметры (допускается несколько вариантов выбора) для отключения.
   e. Щелкните Сохранить и перейдите к разделу «Параметры контактов».

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

Предварительный просмотр стандартного режима pacing

1. Щелкните **"Изменить"** в столбце "Действие" для указанной группы кампании, которую необходимо настроить.
2. Раздел **«Сведения о** кампании» содержит описание (Группа кампании — кампания на номеронабирателя Webex Contact Center). 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 глобального Busi-
ness Параметры для группы.

3. **В разделе «Сведения о** номерном абоненте» укажите следующую информацию при выборе режима pacing в качестве предварительного просмотра:
   a. Введите номер ID для исходящего абонента.
   b. Выполните просмотр слайдера или введите задержку предварительного предложения. Это время, когда оператор может принять/пропустить/удалить предварительный просмотр контакта.
   c. Выберите в раскрывающемся списке действие задержки предложения для предварительного просмотра. Если оператор не выполняет предварительный просмотр предложения, приложение автоматически обрабатывает контакт на основе этого выбора. Доступны следующие варианты: "Принять", "Пропустить" и "Удалить".
   d. В поле "Действия предварительного просмотра отключены" выберите параметры (допускается несколько вариантов выбора) для отключения.
   e. Щелкните Сохранить и перейдите к разделу CPA.

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

4. Заполните следующие данные в разделе «Параметры CPA».
   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 перед завершением вызова CPA ожидает обнаружения минимального тонального сигнала голосовой почты.
   d. Используйте ползунок или введите значение «Минимальное молчание». Это время в миллисекундах для классификации вызова как голосового определения.
   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

E. Перейдите в раздел "Глобальные бизнес-параметры" и завершите выбор глобального Busi-
ness Параметры для группы.

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 CPA»** щелкните справку
икона.

Режим прогрессивной паузы

1. **При выборе режима «Потихоть» заполните приведенный ниже раздел «Сведения о** кампании»
   Прогрессивный:
   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 номер ID абонента для исходящих вызовов.
   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 клиента, прежде чем вызов считается «Не ответом».
   d. Если это кампания без оператора (Прогрессивная кампания IVR), используйте слайдер или введите для нее номер портов IVR.

      Примечание. Для мгновенного доступа к описаниям полей в **разделе «Сведения о** наборе номера» щелкните справку
      икона.
3. Далее в **разделе «Параметры CPA»** укажите следующую информацию при выборе режима умиротворения как прогрессивный.

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 перед завершением вызова CPA ожидает обнаружения минимального тонального сигнала голосовой почты.

d. Используйте ползунок или введите значение «Минимальное молчание». Это время в миллисекундах для классификации вызова как голосового определения.

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 к разделу «Параметры контактов».

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

Режим прогнозной паузы

1. **При выборе режима умиротворения как прогнозируемый заполните сведения в разделе «Сведения о** кампании»:

   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 номер ID для исходящего 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.

   Примечание. Установленная здесь ставка набора номера должна быть меньше или равна значению, указанному в поле «Максимальная ставка набора».

c. Используйте ползунок или введите время звонка при отсутствии ответа. Это длительность в секундах, в течение которого звонит телефон клиента, прежде чем вызов считается «Не ответом».

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 примежается к этому значению путем уменьшения числа набираемых вызовов.

f. Используйте ползунок или введите прогнозируемый темп коррекции. Это скорость, с которой номерообщающий 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.

i. Если это кампания без оператора (Прогрессивная кампания IVR), используйте слайдер или введите для нее номер портов IVR.

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

3. **В разделе «Параметры CPA»** укажите следующую информацию при выборе режима pacing 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 функция включена, то перед завершением вызова CPA ожидает определения оконечного сигнала голосовой почты.

d. Используйте ползунок или введите значение «Минимальное молчание». На это время (в миллисекундах) приложению классифицировать вызов как детектированную голосовую связь.

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
икона.

Параметры контактов

1. **В разделе "Параметры** контактов" укажите следующую информацию:

   a. Начальное число контактов — это количество контактов, которые вы собираетесь отправить номеронабирателя ini-tially. 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 номерооператору.

   e. Установите флажок "Автоматическая компенсация" для автоматического распределения контактов из загруженного файла поровну во всех кампаниях, сопоставленных с группой.

   f. Задайте частоту доставки. Это время ожидания между итерациями в секундах.

   g. Задайте длину цифровой очереди, которая определяет количество контактов, оставшихся в очереди для немедленной доставки номерооператору.

   h. Включите переключение «Сопоставление исполнительной учетной записи», чтобы разрешить предоставление персонализированных услуг путем сопоставления операторов исключительно заказчику в кампании, основанной на операторах.
   Примечание. Сопоставление учетной записи executive еще не поддерживается в WxCC.

   i. Перейдите в раздел "Глобальные бизнес-параметры" и завершите выбор глобальных бизнес-параметров для этой группы.

j. Нажмите кнопку **"Сохранить"** , чтобы завершить.

Добавление группы кампании вручную

Примечание: Для включения этой конфигурации обратитесь Cisco CSM.

К приложению Campaign Manager можно также добавить группу кампании вручную. Это подручные к набору номера группы кампании. Вы можете создавать кампании и сопоставлять их с этими вручную группами кампаний. Все функциональные возможности кампании работают как описано в главе «Кампания». Единственное отличие заключается в том, что con-tacts, вместо того, чтобы передать номерозеру, помещаются в отдельную таблицу. Некоторые API обеспечивают доступ к этим контактам и принимают необходимые меры - передаются номерообразователю 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 контактов — сопоставление операторов»
5. **В разделе "Параметры** контактов" укажите следующую информацию:
   a. Изначальный номер контактов — это количество контактов, которые вы собираетесь первоначально отправить номерооператору. 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 номерооператору.
   e. Установите флажок "Автоматическая компенсация" для автоматического распределения контактов из загруженного файла поровну во всех кампаниях, сопоставленных с группой.
   f. Задайте частоту доставки. Это время ожидания между итерациями в секундах.
   g. Задайте длину цифровой очереди, которая определяет количество контактов, оставшихся в очереди для немедленной доставки номерооператору.
   h. Включите переключение «Сопоставление исполнительной учетной записи», чтобы разрешить предоставление персонализированных услуг путем сопоставления операторов исключительно заказчику в кампании, основанной на операторах.

      Примечание. Сопоставление учетной записи executive еще не поддерживается в WxCC.
   i. Выберите подходящих операторов в разделе Сопоставление операторов для

сопоставления с группой кампании. Можно выбрать нескольких операторов.

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 немедленно.

Конфигурация системы обеспечивает следующие возможности:

Режимы

Режимы относятся к методу или каналу связи, который приложение использует для взаимодействия с заказчиком. Cam-paign Manager предоставляет различные каналы поддержки, 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. 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 номер пользователя ID, номер учетной записи и т. д. Список контактов — это файл, в котором хранятся и упорядочены все контакты в системе. Загруженные такты хранятся в базе данных и проверяются во время отправки контакта или доставки контакта. После импорта в систему тактов 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, нажав кнопку «плюс» рядом с правилом (Add Condition) и выбрав наборы дополнительных условий. Условия в наборе условий AND идут вместе при оценке правила. Каждое условие огорачивается 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 откажает 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 государство может иметь регулирование, что ни другой контакт-центр не может достичь контакта между 8.00 PM 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.

Каникулы

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 по мере 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 встречаемой веб-страницы путем открытия другого браузера Tab. 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 CPT). Различные действия, связанные с такими выгрузкой, настройкой параметров, сопоставлением полей и т. д., обрабатываются на уровне профиля и повторяться 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 сервер электронной почты ser-vice 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 POP3, SMTP или IMAP-серверы.

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

Серверы шлюзов SMS можно настроить для приложения. Используйте эти настроенные серверы для отправки связанных сообщений SMS.

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

- Получать сообщения SMS от ваших клиентов и разрешить приложению или оператору отвечать на них.
- Отправка сообщений SMS в исходящих

кампаниях. Чтобы узнать больше, 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. Есть два способа выбора контактов, прямого выбора контакта и выбора контактов с использованием условий фильтра. 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

Campaign Manager поддерживает проведение кампаний IVR (без оператора) с использованием внешних поставщиков услуг CPaas. пользователь может настроить учетные данные доступа 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 конструкция кластеров для обеспечения высокой доступности. Каждый компонент Campaign Manager становится убывным и доступен в обоих кластерах. При нормальной работе оба кластера будут работать с одной стороной 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 для загрузки 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 (Home или Офис или другой) или мобильной связи (Home, офис или другой телефон).

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 **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 ok 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

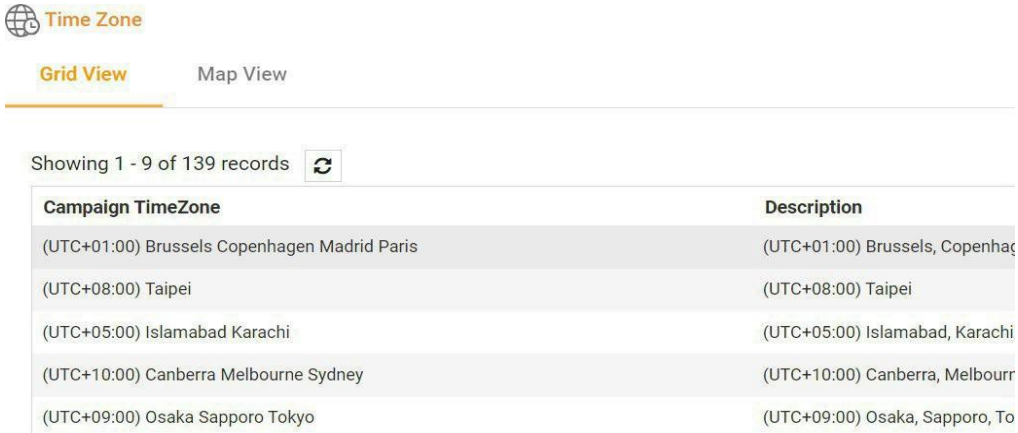
Часовой пояс

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

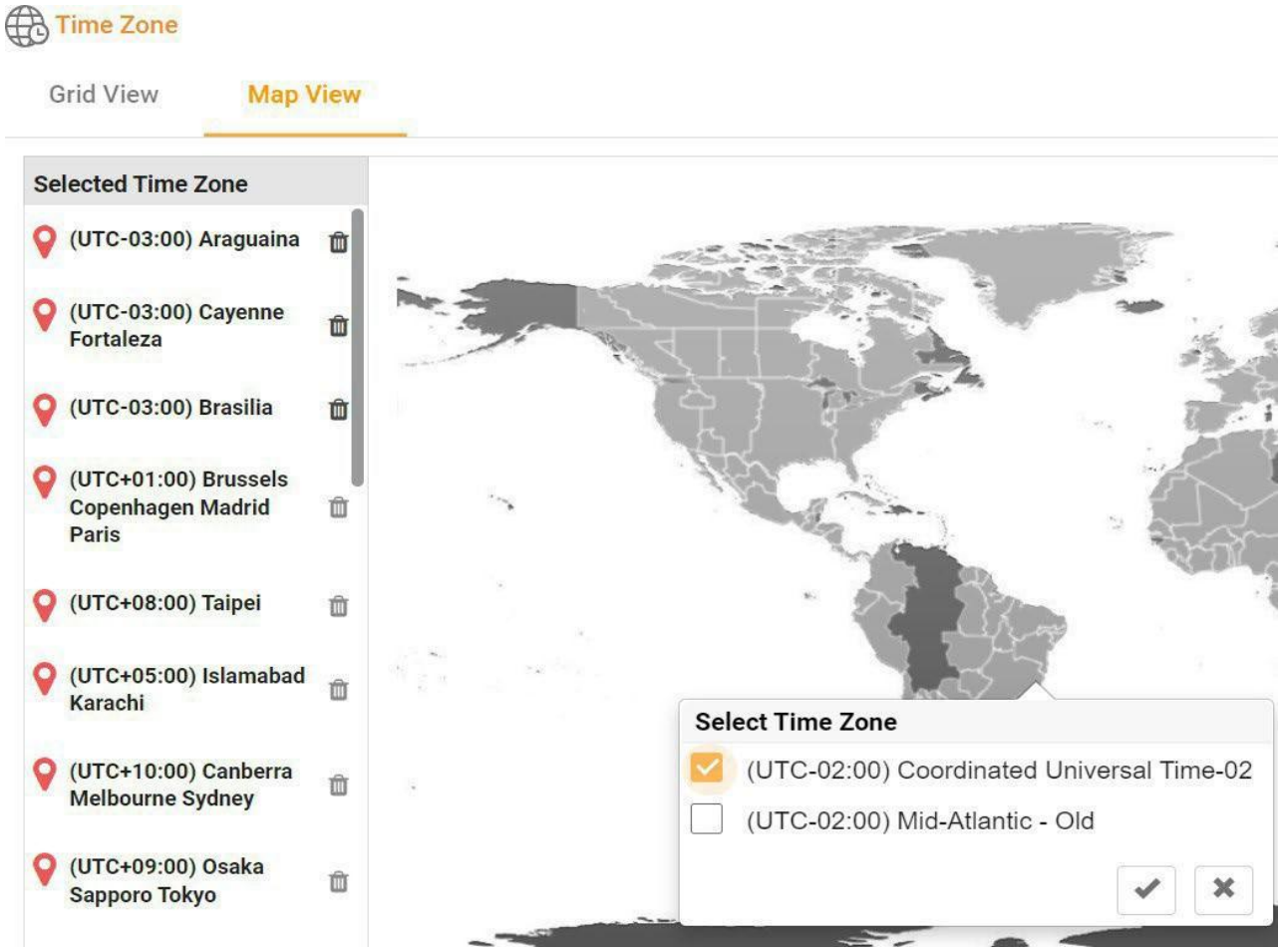
1. Перейдите к представлению **"Таблица".**



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

Представление карты

1. Перейдите к просмотру **карты** .



2. Щелкните область на карте. Появится всплывающее окно, отображающее все часовые пояса для выбранной мухи.
3. Нажмите **ОК** 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.
  Реестр DNC — это список контактов, пожелавших не получать незапрашиваемые телефонные вызовы. Кроме того, DNC означает *«Не связываться»* для каналов электронной почты и SMS. Если контакт помечен в DNC, все каналы (голосовые, SMS и электронная почта) блокируются от дальнейшего незапрашиваемого ком-мюникации.
- National Do Not Call (NDNC) — это реестр DNC на национальном уровне. Если номер зарегистрирован в NDNC, ни лицо или организация не делает нежелательные вызовы. NDNC также применяет к *национальной политике «Не связываться»* для SMS и каналов электронной почты, обеспечивая отсутствие незапрашиваемой связи с использованием любых средств связи.
- 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 активации 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 пользователем время. Кроме того, можно настроить часовые пояса.

  Примечание:
  - Для активации конфигурации обратитесь Cisco CSM.
  - При дублировании значения CPT записи не обновляются, даже если время начала и окончания не совпадают. Новое значение добавляется в таблицу CPT, только если значение CPT уникально.

Файл импорта

1. Выберите тип **отправки** и режим **импорта в** раскрывающемся списке.
2. Выберите тип файла из текстового/CSV **или** "Пользовательский **".**
3. Если используется тип файла Text/CSV, выберите **разделитель**. В файле отправки используйте любой из следующих разделителей: запятые (,), тире (-), доллар ($), процент (%), труба (|), циркумфлекс или caret (^), амперсанд (&), звездочка (*) и Tab.
4. Щелкните **"Выбрать файл** " для импорта и выберите нужный файл.

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

5. Если требуется выгрузка профиля1 , выберите его в раскрывающемся списке. Для быстрой выгрузки см. раздел "Быстрая загрузка" на странице 91.

Сопоставление полей

1. Перейдите к сопоставлению полейTab.
2. Выберите код страны в раскрывающемся списке, чтобы сопоставить его с полем кода страны.
3. Выберите "Данные DNC" в раскрывающемся списке, чтобы сопоставить его с полем "Данные DNC".
4. Выберите код города в раскрывающемся списке, чтобы сопоставить его с полем «Код зоны».
5. В раскрывающемся списке выберите тип канала, чтобы сопоставить его с полем «Тип канала». Вы можете выбрать несколько типов каналов, таких как "Голос", "Голосовая почта", "Электронная почта", "SMS" и CPAAS.
6. Если используется **тип отправки NDNC**, выполните следующие действия
   a. Выберите " **Данные NDNC"** в раскрывающемся списке.
   b. **Выберите поля "Дата** начала" и **"Дата** окончания" в раскрывающемся списке для сопоставления.
   c. Выберите формат даты в раскрывающемся списке.
7. Если выгрузка используется **как DNC**, то:
   a. Выберите «Данные DNC» в раскрывающемся списке.
   b. Если используется **тип отправки DNC**, активируйте параметр « **Длительность DNC»** для выбора длительности из файла отправки. Чтобы пометить этот контакт как DNC постоянно, включите DNC Forever. Поле «Длительность DNC» активно, только если тип отправки — DNC.
   c. TURN действительной **длительности** путем активации DNC Forever. Если это поле активировано, поля "Дата **начала"** и **"Дата** конца" деактивируются.
   d. **Выберите "Дата** начала" и "Дата **конца"** , **если поля DNC Forever** не включены. Примечание. Дата и время отображаются в соответствии с настроенным в системе часовым поясом.
   e. Выберите формат даты в раскрывающемся списке. Это поле отображается только при включенной длительности DNC.
8. Если используется **тип отправки PEWC**, выполните следующие действия
   a. Выберите поле «Данные PEWC» в раскрывающемся списке.
   b. Щелкните один из вариантов **«Согласие** » или **«Негласие** », чтобы указать, если контакт должен передать как «Согласие» (согласие, предоставленное пользователем) или «Не согласие», как указано в определении «Prior Express Written Con-sent».
9. Если используется **тип отправки CPT**,

[1]Профиль — 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 - загрузка файлов/баз данных, учетные данные доступа, сопоставление бизнес-полей, ыс так далее, практически все, что скопировано с загрузкой. Вам нужно только выбрать путь к файлу, выбрать профиль и выгрузить данные.

1. Выберите часовой пояс, выбрав параметр **"Выгрузка из файла"** или **"Использовать код** зоны". Если выбрано значение "Выгрузка из файла", выберите поле "Часовой пояс", для сопоставления с загруженным файлом.
2. Выберите **"Выгрузка из файла"** , если требуется использовать CPT как указано в файле отправки контакта. Убедитесь, что для выгрузки файлов — часовой пояс. Выберите часовой пояс и сопоставите из загруженного файла поле с именем «Часовой пояс для CPT». Убедитесь, что часовой пояс в файле отправки уже доступен в приложении.
3. Выберите **«Использовать код** зоны» для использования часового пояса кода зоны в качестве часового пояса CPT.
4. Выберите **день недели** из загруженного файла в раскрывающемся списке предпочитаемого пользователем дня недели для получения вызова. Файл выгрузки должен содержать по крайней мере два последовательных let-ters для дня недели, таких как Mo для понедельника, Tu для вторника и т. д. Это поле является обязательным.
5. **Выберите формат** времени из ЧЧ:ММ и ЧЧ:ММ:ХМ. Формат времени должен соответствовать формату, заданному в файле отправки.
6. Выберите гнездо **А Время начала 1,** Время **окончания гнезда А 2**, Времяначала слота В 3, Времяокончания разъема В 4, Времяначала гнезда С 5 и Времязавершения 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.

1Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем времени начала первого слота или разъему А. В это время приложение доставляет контакт номерному номерному номеру с учетом всех установленных законом ограничений на набор номера, которые действуют для этого гнезда.
2Выберите поле, чтобы сопоставить его с предпочитаемым пользователем временем окончания первого разъема или с разъемом А. Это время, в которое контакт не передается номерооператору.
3Выберите 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 разъема А равно 8 AM до 9 AM, и вызов не может быть набран из-за некоторых ограничений или недоступности для клиента, он будет набран в заданном здесь слоте В, который может быть от 10 от AM до 11 AM. Опять же, на это также действуют любые ограничения по статистике для набора номера, которые действуют для этого гнезда.
4Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем времени окончания второго разъема или разъема В. Это время, в которое контакт не передается номерооператору.

5Выберите поле для сопоставления предпочитаемого пользователем интервала начала третьего или гнезда C. 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 A равно 8 AM по 9 AM, и вывести вызов из-за некоторых ограничений или недоступности доступа пользователя; время разъема B составляет 10 AM до 11 AM и не может быть набран по той же причине, он будет набран в определенном здесь слоте C, который может быть от 2 PM до 3 PM. 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 C. Это время, в которое контакт не передается номерооператору.

Соответствие требованиям или категория кампании

Примечание: Это необязательный шаг.

1. Перейдите в **раздел "Соответствие требованиям" или "Категория** конкретной кампании" Tab и выберите **DNC** для конкретной кампании или соответствующие кампании для применения соответствия к выборочным кампаниям.
2. Выберите DNC для конкретной категории и выберите подходящие категории кампании для применения com-pliance к выборочным категориям кампании.
3. Нажмите **Сохранить**.

Быстрый поиск

1. Выберите тип отправки и CategoryType **.**
2. Введите искать значение. Это номер телефона контакта, помеченного как номер телефона DNC, NDNC, CPT или PEWC.
3. Нажмите Кнопку **«Найти»**.
4. Для DNC и NDNC в приложении отображаются «Данные о соответствии», «Категория», «Дата начала и время», «Дата окончания и время» и «Тип».

   Примечание. Поле «Тип» доступно для фильтров DNC и NDNC. Дата и время отображаются в соответствии с настроенным в системе часовым поясом.
5. Для PEWC в результате поиска для всех совпадающих записей заполняются «Данные о соответствии», «Категория», «Канал» и «Согласие».
6. Для CPT в результатах поиска отображаются данные о соответствии, категория, канал, день недели и временной диапазон для разъемов A, B и C (доступные гнезда) для всех совпадающих записей.

Быстрая выгрузка

Для быстрой выгрузки:

1. Выберите тип **передачи** и **тип канала**. Можно выбрать несколько типов каналов.
2. Выберите раскрывающийся **список "Категория** из".
3. Введите данные **о** соответствии требованиям, такие как данные DNC, данные NDNC или данные PEWC. Вместо num-ber 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. Дата и время отображаются в соответствии с настроенным в системе часовым поясом.
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 CPT**, выберите часовой пояс.
8. **Выберите день недели** для предпочитаемого заказчиком дня недели для приема вызова.
9. Установите флажок для разъема A. Выберите время начала и окончания для предпочитаемого пользователем времени вызова для этого гнезда. Нажмите кнопку OK. Примечание. Дата и время отображаются в соответствии с настроенным в системе часовым поясом.
10. Если вам нужен другой разъем, установите флажок для разъема B. Выберите **время** начала и **окончания** для предпочитаемого времени вызовов для этого разъема. Нажмите кнопку **OK**.
11. Если вам нужен третий разъем, установите флажок для разъема C. Выберите **время** начала и **окончания** для предпочитаемого клиентом времени вызовов для этого гнезда. Нажмите кнопку **OK**.
12. Щелкните " **Выгрузка**".

Поля

Поля	Описание
Тип передачи	Это определяет тип контактов по соблюдению соответствия DNC, NDNC или PEWC, которые загружаются. **DNC** - DNC is Do Not Call (реестр). Некоторые органы telecom reg-ulatory предоставили возможность пользователям телефонов метить себя как клиентов DNC. Ни лицо или организация не должны совершать незапрашиваемый вызов или отправлять непрошенные SMS на телефон, включенный в список DNC. **NDNC-NDNC** 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. **PEWC** - PEWC является предварительным явным письменным согласием. Этот com-pliance 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.
Режим импорта	Режим импорта **Добавить**: добавляет загруженные записи в уже имеющийся список DNC/NDNC/PEWC. **Перезапись**: удаляется существующий список и добавляется новый

	записей в список. **Удаление**: из списка DNC/NDNC/PEWC, соответствующие загружаемым записям, удаляются.
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 любой из следующих разделителей: запятые (,), тире (-), доллар ($), процент (%), труба (|), циркумфлекс или caret (^), амперсанд (&), звездочка (*) и Tab.
Имя профиля	Списки профилей. Профиль — это шаблон, в нем хранятся ping-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 отправки данных (DNC), например "Голос", "Электронная почта" или "SMS". Установите флажки для нескольких 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
Кампании	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 передаче, таких как информация о файле и условия.

Пользователь может выполнить 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.
Условия в наборе условий AND идут вместе при оценке правила. Каждое условие огорачивается с наборами всех остальных условий.

Передача контактов

Файл импорта

1. Щелкните значок « **Добавить** » и перейдите к разделу **Отправка контакта**.
2. Выберите тип из **поля Text/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. Для этого выражения можно выбрать три 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. Для этого выражения можно выбрать три 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. Для этого выражения можно выбрать три 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 к состоянию построенияTab. 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, когда контакт соответствует условиям 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**".

Глобальная конфигурация отправки с использованием текста и CSV

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

Глобальная конфигурация отправки с помощью API

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

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 сиспользованиеми с 10/00 или фиксированной ширине» на следующей странице

Обновление состояния глобальной передачи

1. Выберите глобальный список ID 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 глобальный список ID и щелкните **значок меню** в разделе **«Действие»**.
2. Выберите **"Удалить"**.

Поля

Поля	Описание
Общий список ID	Список ID, выделенный приложением при загрузке.
Имя файла	Имя файла с контактами для выгрузки.
Время отправки	Дата и время загрузки списка. Она определяется в зависимости от времени, настроенного в системных настройках.
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 непревзойдованных 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	Определите статус контактов. Активный — это состояние означает, что список активен, то есть отправка контакта успешна, и контакты будут переданы номерооперу. Остановлено — это состояние означает, что список остановлен. Контакты выгружаться в соответствующие кампании, но не передаются номерооперу. Ошибка не завершена — все контакты из этого списка не загружаются в

Поля	Описание
	Кампании. Завершено – контакты успешно выгружены в соответствующие кампании.
Процент завершения	Процент завершения вычисляется по формуле: ((Общее количество записей - Плохие записи - нет записей) / "Общее количество записей")* 100
Действие	Список действий, которые необходимо предпринять
Остановить	Прекращает загрузку контактов в различные кампании и передачу номера номера.
Начало	Возобновляет доставку загруженных контактов номеронабирателя.
Постоянная остановка	Постоянно прекращается доставка контактов из этого списка. Это действие является необратимым.

Конфигурация с использованием ИНТЕРФЕЙСА CUBE или фиксированной ширины

Файл импорта

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. **Text/CSV** – выберите этот вариант для отправки контакта из плоского файла. Поля в неструктурном файле могут быть разделены запятой, Tab или пользовательским разделителем.
   b. **API** - если вы не используете неплоский файл, вы также можете 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.

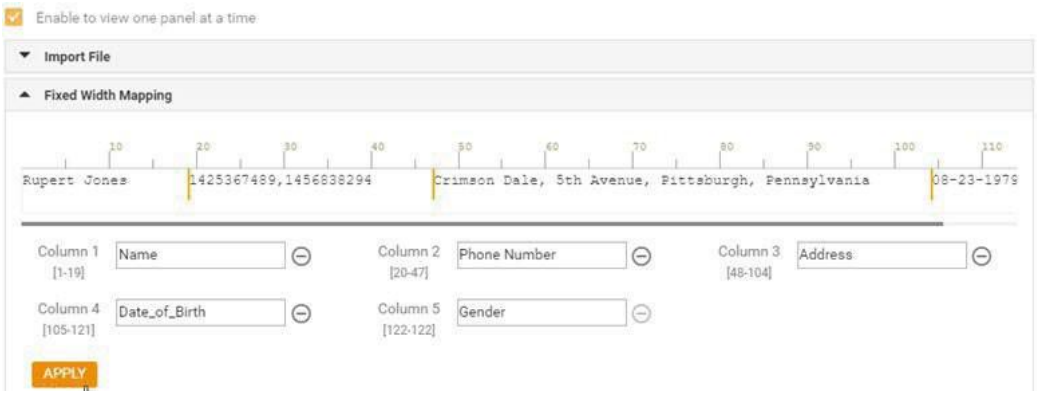
Примечание. Убедитесь, что имя файла, размещенного для выгрузки, начинается с той же строки. Например, вы получаете файлы из стороннего приложения (МПРПР) для регулярной выгрузки. Если указанный здесь файл Contact.txt, то все файлы, размещаемые сторонней приложением, должны начинаться с этого имени. Сторонняя заявка может добавить отметку времени или уникальный номер ID 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 Anywhere. 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 расчете на один столбец допускается не более 128 абонентов, говоривших на голых символах.
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 expres-sion. 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 expres-sion. 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 expres-sion. 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 к состоянию построенияTab. 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:

Имя поля	Описание
Последовательности	Это последовательность ID для кампании, в которой происходит процесс контакта.
Кампании	Имя кампании.
Имя профиля	Имя профиля.
Условие	Имя условия.
Действие	Выполняемая мера.

Конфигурация с помощью API

Файл импорта

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. В **качестве** типа **файла выберите API**. При использовании параметра "Глобальная передачаAPI для выгрузки 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 в соответствии с запросом 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 expres-sion. 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 expres-sion. 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 expres-sion. 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 к состоянию построенияTab. 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**".

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 up применим для Webex Contact Center. 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» по сравнению с набором бизнес-результатов, заданным в Agent Desktop.

Добавить новый бизнес-результат или удалить из группы невозможно. Можно задать "Родительские результаты" на следующей странице 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 к родительскому **результату** Tab и нажмите кнопку **Добавить**.
2. Введите имя родительского **результата и** описание **родительского результата.**
3. Щелкните " **Сохранить"** в разделе **"Действие** Tab".
4. Нажмите кнопку «Далее».

Результат

1. Перейдите к разделу **"Результат** Tab" и нажмите кнопку **"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. TURN значение « **Закрыть контакт** вкл **.»,** чтобы закрыть контакт.
6. TURN **удаление контакта** вкл ., чтобы удалить этот режим.
7. Щелкните " **Сохранить"** в разделе **"Действие** Tab".
8. Нажмите **Сохранить**.

Изменение или удаление бизнес-результатов

Пользователь может изменить и удалить бизнес-результат.

Изменить результат

1. Выберите бизнес-результат и щелкните **"Изменить"** в разделе **"Действие** Tab".
2. Обновите параметры и щелкните

"Обновить группу ". **Удаление результата**

1. Выберите бизнес-результат и нажмите "Удалить" в разделе **"Действие** Tab".
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 в результате взаимодействия с cus-tomer.
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 ежедневной или глобальной повторной записи.
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	Возможность сделать личный обратный вызов того же оператора. подключенный в данный момент вызов является персональным контактом обратного вызова, и после удаления должен поддерживаться как контакт pcB, TURN переключатель удержания pcB.

Состояние, код города и почтовый индекс

В разделе «Государство/Область/Почтовый индекс» описывается соответствие местным нормативам телемаркетинга путем управления временем вызовов, кодами города и zip-кодами. В нем ведется основной список почтовых индексов и кодов районов, сопоставленных с их соответствующими штатами и часовыми поясами, что позволяет соблюдать нормативные требования, касающие индивидов в допустимое время, включая выходные дни и другие применимые периоды.

Добавление состояния

Чтобы добавить новое состояние, выполните следующие действия:

1. Перейдите к **состоянию/области/почтовому индексу** в меню "Система".
2. Перейдите к состоянию и щелкните **Добавить состояние**.
3. Введите название государства .
4. Выберите имя зоны в раскрывающемся списке.
5. Нажмите **Сохранить**.

Добавить почтовый код

Чтобы добавить новый почтовый индекс, выполните следующие действия:

1. Перейдите к почтовому индексу Tab.
2. Щелкните « **Добавить почтовый индекс**».
3. Введите почтовый **индекс**.
4. Выберите имя зоны в раскрывающемся списке. Это поле является обязательным.
5. Выберите состояние **в** раскрывающемся списке. Это поле также является обязательным.
6. При необходимости переключите **кнопку блокировки состояний** для блокировки статуса.
   a. Если коммутатор включен, введите **дату и время** начала, когда статус должен быть заблокирован.
   b. **Введите дату и время** окончания, чтобы определить, когда блокировка заканчивается.
7. Щелкните **Сохранить** под действием Tab, чтобы сохранить запись.

Импорт почтового кода

Чтобы импортировать почтовый индекс:

1. Перейдите к почтовому индексу **для**импорта.
2. Щелкните **"Выбрать файл"** и выберите файл почтового кода.
3. Сопоставить поле из загруженного файла. Выберите подходящие значения в раскрывающемся списке для сопоставления. Сопоставите код почтовый **индекс,** имя **зоны и**состояние **.** Эти поля являются обязательными для заполнения. Для правильного сопоставления поля состояние, указанное в файле, должно быть доступно в системе.
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 **блоку/разблокировать**.
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. В нем отображается время в зависимости от настроенного в системе часового пояса.
5. Все поля в текстовом файле отображаются в раскрывающемся списке в **разделе «Сопоставление** полей». Выберите почтовый **индекс** в раскрывающемся списке для сопоставления.
6. Нажмите «Импортировать **».**

Добавление кода зоны

Чтобы добавить код города:

1. Перейдите к разделу **«Код** зоныTab» и щелкните « **Добавить код** зоны».
2. **Введите код** зоны числовым значением.
3. Выберите название **зон в** раскрывающемся списке для сопоставления кода зоны.
4. Из раскрывающегося **списка выберите состояние** .
5. TURN **статус блока кода зоны вкл . или** выкл . Это позволяет блокировать и разблокировать код зоны.
   a. Если коммутатор включен, введите **дату и время** начала, когда статус должен быть заблокирован.
   b. **Введите дату и время** окончания, чтобы определить, когда блокировка заканчивается.
6. Щелкните Сохранить под действием Tab.

Импорт 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** зоны, **название** зоны и **состояние** Эти поля являются обязательными для заполнения. Для правильного сопоставления поля состояние, указанное в файле, должно быть доступно в системе.
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 города> **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. В нем отображается время в зависимости от настроенного в системе часового пояса.
5. Выберите код **города 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. TURN переключатель состояния **блокировки вкл** . для блокировки кода зоны или почтового кода.
3. Нажмите **Сохранить**.

После заполнения **раздела "Государство/Область/Почтовый индекс** " перейдите к созданию **группы** государств.

Поля

Поля	Описание
Почтовый индекс	Почтовый код, состоящий из пяти или девяти цифр.
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.

Раздел "Группы права штата" позволяет определять группы состояний и управлять ими. Для этих групп можно настроить время вызова и другие параметры соответствия требованиям, гарантируя соблюдение применимых законов и правил для каждого штата, входящего в группу.

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

Пример: государство может иметь регулирование, согласно которому телемаркетер должен звонить только с 8:00 AM до 6:00 PM в будние дни и с 8:00 AM до 2:00 PM по субботам и без вызова по воскресеньям. Вы можете настроить свое приложение так, чтобы контакты были доставлены для набора только в эти часы, и будьте 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 в любом режиме между 9 PM и 6 AM; на наземной линии Home разрешено только между 7 AM и 9 AM, кроме воскресенья; на мобильный разрешено только от 10 AM до 2 PM с понедельника по пятницу. Действуют также ограничения на голосовую почту.

Состояние 2 - вызовы клиенту Home разрешены только с 6 PM до 8 PM, кроме воскресенья; телефон офиса стационарный разрешен только с 10AM до 1PM с понедельника по пятницу; в воскресенье нет вызовов; нет непрошенных SMS между 6 PM и 6 AM.

Государственные правовые группы Tab позволяют настроить приложение так, чтобы соответствовать нормативным требованиям для набора номера, отправки сообщений SMS/электронной почты или даже голосовой почты. В дополнение к правовой группе государств убедитесь, что настроен конструктор условий соответствия (CCB), который применяет определенную группу условий CCB к определенным состояниям. Эти группы права штата сопоставляются с различными кампаниями по набору контактов соответственно. Группа Sate Law Group может быть сопоставлена с несколькими кампаниями одновременно.

Для добавления групп закона штата выполните приведенные ниже действия

1. Перейдите в **раздел "Группы** права штата" и щелкните **"Добавить группу** права штата".
2. **Введите название** и **описание** группы.
3. Щелкните значок **+** , чтобы добавить несколько состояний.
4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Состояние по умолчанию создается автоматически с использованием системного часового пояса для этой правовой группы состояний. Сопоставленное состояние по умолчанию можно удалить, только если хотя бы одно из других состояний сопоставлено с группой законов штата.

Чтобы добавить государство в группу правовых штатов, выполните приведенные ниже действия

1. **Выберите имя** группы состояния и нажмите " **Изменить".**
2. Щелкните **"Добавить состояние"** , чтобы добавить состояние в группу.
3. Выберите имя **состояния в** раскрывающемся списке.
4. В поле « **Имя** зоны» отображается часовой пояс системы, и его нельзя изменить.
5. **Введите время** начала и **время** остановки, в течение которых контакты могут быть набраны.

6. Если применимо, щелкните **«Установить время** дня», чтобы определить период набора конкретно для каждого дня недели.

   Примечание. Если не выбрать ни один день, он применяется ко всем дням недели.

Добавление режима

Примечание: Для активации этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

1. Перейдите к разделу **Режимы** Tab.
2. Включение **всех режимов включено** переключение для активации всех режимов.
3. Если **переключение «Все режимы»** не активировано, выберите режим **в** раскрывающемся списке.
4. Введите **время** начала и **время остановки**. Эти поля определяют временное окно, в течение которого активируются выбранные режимы.
5. Нажмите кнопку **со** значком для добавления нескольких режимов.

Группы соответствия требованиям

Примечание: для включения этой конфигурации обратитесь Cisco CSM.

1. Перейдите в группу **по соответствию** Tab.
2. Переместите необходимые группы из "Доступные **группы** соответствия требованиям" в поле " **Выбранные группы** соответствия требованиям".

Примечание: Для включения этой конфигурации обратитесь в Cisco CSM.

1. Активация выбранного **пользователем времени** . При активации гарантируется, что попытки контакта будут предприняты только в установленные клиентом сроки.
2. Активируйте функцию ускоренного **набора,** если контакт должен быть передан группе государств.

Функция групп по законам штата

1. Перейдите к группе законов штата **#** Tab.
2. **При необходимости активируйте предпочитаемое пользователем время** (CPT).
3. Нажмите **Сохранить**.

Праздник

1. Перейдите к **празднику** Tab.
2. **Выберите праздник** для штата. Кнопка « **Выбрать все** » позволяет выбрать все праздники.

   Примечание: В приложении отображаются праздничные дни на текущий и следующий год.
3. Нажмите **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 ok во всплывающем окне подтверждения.

Поля

Поле	Описание

Имя состояния	Название государства
Название группы	Имя групп состояний
Описание	Описание группы состояний
Имя зоны	Часовой пояс государства pr
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

Праздники

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 по мере необходимости местной географии.

Добавить новый праздник

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

Добавление праздника в кампанию

Эта функция позволяет связать праздник с кампанией. Для этого выберите праздник и нажмите « **Добавить праздник в кампанию**». Выберите кампании, которые необходимо сопоставить с выбранным праздником, и нажмите " **Сохранить".**

Сопоставление праздников

Функция сопоставления праздников позволяет просматривать и управлять связью между праздниками и кнопками, сопоставленными с ними, что упрощает отслеживание и обновление этих соединений.

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 встречаемой веб-страницы путем открытия другого браузера Tab.

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 ok 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 повторяться 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 Cisco CSM для включения конфигураций PEWC и CPT.

d. Выберите **код** области для отправки кодов зоны.

e. Выберите **ZipCode** для загрузки почтовых индексов.

3. **Введите имя** профиля и выберите кампанию **ID** для сопоставления с профилем.

   Примечание. Кампания ID применима для выгрузки контактов и типа профиля контактов-скрабов.

4. Введите путь к **профилю**. При размещении контактов из Amazon S3 см. раздел «Размещение контактов в Amazon S3»

   Примечание. В локальной среде путь профиля можно редактировать, но в облачной среде он не редактируется.

5. Нажмите кнопку «Продолжить»

Тип профиля

Тип профиля для передачи контактов

Если тип профиля — "Выгрузка контакта":

Файл импорта

1. Выберите тип источника в параметре «Форматированный файл», «Таблица базы данных», «Представление базы данных» или «Salesforce» (Salesforce)

Примечание.

Форматированный файл — контакты доступны в форматированные файлы с различными полями, разделенными разделителем. Например, разделители полей могут быть разделителями полей (|), тильды (~), так же как и файл, разделенный запятыми. Эти файлы можно разместить на локальном диске, на общем пути, ведро Amazon S3 или на сервисе Simple Storage Service.

2. Если исходным типом является форматированный файл, выполните следующие
   1. Выберите тип файла из окна Text/CSV или «Другие файлы».
   2. Выберите разделитель.
   3. Щелкните Выбрать файл для импорта.
   4. 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 кодировке UTF-8 .

3. Если источником используется тип базы данных "Таблица базы данных" или "Представление базы данных": примечание

Не следует использовать сведения о базе данных Campaign Manager для отправки контактов

через базу данных

1. Введите имя сервера, имя базы данных, имя пользователя, пароль и имя представления.
2. Нажмите Кнопку Подключить.
3. В настоящее время приложение поддерживает передачи из базы данных 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. Если используется тип источника Salesforce ONLINE,
    1. Введите SF, созданный в заполняемой системе Salesforce и заполняемой системой управления (SALESforce)

2. Введите статус члена SF. Контакты (участники) в salesforce ONLINE связаны с различными
статусы, такие как "Отправлено", "Загружено", "Ответ", "Ошибки" и т. д. Эти статусы отображаются здесь как флажки. Выберите статусы участника, которые необходимо импортировать в кампанию. Вам разрешено выбирать несколько статусов участника.
3. Выберите разделитель в раскрывающемся списке.
4. Название кампании. Здесь отображаются все кампании, созданные вошедшего в систему пользователем в Salesforce ONLINE. Выберите его из раскрывающегося списка. Если зарегистрированным пользователем является администратор, то во всех кампаниях фиксированная ширина

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

1. Выберите требуемый ФАЙЛ 2000 000 000 000 0 Появится раздел «Фиксированная ширина».

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. Значение для каждого столбца не более 128 символов.
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 каждого столбца в соответствующем текстовом поле.

Примечание.

Для отправки рекомендуется выгружать только файлы EXE 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" рядом с столбцом и подтвердите подтверждение во всплывающем окне "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 соответствующее значение ZoneName в раскрывающемся списке. Отобразуются настроенные бизнес-параметры. Сопоставите часовой пояс контактов, чтобы убедиться в том, что набор выполняется на основе часового пояса клиента.
3. Активируйте код зоны и введите его начало и длину. На панели номеров выберите параметр "Старт". Это первый символ, с чего начинается код зоны. Выберите значение «Длина» на панели номеров. Это количество символов в коде города с начала.

4. Активируйте почтовый индекс и введите его начало и длину. На панели номеров выберите параметр "Старт". Это первый символ, откуда начинается почтовый код. Выберите значение «Длина» на панели номеров. Это количество символов в почтовом индексе с начала.

Примечание.

На панели номеров выберите параметр "Старт". 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 значение почтового индекса в раскрывающемся списке.

6. Выберите значение имени состояния в раскрывающемся списке.
7. Выберите подходящие значения для моментов контакта и форматов дата-время момента в соответствующих раскрывающихся списках.
8. Выберите подходящие значения для свинцовой оценки и оператора ID в соответствующих раскрывающихся списках.
9. Выберите подходящие значения для дополнительного почтового кода в соответствующих раскрывающихся списках. Это поле не является обязательным.

Примечание:

1. Если дополнительный почтовый код не вводится, по умолчанию используется основной почтовый код.
2. Вы можете ввести до пяти дополнительных почтовых кодов. Вы можете добавить несколько почтовых кодов, только если настроена соответствующая конфигурация серверной части.
3. Если для контакта вводится недопустимый почтовый код, приложение берет значение почтового кода по умолчанию из файла компонента Contact Uploader (если он активирован). Если почтовый код по умолчанию не включен, контакт не набирается.
4. Если для режима вводится недопустимый почтовый код, определенный режим становится недопустимым и не набирается.

10. Выберите в раскрывающемся списке подходящие значения для устройства ID.

Сопоставление режимов

В этом разделе отображаются все режимы, настроенные для данной 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 отображаемых режимов. 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". Сопоставить каждое поле предприятия со значением в поле контакта.

Примечание.

При создании профиля для выгрузки контактов в рамках кампании Salesforce ONLINE отображаются бизнес-поля МОДУЛЯ ДЛЯ сопоставления.

2. В разделе «Дополнительное поле предприятия» перечислены все поля, ляющие часть файла контактов. Установите флажки для полей, которые необходимо рассматривать как необязательные бизнес-поля для этой кампании.

Примечание.

Сопоставленные здесь дополнительные бизнес-поля отображаются в рабочей области оператора как всплывающие данные.

Сопоставление сообщений

Раздел «Сопоставление сообщений» позволяет сопоставлять поля рассылки и поля SMS.

1. В разделе "Поля рассылки" выберите "Тема", "CC", "BCC", "Основной текст" и "Приложение из рассылки" в соответствующих раскрывающихся списках.

2. В разделе "Поля SMS" выберите сообщение в раскрывающемся списке.

Управление конфигурацией

В разделе «Конфигурация» можно выполнять отправку конфигураций, связанных с контактами.

1. Выберите уровень передачи — Кампания или Список.
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.

Примечание.

В этом поле отображаются дата и время на основе настроенного системного часового пояса, а не для часового пояса сервера).

4. Выберите тип операции из поля "Переписать" или "Добавить/обновить".
5. Включите фильтр "Добавить" или "Дублировать" или "Обновить" в зависимости от выполняемого действия.
    1. Фильтр «Повторяющиеся» гарантирует, что дублирующие контакты не будут выгружены. Это определяется на основе полей предприятия, которые система должна отслеживать на количество повторяющихся данных. В разделе "Фильтр" выберите один или оба поля бизнеса 1 / поле бизнеса 2 в соответствующих раскрывающихся списках.

Соответствия

Настройте требования соответствия требованиям, которые приведены в этом разделе.

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. Выберите тип поля, в котором должен быть применен фильтр DNC. Доступны следующие варианты: поля «Номер телефона» или «Бизнес-поля».
3. Функция litigator позволяет администратору выполнять проверки соответствия требованиям во время передачи данных. Она гарантирует выполнение правовых требований при загрузке и доставке контактов. Установите этот флажок для выполнения проверки стороны тяж.

Приме
чание к
распис
анию :

Этот раздел применим только в том случае, если вы загружаете контакты 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.), используемый приложением для поиска файла контактов Salesforce XML.
3. Выберите кнопку интервала времени, чтобы указать время. Приложение выполнит 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

В этом разделе содержатся инструкции по размещению файлов контактов в корзину 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» в файле web.config компонента LCMConsole следующим образом:

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

3. Приложению необходим аутентифицированный доступ к файлам контактов в S3. Чтобы предоставить этот доступ, перейдите к разделу <Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader и откройте файл конфигурации в подходящем редакторе. Выполните поиск по следующему свойству:
   <Type="AmazonS3" ClearExternalType="false">
   <АмазонS3Файлисеты>
   <add key="AwsKeyId"value="/>
   <add key="AwsSecretKeyId" value="/>
   <add key="AmazonRegionEndPoint" value="/>

наборы </AmazonS3>

4. Введите значения свойств AwsKeyId, AwsSecretKeyId и AmazonRegionEndPoint. Сохраните изменения и выйдите.

5. Перейдите к < Папка установки приложений>\Приложение\LCMService и введите те же значения в поле
   файл конфигурации Campaign ManagerService. Сохраните изменения и выйдите.

Обновление профиля

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

Активация профиля

1. Выберите профиль и щелкните значок действия в профиле.
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 в профиле.
2. Щелкните Копировать и введите имя профиля.
3. Обновите кампанию ID и нажмите «Продолжить».
4. Обновите применимые параметры и щелкните Сохранить профиль.

Удаление профиля

1. Выберите профиль и щелкните значок действия в профиле.
2. Нажмите Кнопку "Удалить", чтобы удалить профиль.
3. Нажмите ok во всплывающем окне подтверждения.

Форматированный файл

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 wikipediaPath* , имя файла проверяется, чтобы узнать связанный профиль (удаляет расширение файла; разбивается со значением 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 каких-либо специальных символов Anywhere. 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

Тип профиля для скрабов

Если используется тип созданного профиля Scrub, выполните следующее

Профиль для импорта

1. Выберите тип источника в поле **«Форматированный файл** », **«Таблица базы данных»** или **«Представление** базы данных».

Примечание.

Форматированный файл — контакты доступны в форматированные файлы с различными полями, разделенными разделителем. Например, разделители полей могут быть разделителями полей (|), тильды (~), так же как и файл, разделенный запятыми. Эти файлы можно разместить на локальном диске, на общем пути, ведро Amazon S3 или на сервисе Simple Storage Service.

2. Если исходным типом является форматированный файл, выполните следующие
    1. Выберите тип файла из **текстового/CSV** или **"Пользовательский**".
    2. Если используется пользовательский тип файлов, выберите значение « **Формат» как** «CSV ».
    3. **Выберите разделитель**.
    4. Щелкните **Выбрать файл для импорта**.
    5. Если используется **файл типа Others**, выберите подходящий формат — Фиксированная **ширина** (форматированные текстовые файлы без заголовков) или **DHCP (** параметр по умолчанию).

Примечание.

Если приложение работает на локализованном языке, отличном от английского, сохраните файл контактов, размещенный для отправки, в кодировании UTF-8.

3. Если используется тип источника : **"Таблица базы данных"** или **"Представление базы данных".**

Примечание:

Не используйте сведения о базе данных Campaign Manager для отправки контактов через базу данных.

a. Указывает **имя** сервера базы данных, на котором размещена база данных.
b. **Введите имя** базы данных на сервере, который содержит необходимые данные.
c. **Введите имя** пользователя, чтобы **предоставить** учетные данные аутентификации для доступа к базе данных.
d. Введите пароль **для добавления** безопасности, требуя ввести пароль для аутентификации подключения к базе данных.
e. **Введите имя** представления, чтобы **указать** представление базы данных, из которого будут получены данные.
f. Выберите таблицу или **представление** , из которого необходимо выгрузить данные.
g. В поле «Имя **профиля** » отображается имя профиля и не редактируется.
h. В поле **Кампания ID** отображается кампания ID и является не редактируемой.

i. **Введите время** выполнения профиля, которое определяет время выполнения отправки.

j. Щелкните **Подключить,** чтобы установить подключение и продолжить настройку отправки данных.

Примечание.

- Приложение поддерживает передачи только из базы данных SQL.
- Контакты можно выгрузить через таблицу базы данных или просмотреть их.
- Загрузка контактов может выполняться только один раз в день в заданное время выполнения профиля.

Построитель условий скрабов

1. В первом поле выберите **системные поля** или **Бизнес-параметры**. При размещении там курсора появляется список.
2. Во втором поле выберите **параметр** сравнения — это условие, которому должно соответствовать поле при выборе контакта. Возможные параметры сравнения состояния **: > (больше), < (меньше), = (равно)** и т. д.
3. В третьем поле выберите **значение** , которому должно соответствовать данное условие.
4. Чтобы использовать расширенные условия, активируйте **кнопку включения расширенного построителя состояний** и добавьте значения в поле.

Тип профиля соответствия требованиям

Для отправки контактов о соответствии требованиям с помощью профиля используйте тип профиль соответствия требованиям.

Файл импорта

1. В раскрывающемся списке **выберите тип** отправки **и режим** импорта.
2. Выберите тип файла в **поле Text/CSV**.
3. Если используется тип файла Text/CSV, выберите **разделитель**. В файле отправки используйте любой из следующих разделителей: запятые (,), тире (-), доллар ($), процент (%), труба (|), циркумфлекс или caret (^), амперсанд (&), звездочка (*) и Tab.
4. Щелкните **"Выбрать файл для импорта"** и выберите нужный файл.

Примечание.

Если приложение работает на локализованном языке, отличном от английского, сохраните файл контактов, размещенный для отправки, в кодировании UTF-8.

Сопоставление полей

1. Перейдите к экрану **сопоставления** полейTab.
2. Выберите код **страны в** раскрывающемся списке, чтобы сопоставить его с полем кода страны.
3. Выберите "Данные DNC" в раскрывающемся списке, чтобы сопоставить его с полем **"Данные** DNC".
4. Выберите код **города в** раскрывающемся списке, чтобы сопоставить его с полем «Код **зоны** ».
5. В раскрывающемся списке **выберите тип** канала, чтобы сопоставить его с полем **«Тип канала** ». Вы можете выбрать несколько типов каналов, таких как "Голос", "Голосовая почта", "Электронная почта", "SMS" и CPAAS.
6. Если используется **тип отправки NDNC**, выполните следующие действия
    1. Выберите **«Данные NDNC»** в раскрывающемся списке.
    2. **Выберите поля "Дата** начала" и **"Дата** окончания" в раскрывающемся списке для сопоставления.
    3. **Выберите дату t**в раскрывающемся списке.
7. Если выгрузка используется **как DNC**, то:
    1. Выберите **«Данные DNC»** в раскрывающемся списке.
    2. **Выберите "Дата** начала" и "Дата **конца"** , если поля DNC Forever не включены.
    3. Выберите формат даты в раскрывающемся списке. Это поле отображается только при включенной длительности DNC.
8. Если используется **тип отправки PEWC**, выполните следующие действия
    1. Выберите **поле «Данные** PEWC» в раскрывающемся списке.
    2. Щелкните один из вариантов **«Согласие** » или **«Негласие** », чтобы указать, если контакт должен быть передан как согласие (согласие, предоставленное пользователем) или «Негласие», согласно определению «Предварительное явное письменное согласие».
9. Если используется **тип отправки CPT**, выполните следующие действия
    1. Выберите часовой пояс, выбрав параметр **"Выгрузка из файла"** или **"Использовать**

код зоны". Если выбрано значение "Выгрузка из файла", выберите **поле "Часовой пояс** ", для сопоставления с загруженным файлом.

2. Выберите **"Выгрузка из файла"** , если требуется использовать **CPT** как указано в файле отправки контакта. Убедитесь, что для выгрузки файлов — часовой пояс. Выберите часовой **пояс** и сопоставите из загруженного файла поле с именем «Часовой пояс для CPT». Убедитесь, что часовой пояс в файле отправки уже доступен в приложении.
3. Выберите **«Использовать код** зоны» для использования часового пояса кода зоны в качестве часового пояса CPT.
4. Выберите **день недели** из загруженного файла в раскрывающемся списке для получения вызова предпочтительного днем недели. Файл выгрузки должен содержать по крайней мере две последовательных буквы в день недели, например Mo для понедельника, Tu для вторника и т. д. Это поле является обязательным.

5. **Выберите формат** времени из ЧЧ:ММ и ЧЧ:ММ. Формат времени должен соответствовать формату, заданному в
выгрузка файла.
6. Выберите подходящие гнезда:
    1. **Время** начала в слот: выберите время начала первого, предпочитаемого клиентом времени вызова.
    2. **Время** завершения в интервале: выберите время завершения первого, предпочитаемого клиентом времени вызова
    3. **Время** начала в разъем B: выберите время начала второго, предпочитаемого пользователем времени вызова.
    4. **Время** окончания разъема B: выберите время начала второго предпочитаемого пользователем времени вызова
    5. **Время** начала в гнезде C: выберите время начала третьего, предпочитаемого пользователем времени вызова.
    6. **Время** завершения разъема C: выберите время начала третьего времени вызова, предпочитаемого клиентом.

Примечание.
Не обязательно выбирать все три гнезда. Однако при выборе нескольких гнезд необходимо выбрать их последовательно: сначала гнездо A, затем гнездо B, а затем гнездо C

Соответствие требованиям или примечание по категории кампании:
Это необязательный шаг.

1. Перейдите в **раздел "Соответствие требованиям** " или **"Определенная категория** кампанииTab и выберите **DNC** для конкретной кампании и соответствующие кампании для применения соответствия в избирательных кампаниях.
2. Выберите DNC для конкретной категории и выберите подходящие категории кампаний для применения соответствия к категориям избирательных кампаний.
3. Нажмите **Сохранить**.

Тип кода города или профиля почтового индекса
При создании профиля для выгрузки области или почтовых индексов вам
поможет этот раздел. Примечание.
Убедитесь, что для профилей кода города или профиля почтового индекса используется допустимый код загруженного кода.

Файл импорта

1. В раскрывающемся списке **выберите тип** отправки **и режим** импорта.
2. Выберите тип файла из текстового/CSV **или** "Пользовательский **".**
3. Если используется тип файла Text/CSV, выберите **разделитель**. В файле отправки используйте любой из следующих разделителей: запятые (,), тире (-), доллар ($), процент (%), труба (|), циркумфлекс или caret (^), амперсанд (&), звездочка (*) и Tab.
4. Щелкните **"Выбрать файл для импорта"** и выберите нужный файл.

Примечание.
Если приложение работает на локализованном языке, отличном от английского, сохраните файл контактов, размещенный для отправки, в кодировании UTF-8.

Сопоставление полей

1. **Выберите приоритет** для контакта.
2. Выберите значение поля в **раскрывающемся списке «Почтовый индекс** / **код** зоны».

3. **Выберите ZoneName** в раскрывающемся списке. Составьте для контактов часовой пояс для набора номера на основе часового пояса пользователя.
4. Выберите состояние **в** раскрывающемся списке.
5. Щелкните **Сохранить профиль**.

Соответствие требованиям конфиденциальности

Соответствие требованиям конфиденциальности помогает контакт-центру соблюдать Калифорнийский закон о конфиденциальности потребителей (CCPA) и Общее положение о защите данных (GDPR). Она позволяет администратору искать и экспортировать или pseud-onymize персонально идентифицируемой информации (PII) данного контакта. PII может содержать номер телефона,

Электронная почта ID или любые бизнес-данные, загруженные в список ведущих в кампании.

Рекомендуется вводить полную контактную информацию, такую как номер телефона или адрес электронной почты ID, для последующего поиска и псевдонимизации.

При псевдонимизации контакт деидентифицируется путем его маскировки.

Пример: при псевдонимизации 1223334444 становится 12XX33X44, а someone@example.com становится soXXonXXexXXplXxcoX.

Экспорт или псевдоним

Экспорт или псевдоним позволяет пользователю напрямую искать контакт, используя соответствующий номер телефона: адрес электронной почты ID или номер пользователя ID.

Чтобы псевдонимизировать или экспортировать контакт напрямую, выполните следующие действия:

1. Выберите тип контакта в **списке «Номер телефона»,** «Электронная **почта ID»** и **«Пользователь »ID**». Введите соответствующее значение.

   Примечание. Для поиска контакта можно использовать не более двух номеров телефона — основного и дополнительного номера телефона.

2. Щелкните "Поиск **".** Поиск будет выполняться для заполнения записей из базы данных.

   Примечание: В результатах поиска также отображается соответствующий запрос ID контакта, если он соответствует каким-либо из запросов на действия, сделанных операторами.

3. Нажмите кнопку **Экспорт** , чтобы загрузить результаты поиска в файл CSV.
4. Щелкните **PSEUDONYMIZE,** чтобы псевдонимомизировать контакт, и нажмите **ОК** в диалоговом окне подтверждения.

Запрос оператора

В приложении операторы могут отправлять администраторам запросы пользователей на псевдоним или получить доступ к PII пользователя. Запросы отслеживаются автоматически и доступны в консоли для дальнейших действий. Администратор может обрабатывать запросы.

1. Перейдите на страницу " **Запрос оператора",** где отображаются все запросы.
2. Включите функцию **«Показать только ожидающий запрос»** для просмотра ожидающего запроса и получения запроса о статусе.
3. Нажмите « **Пометить как завершено** » в разделе «Действие Tab», чтобы завершить запрос. Нажмите ok во всплывающем окне подтверждения.
4. Щелкните **"Запрос ID** перейдите в раздел "Экспорт/псевдоним Tab", где сведения о записях заполняются автоматически.
5. Щелкните " **Экспорт"** , чтобы экспортировать запись в файл CSV. Кнопки ЭКСПОРТ и ПСЕВДОНИМИЗАЦИЯ включены. Если используется запрос на экспорт PII, кнопка

PSEUDONYMIZE отключена.

6. Щелкните PSEUDONYMIZE и **OK** в диалоговом окне "Подтверждение псевдонимизации", чтобы инициировать процесс псевдонимизации.

   Примечание. Запрос оператора Tab применим только к операторам, использующим Acqueon Desktop.

В этом разделе отображаются следующие поля:

Поле	**Описание**
Запрос ID	Уникальный ID, соответствующий запросу.
Тип запроса	Указывает тип запроса – на псевдоним или на экспорт PII.
Номер телефона	Номер телефона, для которого был задан запрос.
Эл. почта ID	Адрес электронной почты No ID соответствующего контакта.
Идентификатор пользователя	Бизнес-поле, соответствующее контакту, как настроено.
Наименование заказчика	Имя пользователя
Статус	Статус запроса, такого как запрос получен, обработка и com-pleted
Имя оператора	Имя оператора, подавшего запрос.
Комментарии операторов	Комментарий, специфичный для запроса.
Действие	Отображает кнопку «Пометить как завершено». При нажатии этой кнопки статус запроса на cor-ответ поменяется на ЗАВЕРШЕНО, и кнопка отключается для соответствующего запроса.

Шаблон электронной почты

Пользователь может задать шаблоны сообщений электронной почты для каждого запроса, инициированного операторами. Пользователь может иметь несколько шаблонов для каждого типа запросов, таких как Access или Pseudonymize.

Используется раздел,где задан шаблон электронной почты для запросов на доступ к PII клиентов. Используется раздел Pseud-onymize, где установлен шаблон электронной почты для запросов псевдонимизировать PII клиентов.

В разделе "Доступ и псевдоним Tab" выполните следующие действия:

1. **Выберите сервер** электронной почты, с которого сообщения электронной почты должны быть отправлены операторам, инициируют запросы.
2. Введите адрес электронной почты получателя в поле "Получатель ". Введите несколько адресов электронной почты, используя в качестве разделителя запятую (,).
3. Введите **тему** сообщения электронной почты
4. Введите количество дней интервала « **Напоминать каждый** » и время установки

напоминания для электронной почты.

5. Введите содержимое сообщения электронной почты в текстовом поле и нажмите кнопку **"Сохранить".**

Поле

Поле	Описание
Сервер электронной почты	Сервер электронной почты.
Кому	Это адрес электронной почты получателя.
Тема	Определяет тему сообщения электронной почты.
Напомнить каждому	Количество дней интервала отправки напоминания для электронной почты.
По времени	Установите время, в которое будет отображаться напоминание.
Содержимое электронной почты	Содержимое электронной почты в текстовой области. Используйте открытую фигурную скобку ({), чтобы выбрать из доступных полей ввода для вставки в электронное письмо.

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-tacts набирались в приложении.

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	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. 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. Контакт неправой стороны (Non-RPC) является результатом телефонии, если на голосовой вызов не отвечает лицо, на который он предназначен. Например, автоответчик, факсимильные аппараты, 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 (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 к **"Измерения** Tab 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 какая-либо служба не работает, оповещение отправляет уведомление по электронной почте на указанный адрес электронной почты ID, что на рисунке здесь. Вы можете настроить уведомление по электронной почте для получателей здесь. Это помогает администратору номеронабирателя принять меры по исправлению номера.

1. Перейдите к **Alerter** Tab.
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 приемником SNMP. См. раздел «Настройки электронной почты».
   c. Настроенному получателю отправляется запланированный отчет.
3. Введите **адрес сервера SMTP** , с который отправляется сообщение электронной почты, и **порт** SMTP, который зарезервирован для сервера SMTP.
4. **Введите имя** пользователя для сервера SMTP и **пароль** для сервера SMTP.
5. **Введите адрес электронной почты получателя ID**. Уведомление по электронной почте отправляется на это электронное письмо.
6. Чтобы добавить других получателей, щелкните **"Добавить** и добавить адрес **электронной почты IDs**.
7. Нажмите

Кнопку

"Сохранить **".**

Удаление

получателей

Для удаления получателей 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	Тип данных для бизнес-параметра, например • Числовая — для числовых данных. • Плавающая (Плавающая) — для цифр с десятичными значениями. • Дата-время — для значений, которые представляют дату и время. Если выбрать этот тип данных, выберите нужный формат даты в поле «Формат». • Строка — для алфавитно-цифровых данных, включая любые символы.
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 enter-prise-level, такими как кредитная карта, дебетовая карта
Отправленный адрес электронной почты	Сообщение электронной почты ID, с которого оповещение отправляет сообщение электронной почты
SMTP	Имя сервера, от который отправляется сообщение электронной почты
Порт SMYP	Порт, зарезервированный для сервера SMTP
Имя пользователя	Имя пользователя для сервера SMTP, используемого диспетчером кампаний для отправки сообщений электронной почты
Пароль	Пароль для аутентификации пользователя
Адрес электронной почты получателя ID	На этот адрес электронной почты отправляется уведомление по электронной почте

Переназначение операторов

Это позволяет пользователям повторно назначить оператора, который в настоящий момент сопоставлен с контактом.

Фильтр

Для создания фильтра выполните следующие действия:

1. Выберите оператора **ID** для назначения вызова. Можно выбрать несколько идентификаторов операторов.
2. Для просмотра только удаленных операторов в соответствии с параметром **"Оператор ID** ", активируйте **"Показывать только удаленных операторов"**
   Параметр.
3. **Выберите дату** начала вызова и **дату** окончания вызова.
4. Если требуется, установите флажок "Свежий **контакт** " для включения свежих контактов в результат.
5. Выберите кампанию в раскрывающемся списке. Вы можете добавить несколько кампаний.
6. При необходимости пользователь может задать параметру «Состояние **сборки** » значение **«Вкл**.». См. раздел **"Состояние сборки**".
7. Щелкните **"Показать контакты"** , чтобы заполнить контакты в соответствии с заданными условиями. На экране отображаются следующие пара-счетчики:

Поля	Описание
Выберите	Флажок для выбора конкретного контакта.
Кампания ID	Контакту назначена кампания ID.
Контакт ID	Контакт ID 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	Список ID, из которого был загружен этот контакт.
Статус	Состояние контакта: "Открыть", "Перенашить" и т. д.
Кампания ID	Кампания, в которую будет загружен этот контакт.
Идентификатор оператора	Оператор ID назначил этот контакт.
ПредыдущаяАгентная	Предыдущий оператор, назначенный этому контакту.

8. 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
9. Щелкните **действие** , чтобы переназначить выбранные контакты другим операторам. В этом раскрывающемся списке отображаются только активные операторы.
10. Введите номер **оператора ID**. Щелкните **«Обновить время** », если новому оператору необходимо обрабатывать вызов в другое время. Обновите **время** начала и **окончания**.
11. Щелкните переназначение **оператора**.

Поля

Поля	Описание

Свежий контакт	Включить свежие контакты
Кампания ID	Для контакта назначена кампания ID
Контакт ID	Контакт ID, назначенный ему
Тип вызова	Тип вызова — обычный или обратный вызов
CallBackStartDate	Дата и время совершения обратного вызова
Допустимые режимы	Режимы, допустимые для этого обратного вызова
Listid	Список ID, с которого был загружен этот контакт
Статус	Статус контакта, такой как открытый, res-cheduled и т. д
Идентификатор оператора	Назначенный контакту оператор ID
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

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 (CCB). Общее число разрешенных для кампании полей busi-ness — 30, включая 5 уникальных и общих полей, в дополнение к 25 бизнес-полям, разрешенным на уровне кампании.

- Уникальный ID — эти поля можно использовать для создания бизнес-полей, таких как «Пользователь ID», «Учетная запись ID» и т. д.
- Общее поле — эти поля можно использовать для создания бизнес-полей, таких как количество, количество дней и т. д.

Например, "Пользователь ID" может являться бизнес-полем для различных кампаний, группирование которых необходимо в отчетах. Клиент ID может быть первым бизнес-полем в кампании A, шестым в кампании B и десятым в кампании C. 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 все уникальные идентификаторы, настроенные для различных вариантов cam-paign, заменяются этим значением.
   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 **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 **Сохранить**.
4. Щелкните **"Изменить"** в разделе **"Действия** Tab для обновления сведений, 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 - Числовая — для числовых данных. - Плавающая (Плавающая) — для цифр с десятичными значениями. - Дата-время — для значений, которые представляют дату и время. Если выбрать этот тип данных, укажите нужный формат даты в

	поле формата. • Строка — для алфавитно-цифровых данных, включая любые символы.
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: Аутентификация идентификации Tab отображается в системном меню, только если серверные конфигурации активированы.

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, клиент вызывается/не вызывается на основе его ответа. В случае отсутствия ответа от заказчика приложение набирает контактPOST 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 в **поле "Поля** аутентификации идентификационных данных Selec-ted".
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. Воспользуйтесь слайдом или вручную введите количество повторных **попыток для изменения планирования** вызова, вызываемого с помощью удостоверений.
6. Нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**.

Обновление аутентификации идентификационной информации

1. Выберите имя аутентификации идентификационной информации и щелкните " **Изменить"** в **разделе "Действие** Tab".
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 ok во всплывающем окне подтверждения.

Поля

Поля	Описание
Имя	Имя шаблона аутентификации идентификационных данных
Описание	Описание, соответствующее предполагаемому шаблону аутентификации идентификационных данных
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 заказчику во время инициированного вызова
Повторные попытки для смены расписание	Позволяет ввести количество повторных попыток для изменения планирования вызова по аутентификации iden-tity. Нажимаете кнопки + и - для изменения числа вызовов. Эта функция позволяет заказчику изменить расписание вызова, выбрав более поздний период, указанный в теме аутентификации идентификационных данных. При этом новый предварительный вызов отправляется cus-tomer в выбранное время. Клиент может теперь, установить время для вызова или перепланировать его, еще раз. Этот процесс res-cheduling может быть выполнен столько раз, сколько было выполнено мужчин в поле «Повторные интервалы для изменения текущего времени». При превышении этого предела процесс аутентификации идентификационной информации отменяется.
Действие	Позволяет изменять и удалять аутентификацию идентификации

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:

- Информация о настройках канала включается в процесс экспорта и импорта, за исключением форм кампании, сценариев и руководств по вызовам.
- *Тип «Использование часового пояса»* и *информация о timeZoneRunTime* включены в операции импорта/экспорта. Если кампания импортирована в версию 4.2.1.2501 из предыдущей, детали TimeZoneRunTime импортировать невозможно. Для перехода пользователи должны вручную выбрать часовой пояс.
- Если кампания импортируется в версию 4.2.1.2501 из предыдущей, Зеленая зона активируется.
- Если параметр TimeZoneRunType имеет значение «Наследуемый ранее», то после импорта он меняется на *«Переписать* », и пользователям необходимо вручную выбрать часовой пояс.
- Данные, относящиеся к режимам кампании и часовым поясам, не обновляются автоматически во время импорта/экспорта. Для любой импортированной кампании пользователи должны изменить и сохранить кампанию, чтобы обеспечить отображение обновленных данных.
- Информация о внешнем сервере и короткий код включается в операции экспорта и импорта. Если какая-либо кампания сопоставлена с внешним сервером для электронной почты или SMS, она будет экспортирована вместе с кампанией и импортирована в рамках данного процесса.
- 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.

Импорт кампании

1. Выберите переключатель **"Импортировать"** и нажмите " **Выбрать файл**".
2. Выберите подходящий файл для импорта и нажмите «Импортировать **».**

Примечание. После импорта кампании и загрузки контактов необходимо открыть кампанию, щелкнуть "Изменить", а затем " Сохранить. Этот шаг является обязательным.

Экспорт кампании

1. Выберите переключатель **Экспорт** .
2. Выберите подходящую кампанию для экспорта и нажмите « **Экспорт**».

Поля

Импорт и экспорт включает следующие поля:

Поля	Описание
Кампании	Название кампании.

Группа кампании	Название группы кампании.
Статус	Статус импортируемого контакта, если импорт завершен или находится на ожидании.
Причина	Причина неудачи импортированного контакта.
Экспорт	
Кампании	Название кампании.
Группа кампании	Название группы кампании.

Кампания и конфигурация системы включают следующие вкладки для импорта и экспорта:

Кампании

- Сведения о кампании
- Бизнес-параметры
- Конфигурация ИИ
- CSS
- Расписание
- Редактор шаблонов электронной почты
- Редактор шаблонов SMS
- Другая конфигурация

Конфигурация системы

- Режимы
- Бизнес-результат
- Каникулы
- Профиль
- Адрес электронной почты
- SMS
- Аутентификация идентификационного 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 отписка ID не предоставлена, система назначает 0 (ноль) в качестве значения для этого поля.
4. Нажмите **Сохранить**.

Обновление категории кампании

1. Выберите категорию кампании и щелкните " **Изменить"** в **разделе "Действие** Tab".
2. Обновите параметры и нажмите кнопку " **Сохранить**".

Удаление категории кампании

1. Выберите категорию кампании и нажмите " **Удалить" в** разделе "Действие **#** Tab".
2. Нажмите ok 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 cam-paigns.
Описание категории кампании	Описание категории кампании
Действие	Позволяет пользователю изменять и удалять категорию камеры

Отмена подписки на groupID	В случае использования сервера SendGrid для отправки и получения сообщений электронной почты, введите соответствующую «Отписаться» ID, созданную в SendGrid. Если «Отписать» ID не предоставлен, система назначает «0» (ноль) в качестве значения для этого поля.

Конфигурация поставщика услуг CPaaS

Campaign Manager поддерживает проведение кампаний IVR (без оператора) с использованием внешних поставщиков услуг CPaas. Пользователь может настроить учетные данные доступа провайдера услуг.

Настройка гибких настроек Twilio

Настройка нового поставщика услуг CPaaS как Twilio Flex:

1. Щелкните **Добавить CPaaS**.
2. **Введите имя** поставщика и выберите поставщика **в** раскрывающемся списке **«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 CPaaS API. Закрытый ключ создается, когда пользователь создает приложение на Twilio Flex.
5. Введите **маркер** приложения для проверки подлинности пользователя.
6. Нажмите **Сохранить**.

   Примечание. Этот настроенный URL-адрес заполняется в редакторе шаблонов IVR для кампаний IVR.

Настройка Nexmo

Настройка нового поставщика услуг CPaas как Nexmo:

1. Щелкните **Добавить CPaaS**.
2. **Введите имя** поставщика и выберите поставщика **из** раскрывающегося списка **Nexmo**.
3. **Введите приложение ID**.
4. Щелкните **PrivateKey** и выберите закрытый ключ.
5. **Введите клавишу** API, чтобы получить доступ к API Nexmo.
6. Введите секретный **ключ** , предоставленный для доступа к Nexmo API. Закрытый ключ создается при создании приложения на Nexmo.
7. **Выберите номер Nexmo** для параметра **Outbound Caller ID** для исходящих вызовов в ходе голосовых кампаний.
8. Щелкните « **Получить номера Nexmo»**. Пользователь может использовать эти номера для задания вызывающего абонента ID для голосовых кампаний.

9. Нажмите **Сохранить**.

   Примечание. Этот настроенный URL-адрес заполняется в редакторе шаблонов IVR для ваших кампаний IVR.

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 « **OK»** во всплывающем окне «Подтвердить».

Поля

Поле	Описание
Имя	Имя поставщика услуг CPaaS, настроенного для использования приложения для обработки кампаний IVR
Поставщик платформы	Поставщик услуг CPaaS
Уровень приложений	Имя провайдера CPaaS, используемого Campaign Manager для обработки кампаний IVR
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. После успешного создания доступно имя приложения.
Ключ секрета приложения	Секретный ключ, предоставленный провайдером CPaaS для доступа к CPaaS API. Ключ priv-ate создается при создании приложения на Twilio Flex. Загрузите закрытый ключ и сохраните его на локальном сервере. Этот закрытый 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 здесь.
Приложение ID	Приложение Nexmo ID используется для совершения вызовов. Чтобы сформировать приложение ID, войдите в учетную запись Nexmo и создайте приложение. После успешного создания доступно приложение ID.

Закрытый ключ	Позволяет выбрать закрытый ключ приложения

Поле	Описание
Ключ API	Клавиша API для доступа к телефону API
Секретный ключ	Ключ, предоставленный для доступа к API. Закрытый ключ создается, когда пользователь использует приложение. 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 ID вызывающего абонента в голосовых кампаниях
Абонент для исходящих вызовов ID	Номер для исходящего абонента ID для исходящих вызовов с голосовой камеры

Клавиши API

Клавиши API обеспечивают защищенный доступ стороннего приложения к службам Campaign Manager. Базовая аутентификация дает доступ к веб-сервисам и серверу Websocket.

Создание клавиш API

1. Перейдите к **клавише** API 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 клавиш API. После сохранения пары ключов и секретного ключа API 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 MTIzNDUtIxMjEyLTEyMTixMi0xMjEyEyMzQ1LTEyMTixMjEyMTItIy

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

Например:

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

Где:
ApiKey – сформированный API key SecretKey
— созданный секретный ключ.
Кодируйте пару ключ API — SecretKey с помощью средства шифрования Base64 и используйте кодированный 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 ok во всплывающем окне подтверждения.

Поля

Поле	Описание
Имя	Имя, назначенное клавише API
Ключ API	Ключ API, созданный приложением

Поле	Описание
Дата создания	Дата и время генерации ключа API
Удалить	Позволяет удалять клавишу API
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 (CCB) позволяет создавать несколько групп соответствия требованиям, организированных 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 CCB

CCB 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 вызывающего 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 CCB

Перейдите к CCB > конструктор условий соответствия требованиям.

На левой панели отображаются все настроенные группы CCB, а на правой панели отображаются условия. Вы можете скопировать ряд и повторное копирование в другую группу CCB и удалить группу CCB.

На правой панели показаны условия, настроенные для конкретного CCB. Можно развернуть, чтобы просмотреть условия, заданные для этого правила. Для добавления правила также можно воспользоваться кнопкой «Добавить правило». На палитре кнопок "Действия" есть тонны, которые можно использовать для изменения, копирования или удаления правила, настроенного для данного элемента группы CCB.

Добавление группы CCB

Для добавления группы CCB 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 скользящими днями вывести цифру 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 ID** в раскрывающемся списке. Все созданные уникальные идентификаторы приведены здесь. Сведения о создании уникального ID см. в разделе «Глобальные бизнес-параметры ».

10. Выберите допустимый **режим** в раскрывающемся списке. Все режимы, созданные для выбранного канала, являются lis-ted. 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 CCB.
    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 CCB.
    b. Выберите оператора из следующего: точно равно, меньше или равно, больше, больше или равно или не равно.
    c. Введите **время** или выберите группу **результатов** CCB 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 переплана — приложение автоматически перепланирует набор номера автоматически, если остаются попытки и в разрешенное законодательством время. Автоматическая функция res-chedule переопределяет стратегию связи и выполняет поиск самого раннего доступного времени вызова.
15. Нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**. Эти правила теперь применяются при наборе номера.

Примечание.

Поля "Общее поле", "Оператор проверки" или "Проверить значение" являются необязательными.

Если пользователь предоставляет значение для любого из трех полей (общее поле, оператор проверки, контрольное значение), система требует, чтобы все три были заполнены.

Это гарантирует, что условие правила будет действительным перед выполнением.

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 ID** в раскрывающемся списке. Доступные варианты включают CustomerID, OrderID, Deliv-eryID и ModeLvid. Используется для фильтрации согласия на основе значения режима или выбранного уникального ID.

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 в **раздел группы результатов** > компенсацииTab, чтобы добавить группы результатов для конструктора соответствия требованиям.

1. Нажмите кнопку **Добавить.**
2. **В разделе "Доступные результаты** " список телефонных и **бизнес-результатов** отображается 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 в **раздел «Параметры ccb** > **Compliance Settings** Tab, чтобы настроить параметры соответствия требованиям для вызовов Callback и AEM-вызовов.

1. **В разделе «Параметры** соответствия требованиям» можно выполнить следующие действия
2. TURN **включение журнала обратных вызовов** , чтобы рассматривать вызовы NCB и PCB как попытки соответствия при доставке контактов для набора.
3. TURN **параметр Log AEM Calls включен** , чтобы рассматривать вызовы AEM 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.

Номер телефона Webex Contact Center

Используйте параметр конфигурации номерного устройства для настройки Webex Contact Center dialer на работу с Campaign Manager.

1. Перейдите на **страницу конфигурации** номерного устройства и нажмите кнопку **«Добавить** ».
2. Введите имя **абонента** .
3. Введите **описание** номеронабирателя.
4. **Введите ID в поле «Организация**». Это уникальный ID, созданный Cisco для номеронабирателя Webex Contact Center.
5. **Введите URL** администратора. Это базовый URL-адрес для ИНТЕРФЕЙСов администрирования, заданный 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 абонента, заданный Cisco для начала или остановки про-gressive кампаний.
7. Введите **URL** для DAL. Это базовый URL-адрес API-интерфейсов уровня данных, заданных Cisco для получения диспозисов контактов.
8. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Перейдите на страницу «Список номеронабирателя» — номероллер теперь будет в списке. Щелкните "Изменить" на панели "Действия".
9. **Перечислены все результаты телефонии и сопоставленные** с результатами набора номера, созданные на Webex Contact Center. Если вы хотите сопоставить бизнес-результаты (созданные на Webex Contact Center, spe-cific для арендатора) с этими результатами набора номера, нажмите кнопку изменения конкретного результата. Выберите бизнес-результат.

   Примечание. Любое изменение настроек номерного номера требует новой синхронизации для получения всех результатов на Webex Contact Center dialer.

   Примечание. Если конечная точка Cisco не работает или маркер истекает, попытка сопоставить результат загруженности на странице телефонии приводит к ошибке. В приложении отображается сообщение о том, что операция завершается, а статус синхронизации номерного номера обновляется на «Сбой». Для решения этой проблемы пользователю необходимо вручную выполнить «Сохранение и синхронизацию» для восстановления функциональных возможностей.
10. Перейдите к плану Tab для настройки автоматической синхронизации для номеронабирателя. Информация о номероллере, такая как глобальные бизнес-поля, автоматически синхронизируется с приложением Campaign Manager на основе параметров.
11. Для синхронизации информации TURN на коммутаторе «Автоматическая синхронизация».
12. Выберите частоту из следующего
    a. Расписание — выберите время триггера (это в ФОРМАТЕ GMT) для синхронизации номеронабирателя 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 **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 chan-nel, 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. • Простой • Дополнит. • Расширенный (переопределен) или Обратный вызов
Описание	Описание стратегии контактов.
Режимы	Режимы стратегии контактов. Нажмите здесь для получения подробной информации, чтобы добавить большее количество режимов, если это необходимо.
Действия	Меры, которые необходимо принять. Чтобы узнать больше, нажмите здесь.

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 голосовой связи campaigns, режимы SMS для кампании SMS, 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 числов циклов.

Расширенная стратегия: расширенная стратегия позволяет определить сложные правила повторной попытки.

Стратегия обратного вызова: стратегия обратного вызова позволяет операторам устанавливать обратный вызов, запрошенный клиентом, и настраивать различные аспекты, как эти обратные вызовы обрабатываются в отношении набора, операторов, повторных попыток, состояния контакта и т. д.

Создание стратегии контактов

Чтобы создать стратегию контактов, выполните следующие действия.

Добавление стратегии контактов

1. Щелкните **Добавить стратегию контакта и появится имя** стратегии контактовTab.

Виджет 1 - Название стратегии контакта

2. Введите **имя** и **описание** стратегии контакта.
3. Выберите тип стратегии контактов: **"Простой**", **"Расширенный"** или **"Обратный** вызов".

4. TURN **параметр «Ограничить несколько сообщений электронной почты» и «SMS** вкл ., если вы хотите контролировать отправку 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. TURN переключатель **PEWC** вкл ., 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 TURN включение PEWC для кампании ADM.

5. Если включить **в разделе** «Имя стратегии контактов» тип «Расширенная **стратегия контакта», появляется переключатель** «Повторить переход». TURN переключатель ВКЛ **.** , 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:M)** 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 связи или **обратного вызова** .
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 связи или **обратного вызова** .
8. **Установите флажок "Сохранить рсВ** ", если тот же оператор обслуживает пользователя в обратном вызове.
9. **Установите флажок "Закрыть 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 пользователю необходимо изменить расписание контакта в отключенный режим, он перенаключается 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 завершенный. Приложение продолжает набирать номер 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 (A, B и C), 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 A, дважды — B, а для завершения одного цикла — дважды — C. 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 ниже: на экране выше вы можете:

1. Перетащите режимы, чтобы изменить приоритет.
2. **Включение/выключение** режимов — включение или выключение режима равносильно переопределение настроенной стратегии con-tact 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.

Лицензии

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 переначисляется 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
Лицензированная информация	Отображает сведения о пользователе • Администратор — число разрешенных для входа пользователей с ролью «Администратор», разрешенной в соответствии с условиями данной лицензии. • Супервизор — число разрешенных для входа пользователей с ролью супервизора, указанной в соответствии с условиями данной лицензии. • Оператор — число разрешенных для входа пользователей с ролью оператора, разрешенной на основании условий данной лицензии.
Использование лицензий	Отображаются сведения об использовании лицензий на текущий день: • Администратор — количество разрешенных администраторов, выполнивший вход в текущий день. • Супервизор — количество разрешенных супервизоров, выполнивввших вход в текущий день. • Оператор — количество разрешенных операторов, выполнивший вход в текущий день.
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 A сопоставляется с одной или несколькими кампаниями в диспетчере кампаний. У нас десять 10 операторов сопоставлены с этой кампанией A. 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 между 08:00 AM и 12:00, 9 — между 12:00 и
03.00 PM и 5 операторов входят между 3.00 PM и 5.00 PM - 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:

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 параметрах конфигурации, выполненных в ходе подготовки, и на условиях контрактности. 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. Отчет за каждый месяц отображается в отдельном Tab. Первый Tab не воспроизводит 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) — этот тип отчета содержит те же столбцы данных, что и 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 даты вызовов, обработанных операторами, соответственно.

c. Выберите необходимые месяцы в случае выбора в фильтре параметра «Год».

8. Нажмите « **Экспорт**».

Поля отчетов

Поле	Описание
Общее количество именованных операторов	
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 BTTC.
Количество пользователей для входа	Общее количество входов.
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 от начала и до конца вызова.
Вычисляемая длительность вызова	Общая вычисляемая длительность всех вызовов, обработанных операторами на заданную дату. Это сумма округленного значения для каждой длительности вызова. Округлое значение 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, занесвших вход в con-sole на указанную дату.
Цифровые транзакции	
SMS	Отображает количество сообщений кампании SMS, отправленных на заданную дату.

Адрес электронной почты	Отображает количество сообщений электронной почты кампании, отправленных на указанную дату.
Социальные медиа	Отображает количество сообщений о мероприятиях в социальных сетях, связанных с кампаниями на указанную дату.
Общее количество потребленных единиц	Общее число цифровых транзакционных блоков, переданных на заданную дату. Значение единицы определяется на задней панели. Например, один модуль может быть настроен как 100 цифровых транзакций.
Проверка идентификационных данных	
Общее число первичных аутентификаций	Общее число запросов на аутентификацию до вызова, отправленных на данную дату.
Проверенная основная аутентификация	Общее число успешных предварительных вызовов за данную дату.
Общее число дополнительных аутентификаций	Общее число аутентификаций по вызову, переданных на указанную дату.
Проверенная вспомогательная аутентификация	Общее число успешных ответов по вызову, выполненных на указанную дату.
Общее количество транзакций	Общее число всех транзакций, обработанных на указанную дату.

Пользователь

Управление пользователями имеет важное значение для авторизации доступа для различных пользователей, таких как администраторы, операторы и другие пользователи контакт-центра

Назначенные пользователям роли, таким как администраторы и супервизоры, определяют их действия в рамках соответствующего задания. 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 аутентификации SQL или аутентификации Windows authen-tication.

Пользователи домена. Пользователи , создаваемые здесь, также создаются в указанном домене. Для доступа к домену также можно использовать установленные здесь пароли для этих пользователей.

Пользователи SSO — единый вход (SSO) настраиваются для SSO у стороннего поставщика идентификационных данных SSO. Этот метод позволяет пользователям SSO входить 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 номер ID пользователя
Имя пользователя	Отображает имя пользователя
Телефон Home	Отображает номер телефона Home пользователя
Мобильный	Отображает номер мобильного телефона пользователя
Адрес электронной почты	Отображает сообщение электронной почты No ID пользователя
Действия	Список действий, которые необходимо предпринять.

Создать пользователей

Для добавления нового пользователя:

1. Щелкните **Добавить пользователя**. Будут **заполнены вкладки "Имя пользователя", "Пароль ", "Информация о** пользователе".
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.
   c. **Оператор** управления — пользователь является оператором управления и имеет доступ к управлению Agent Desktop.

   Примечание. В настоящее время это недоступно для Webex Contact Center.
4. Для типа аутентификации выберите **"Аутентификация базы данных"**.

   Этот стандартный метод аутентификации, состоящий из имени пользователя и пароля, используется для dif-ferent систем баз данных. Экземпляр SQL Server может иметь несколько учетных записей пользователей (используя аутентификацию SQL) с разными именами пользователей и паролями. Аутентификация SQL предпочтительна на общих серверах, где различные пользователи имеют доступ к различным базам данных. Аутентификация SQL требуется, если клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру сервера SQL 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.

5. **Введите пароль** для доступа к серверу SQL, если тип аутентификации — **"Аутентификация** базы данных". Это поле является обязательным.
6. Повторно введите пароль, **чтобы получить доступ к серверу SQL, если вашим типом аутентификации является** аутентификация **базы данных .** Это поле является обязательным.

   Примечание:
   Если используется проверка подлинности Windows, поля "Пароль" и "Подтвердить пароль" отключены. Продолжите действия 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 телефонаHome** пользователя.
2. Введите **номер мобильного** телефона пользователя.
3. Введите **город** , которому принадлежит пользователь.
4. Введите **государство** , откуда находится пользователь.

5. Введите почтовый **индекс** для местоположения Home.
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, запрос на службу Service Cloud Voice проверяет пользователей на основе полей имени пользователя и пароля salesforce, настроенных выше.

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 телефонаHome** пользователя.
15. Введите **номер мобильного** телефона пользователя.
16. Введите **город** , которому принадлежит пользователь.
17. Введите **государство** , откуда находится пользователь.
18. Введите почтовый **индекс** для местоположения Home.
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. Для типа аутентификации выберите **SSO**

   SSO - это протокол единого входа. Эти пользователи настраиваются на стороннем поставщике услуг аутентификации идентификационных данных. Когда пользователь входит в приложение, проверка имени пользователя и пароля выполняется поставщиком услуг идентификации SSO. После успешной проверки пользователь получает доступ к приложению.
5. Поля " **Пароль",** "Подтвердить пароль **" и "**Имя **домена** " отключены. Приложение аутентифицирует пользователя через стороннего провайдера SSO.
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 телефонаHome** пользователя.
15. Введите **номер мобильного** телефона пользователя.
16. Введите **город** , которому принадлежит пользователь.
17. Введите **государство** , откуда находится пользователь.
18. Введите почтовый **индекс** для местоположения Home.
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.
   Примечание.В поле "Имя ролей" можно ввести не более 128 символов.
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	Обновление	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	Давать возможность	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

Роли	Прав	Описание
Пользователи	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю использовать учетные записи возраста человека в системе.
Роли	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю возрастных системных ролей и разрешений.

Группы кампаний	Создание, обновление, удаление, просмотр, выполнение, пара-счетчик контактов, часовой пояс, исторические отчеты	Пользователи могут управлять всеми параметрами групп кампании, включая параметры контактов, часовые пояса и гистерические отчеты. Права могут быть назначены на основе определенных типов групп, таких как Progressive **Примечание**. Если вы предоставляете права на исторический отчет, вы можете просматривать группы кампании на его основе. Это относится к отчетам "Сводка", "Сведения" и "Отчеты о обратных вызовах".
Кампании	Создание, обновление, удаление, просмотр, выполнение, бизнес-пара-счетчики, сценарии сервера, стратегия выбора контактов, расписание CSS, планирование выполнения, список контактов, управление контактами, синхронизация, сводка кампании, SMS темная пластина, часовой пояс, цепочка, праздники, конструктор выражений, цель кампании, планирование режимов связи, шаблонов электронной почты, редактор шаблонов IVR, результаты телефонии, отображение ИИ, порог контакта, параметры номерного номера, исторические отчеты	Пользователи могут управлять всеми связями, связанными с кампанией, и выполнять такие действия, как просмотр его вымерных отчетов и настроек старения человека для обеспечения соответствия требованиям к набору. Права могут применяться ко всем или

		конкретным кампаниям. **Примечание**. Если вы предоставляете права на исторический отчет, вы можете просматривать кампании на исторических бета-отчетах. Это относится к отчетам "Сводка", "Сведения" и "Отчеты о обратных вызовах".
Бизнес-результат	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю определять бизнес-результаты и управлять ими с определенными правами на родительские бизнес-результаты.
Стратегия вызовов	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю возрасти контакта

		стратегии обрабатываются внутри системы. Вы также можете обеспечить spe-cific к стратегиям вызовов по умолчанию.
Счетчики парамежных счетчиков при приложении	Обновление, просмотр	Позволяет пользователю изменять и отслеживать параметры приложения на всей системной основе.
Соответствия	Загрузить	Позволяет пользователю выгружать контакты, связанные с соответствием требованиям, такие как списки не вызовов (DNC) и национальные списки DNC.
Часовой пояс	Обновление, просмотр	Позволяет пользователю использовать кон-образы часовых поясов мужского возраста для соответствия набору.
Каникулы	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю определять расписания hol-iday для операций cam-paign и управлять ими.
Глобальная передача	Просмотр, настройка	Позволяет пользователю настраивать глобальные записи контактов и управлять ими для выгрузки контактов.

Законы штатов	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю возрастной возраст штата на основе правил соответствия набору номера.
Сопряжение режима	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю конфигурировать и управлять различными режимами связи, такими как SMS или электронная почта.
URL	Обновление, просмотр, создание, удаление	Позволяет пользователю использовать URL-адреса возраста человека, используемые в системе.
Отчеты	Просмотр	Позволяет пользователю просматривать системные отчеты для камер, групп и операторов, в том числе его вырезания. Вы

		необходимо выбрать один или несколько для просмотра раздела «Историческая бета-версия» на левой панели.
Оповещение	Обновление, просмотр	Позволяет пользователю использовать оповещения возраста человека, настроенные в приложении.
Государство/Область/Почтовый индекс	Сохранение, Удаление, Передача, Просмотр	Позволяет пользователю использовать конфигурации состояний, области и почтового кода человека.
Счетчики попыток RPC	Просмотр, сохранение	Позволяет пользователю отслеживать и обновлять счетчики повторных попыток.
Адрес электронной почты	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю получать сообщения электронной почты возраста человека, такие как SMTP, POP3 и IMAP сведения о сервере.
SMS	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю настраивать SMS конфигурации, например АДРЕСА сервера шлюза и сведения о проверке подлинности.
Размер	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю возраст человека

		системных размеров.
Профиль	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю использовать профили мужского возраста, используемые для загрузки контактов и скрабинга выгрузки.
Унифицированный список	Давать возможность	Позволяет пользователю включать кампании как кампании Unified List.
Лицензии	Просмотр	Позволяет пользователю просматривать информацию о лицензировании.
Webservice	Грантовая хуступка	Позволяет пользователю предоставлять доступ к API веб-служб.
Переназначение оператора	Просмотр	Позволяет пользователям просматривать повторное назначение операторов и управлять ими.
Кампания по экспорту/импорту	Просмотр	Позволяет просматривать и управлять

		экспорт/импорт функциональные возможности кампаний.
Кампания Кошка-егоры	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователям управлять категориями кампаний, в том числе создавать, обновлять, удалять и просматривать их.
Параметры CPaaS	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет управление параметрами CPaaS, включая создание, обновления, удаление и просмотр сведения о конфигурации.
ScriptHaумер	Включено	Предоставляет доступ и разрешает использовать инструмент "Конструктор сценариев".
СистемаAlerts	Просмотр, обновление	Позволяет пользователям просматривать и обновлять системные оповещения для улучшения мониторинга и обслуживания системы.
Глобальные бизнес-параметры	Просмотр, Создание, Удаление	Дает возможность управлять глобальными бизнес-параметрами путем их просмотра,

		создания и удаления.
CCB	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователю управлять настройками CCB комплексно.
Кон-фигурация номерного абонента	Просмотр, настройка	Позволяет просматривать и настраивать настройки системных настроек номерного устройства.
Извлечение данных	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет создавать, обновлять, удалять и просматривать процессы и конфигурации извлечения данных.

Показатели производительности	Просмотр	Позволяет пользователю просматривать показатели производительности для различных компонентов системы. Это действие ограничено только кампаниями и кампанией Группы, к которым у пользователя есть доступ.
Защита PII	Просмотр, обновление	Позволяет пользователям просматривать и обновлять защиту PII

		настройки для обеспечения безопасности данных.
Цифровой	Создание, обновление, удаление, просмотр	Позволяет пользователям управлять цифровыми каналами, включая создание, обновление, удаление и просмотр конфигураций.
Операторы	Создание, обновление, удаление, просмотр, исторические отчеты	Позволяет пользователю использовать операторов человеческого возраста Tab в отчетах. Если вы предоставляете права на исторический отчет, вы можете просматривать кампании на исторических бета-отчетах. Это относится к отчетам "Сводка", "Сведения" и "Отчеты о обратных вызовах".
Отслеживание операторов	Просмотр	Позволяет пользователям просматривать отчет отслеживания операторов.

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. На странице

отображаются три вкладки: "Список", "Форма" и "Отчет".

Список Tab на странице "Конструктор сценариев" Home содержит следующую информацию:

- Форма: имя формы отображается как кликаемая ссылка. Нажатие на нее откроет выбранную форму в форме Tab для редактирования.
- Название кампании: указывает кампанию, в рамках которой была создана форма.
- Руководство по вызову: указывает, разработана ли форма как руководство по вызову. В этом столбце содержится флажок, который устанавливается, если форма настроена в качестве руководства по вызовам.

Руководство по вызову

Руководство по вызову — это средство, которое помогает оператору с заранее определенными вопросами представить контакту, если вызов не поддерживается. 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.

Кампании

В левом меню перейдите к конструктору сценариев.

Выберите кампанию и доступные кампании из отображаемых групп, приложите или замените бланки опросов и настройте параметры для руководства по вызовам.

Все доступные группы кампании отображаются на левой панели экрана. Щелкните любую **группу** кампании, чтобы не 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 контактов, для 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 данного руководства по вызовам.

Формы

Администратор может создать ряд предварительно определенных вопросов и прикрепить их к форме. Используйте средство "Форма", создавайте вопросы, записывайте условия к вопросам и связывайте один вопрос 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 к разделу **"Форма** Tab", чтобы создать форму. Для сопряжения доступны следующие элементы формы:
    a. Глобальные переменные
    b. Блок сценариев
    c. Превалидатор
    d. Текстовый
    e. Выбор параметра
    f. Флажок
    g. Выбор из списка
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

Приложение поддерживает следующие функции библиотеки:

- Строчные
- Прописные

- Очистить флажок

- Проверка целого числа
- Объединить

Формы

Глобальные переменные

Для глобальных переменных можно назначить значения и использовать их в форме «Руководство по вызовам».

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 REST API. 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 полях 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. В текстовой области можно использовать поля вопроса или поля Anywhere в полях 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-tomer держит, таких как Home, CAR, мотоцикл, и так далее. 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 для бизнеса 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. Выберите следующий нужный вариант из следующего

раскрывающийся список. 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.

Отчет из руководства 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 группу** кампании.
2. Выберите **Руководство по** вызову в раскрывающемся списке.
3. Выберите имя **формы** для сопоставления для данного руководства по вызовам.

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 fol-lowing:

Поле	Описание
Название кампании	Имя кампании, для которой был отображен отчет.
Идентификатор оператора	Оператор, используя это руководство по вызовам.
Клавиша LCM	Это уникальный ID для идентификации попытки 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 вопросы	Количество вопросов, на которые ответил клиент во время взаимодействия.

Оповещения

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

устранение 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 адресу получателя IP или порту. Существует несколько способов оповещения пользователя.

Системные уведомления

В разделе "Система" приведены все конфигурации, необходимые для мониторинга различных компонентов и исключений в качестве уведомлений.

Системные уведомления

Campaign Manager позволяет отправлять ловушки SNMP 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 приемник SNMP, 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 странице Home Диспетчер кампаний.

При определении аварийного состояния оператор:

- Регистрирует информацию о времени, типе и серьезности состояния
- Создает уведомление, которое затем отправляется указанному

хосту IP SNMP уведомления отправляются одним из следующих

способов:

- Ловушки - неблагонадежные сообщения, которые не требуют подтверждения получения от SNMP человека-ager.
- Informs - Надежные сообщения, которые хранятся в памяти до тех пор, пока диспетчер SNMP не выдает ответ. Информатор использует больше системных ресурсов, чем ловушек.

Для использования уведомлений SNMP 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 ноти-фикаций 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

Используйте параметр Settings Tab 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. Для мониторинга событий в компоненте TURN **параметр «Включить** компонент» Только если этот коммутатор включен , приложение начинает отслеживать журналы выбранных событий в рамках компонента и отправлять уведомления.
3. Чтобы отслеживать определенные события и получать предупреждения, TURN включение включения для конкретного события.
4. Убедитесь в завершении этого упражнения для всех компонентов, которые необходимо отслеживать.

Компоненты	Код	Коды оповещений от
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMКонтактНый адрес	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMОтчетная служба	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMКонтактыЗагрузчик	8	8.10000
LCMScriptНастроитель	9	9.10000
LCMВехвуслуг	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 компоненте 1 имеется excep-tion1, который регистрируется в 11.30 AM, это исключение больше не регистрируется, если оно произошло до 11.45 AM.
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 **Сохранить**.

Контролируя приложение

Служба приемника SNMP контролирует все компоненты и получает данные об исключениях. На основе настроек электронной почты, эти данные затем передаются по электронной почте. Настройте приложение Мониторинга, чтобы включить SNMP ser-vice получателя.

1. Перейдите к приложению **Оповещение** > **Система** > **Notification** > **Monitoring.**
2. Введите имя приложения, IP адрес и порт.

   Примечание. Файл конфигурации службы приемника SNMP содержит два свойства SNMPTrapMgrIP и SNMPTrapMgrPort. Упомянутые в приложении мониторинга IP и порт должны совпадать со значениями, указанными здесь.
3. Нажмите **Сохранить**.
4. Если есть другие приложения, контролирующие Campaign Manager, можно настроить подробные сведения в приложениях 2 и 3 при необходимости.

Информация об оповещении

Когда настроенные сторонние приложения следят за приложением, оповещения SNMP отправляются этим приложениям в формате ***Object ID (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	Частная	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	Компонент ID внутри моноимсорируемого продукта. В этом случае существует три компонента. Модуль веб-канала (ID 2), изменение назначения контакта (ID 3) и выгрузка контактов (ID 8)
200020	Событие ID	Это событие ID 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 повторного варианта мониторинга кампании 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 от 0530 AM, 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
Загружены	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 от 0530 AM, поскольку 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 учитываются только один раз в связи с первым условием, даже если они соответствуют нескольким требованиям.

   Например, предположим, что вы загружаете один контакт, удовлетворяющий 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 от 0530 AM, 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 угасает, когда контакты набраны / изменены / изменены с открытого. Настроенное часы прогнозирования не имеет к этому числу отношения.
Открыть контакты	Общие контакты, которые доступны для набора для кампании по cor-responding. К таким контактам относятся свежие и перенесенные контакты. Эти столбцы разделены на следующие части: **«Итого** » — отображает общее число открытых контактов для cam-paign. Число меняется динамически - увеличиваются при загрузке/изменении настроек и замедлении при выходе из него / закрыто, или статус был изменен на открытое. **Загружено сегодня** — отображает количество открытых контактов, которые загружены в течение текущего дня кампании.

Доступные контакты	Количество открытых контактов, которые могут быть набраны или в течение следующих трех часов. Примечание. Заголовок столбца содержит длительность, заданную в свойстве Web.config компонента службы Exclu-sionPredictionInHours. Если задано 2 часа, заголовок отображается как «Доступные контакты» на следующие 2 часа. **«Итого** » — отображает общее число открытых контактов кампании, которые должны быть набраны за текущий день. **Загружено сегодня** — отображает количество открытых контактов

	загружены в течение текущего дня для набора в тот же день для кампании.
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	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. Примечания: (t) И т. д. и процент завершения неприменимы для кампаний по спискам общего доступа. Кампании со списками, не в рабочее время выполнения прогноза, отображаются в отчетах об исключении, только если они находятся в состоянии выполнения или expec-ted, чтобы находиться в состоянии выполнения в часы прогнозирования.
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 количествоконтактов = 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.

Отслеживание операторов

Отслеживание операторов — это инструмент мониторинга операторов в режиме реального времени, предназначенный для предоставления пользователям подробной статистики активности операторов и их сопоставленных контактов. Эта функция позволяет пользователям отслеживать до 10 активных операторов одновременно, что позволяет видеть текущее состояние каждого оператора и связанные контакты AEM.

Заметки:

- Быстрая ссылка: эта страница не имеет быстрой ссылки для прямого доступа.
- Экспорт функциональных возможностей: экспорт данных с этой страницы не поддерживается.
- Фильтры поиска: применяемые пользователем поисковые фильтры не сохраняются в сеансах или перезагрузок страниц.

Просмотр отчетов операторов

1. Перейдите в **меню Инструменты > отслеживание операторов**.
2. На странице " **Отслеживание операторов** " **найдите фильтр** Tab в верхней части экрана. В фильтре Tab:
    a. Выберите **хотя бы одного оператора** для формирования отчета.
    b. Для формирования отчетов можно выбрать до 10 операторов одновременно.
    c. Первоначально в фильтре отображается до 1000 уникальных операторов. Для просмотра дополнительных операторов, превышающих это ограничение, выберите « **Показать еще**».
3. Выберите необходимых операторов и щелкните **"ПОКАЗАТЬ СТАТИСТИКу** операторов", чтобы сформировать отчет. В отчете отображаются следующие параметры:
    a. **Имя** оператора: имя оператора.
    b. **Оператор ID**: уникальный идентификатор оператора.
    c. **Состояние** оператора: указывает, выполнен ли **вход оператора или он**

вышел из него. Промежуточные состояния не отображаются.

d. **Открыть контакты** — общее число назначенных оператору контактов, которые находятся в открытом состоянии.

e. **В очереди для номеронабирателя**: общее число контактов, сопоставленных оператору, которые в настоящий момент находятся в очереди и ожидают доставки номерообразователю.

f. **Отправлено номерообразователю**: общее число контактов, назначенных оператору и уже переданных номерообразователю.

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 в 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 на другом MS SQL базе данных** - необходимо сначала создать базу данных на 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 TURN это ВЫКЛ.
2. Установите переключатель **«Архив** » на **«ВЫКЛ.»,** если вы не хотите, чтобы очищенные данные архивировались.

   Примечание. Если вы TURN выключить архив, утилита удаляет очищенные данные постоянно 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. 184.
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 необходимо ежемесячно выполнять очистку, выберите параметр «Дата» и дату для операции по очистке.

   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 **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. Перед именем таблицы значок таблицы отображается оранжевым цветом, если она задана пользователем, и серым цветом для системной таблицы. Отключить очистку для системной таблицы нельзя - процесс очистки обязателен в вашей конфигурации.
Описание	Описание данных, хранящихся в таблице

Дни хранения	Количество дней хранения данных в конкретной таблице. Утилита для очистки и архивирования очищает данные старше, чем заданное здесь количество дней хранения. Например, если настроено 100 дней, данные старше 100 дней удаляются (и архивируются, если configured). Данные, обработанные и заархивированы, недоступны для использования

	(отчетов или других отчетов) после удаления их из таблицы базы данных. Если настроить для хранения 0 (нулевых) дней, все записи, хранящейся в базе данных в настроенном окне очистки, удаляются из базы данных. Для табличной группы значение дней хранения по умолчанию равно 365 дням.
Архив	При выборе архивирования данных в разделе «Общие параметры» можно не выполнять архивирование определенных таблиц здесь. Если вы выбрали вариант «НЕ архивировать» в общем разделе «Set-tings», включение в этом разделе переключателя «Архив» не приведет к архиву данных таблицы.
Очистить	Очистку TURN в разделе "Общие настройки" у вас нет. По-прежнему можно не очищать данные из определенных таблиц. TURN выключение очистки (для конкретной таблицы) для определенных таблиц. Это гарантирует, что данные в этой таблице не будут очищаются, даже если они старше, чем определены дни хранения.
Дни хранения архива	Это количество дней хранения архивных данных. Это отличается от дней удержания в Sl. 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	TURN это включение, если вы хотите очистить 'архивные' данные после дней хранения архива.
Действия	Она позволяет редактировать дни хранения, TURN OFF или ON архивирования и/или очистки, изменять дни хранения архива и TURN ВКЛ/OFF Очистка 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	Статус очистки **«Пауза** » 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 остатки

	записей, которые будут очищены и архивированы. Действие начинается заново в следующее заданное время начала и выполняется очистка записей, которые старше в рамках настроенных дней хранения. **Успешное** выполнение означает, что все записи успешно очищаются (и архивируются, если настроено). **Неудача** означает сбой в утилите очистки или архивирования. В журналах компонентов PurgeArchive см. сведения об устранении неполадок.
Пострадавшие записи	Количество записей, очищаемых (и архивированных, если настроено) в рамках этого действия очистки. Если число записей в таблице очень велико, средство очистки и архивирования выполняет действия пакетного набора мудро, при этом для каждой записи одновременно задано заранее настроенное количество записей. Этот номер указывается в свойстве PurgeBatchSize файла PurgeArchive web.-config.
Сведения о статусе	
Развиваться	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».
Успех	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.
Сбоя	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 разных 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 обратной черту в начале. Например, если требуется, чтобы ваши данные были заархивированы в папке "Архив" машины с адресом IP 172.20.3.74, присвойте адрес IP 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 **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 шифровальлись с помощью шифрования AWS KMS.
4. Если используется **тип настройки "Общий диск"**, введите адрес пользователя IP, номер ID и пароль.
5. Если используется **тип настройки Google Cloud Storage**, введите тип учетной записи, личный ключ и адрес электронной почты клиента.
6. Нажмите **Сохранить**.

Изменение параметров очистки или очистки файлов

1. Выберите "Очистить файл" или "Очистить файл" и щелкните **значок "Изменить"** в разделе **"Действие** Tab".
2. Обновите сведения и нажмите " **Сохранить**".

Удаление параметров очистки файла или очистки файла

1. Выберите "Очистить файл" или "Очистить файл" и нажмите **значок "Удалить** " в разделе **"Действие** Tab".
2. Нажмите ok во всплывающем окне подтверждения.

Тип архива

Campaign Manager предлагает следующие типы архивов:

Тип архива ведра Amazon S3

1. Перейдите в **раздел Settings** Tab и убедитесь, что **параметр «Очистка** » имеет значение «Вкл.». Пользователи не могут TURN это ВЫКЛ.

2. Выключите функцию **архива** , чтобы не выполнять архивирование очищаемых данных.

   Примечание. Если вы TURN выключить архив, утилита удаляет очищенные данные постоянно 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 и пароль) для con-Key AWS Access, указанный в пункте 5 выше. Для аутентификации требуется сочетание ключа доступа ID 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 **адресIP** или **имя** хоста устройства, в котором хранятся ваши архивные данные.
3. **Введите ID** 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 адресом IP 172.20.3.74, присвойте адрес IP как 172.20.3.74, а Путь — как архив. Если вы используете вложенную папку «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, и включает в себя имя пользователя и пароль.

Очевидно, экземпляр SQL Server может иметь учетные записи многоконечных пользователей (используя аутентификацию SQL) с различными именами пользователей и паролями. В

общие серверы, где разные пользователи должны иметь доступ к разным базам данных, предпочтительным является SQL authen-tication. Аутентификация SQL также требуется, когда клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру сервера SQL 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 сервера SQL уже знает, что пользователь выполнил вход в операционную систему с аутентифицированными учетными данными. Служба серверов SQL использует эти символы, чтобы разрешить пользователю вход в базы данных. Конечно, это работает, пока клиент находится на том же компьютере, что и сервер SQL, или пока подключающийся клиент соответствует учетным данным Windows на сервере. Проверка подлинности Windows часто используется для входа в экземпляр сервера SQL без ввода имени пользователя и пароля. Если задействовано большее количество пользователей или устанавливаются удаленные соединения с сервером SQL, следует использовать аутентификацию SQL.

3. Введите **адресIP** 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 через студию SQL для архивирования очищенных данных. Введите в это поле имя базы данных.
6. **Введите номер ID** 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: это типичная аутентификация, используемая для различных систем баз данных, которая включает в себя имя пользователя и пароль. Очевидно, экземпляр SQL Server может иметь учетные записи mul-tiple пользователей (используя аутентификацию SQL) с различными именами пользователей и паролями. На общих серверах, где разные пользователи должны иметь доступ к разным базам данных, предпочтительным является параметр SQL authen-tication. Аутентификация SQL также требуется, когда клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру сервера SQL 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 сервера SQL уже знает, что пользователь выполнил вход в операционную систему с аутентифицированными учетными данными. Служба серверов SQL использует эти символы, чтобы разрешить пользователю вход в базы данных. Конечно, это

работает, пока клиент находится на том же компьютере, что и сервер SQL, или пока подключающийся клиент соответствует учетным данным Windows на сервере. Проверка подлинности Windows часто используется для входа в экземпляр сервера SQL без ввода имени пользователя и пароля.

Если задействовано большее количество пользователей или устанавливаются удаленные соединения 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 подтверждает 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 con-Key AWS Access, указанный в пункте 5 выше. Для аутентификации требуется сочетание ключа доступа ID и секретного ключа доступа.
Шифрование на стороне сервера	Это ключ шифрования/расшифровки, определяющий, что очищенные данные шифруются с помощью системы управления ключами AWS (KMS) encryp-tion.
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	Пользователь ID 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 котором данные должны архивироваться
Аутентификация SQL	Это типичная аутентификация, используемая для различных систем баз данных, и включает в себя имя пользователя и пароль. Очевидно, экземпляр SQL Server может иметь несколько учетных записей пользователей (используя SQL authen-tication) с разными именами пользователей и паролями. На общих серверах, где разные пользователи должны иметь доступ к разным базам данных, предпочтительным является аутентификация SQL. Аутентификация SQL также требуется, когда клиент (удаленный компьютер) подключается к экземпляру сервера SQL на компьютере, отличном от того, на котором выполняется клиент.
Проверка подлинности Windows	При доступе к серверу SQL с компьютера, на котором он установлен, обычно вводить имя пользователя и пароль не требуется. При проверке подлинности Windows служба сервера SQL уже знает, что пользователь выполнил вход в операционную систему с аутентифицированными учетными данными. Служба серверов SQL использует эти учетные данные, чтобы включить пользователя в свои базы данных. Конечно, это работает, пока клиент находится на том же компьютере, что и сервер SQL, или пока подключающийся клиент соответствует идентификаторам Windows данного сервера. Часто аутентификация Windows используется как более удобный способ входа на экземпляр сервера SQL без ввода имени пользователя и пароля. Если задействовано большее количество пользователей или устанавливаются удаленные соединения с сервером SQL, следует использовать аутентификацию SQL.
Архивный путь кедра	Это путь к хранилищу Google Cloud Storage, по которому приложение хранит архивные данные.
Тип учетной записи	Это тип учетной записи, используемый для доступа к облачному хранилищу Google. 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.
Закрытый ключ	Это закрытый ключ учетной записи Google для доступа к облачному хранилищу Google для размещения архивных данных.

Управление Agent Desktop

Control Agent Desktop — это комплексное веб-приложение для операторов, позволяющее операторам управления выполнять операции одним щелчком для управления контактами, не дающими согласия, во время ручного набора. Операторы управления могут выбрать одну или несколько кампаний для фильтрации контактов, не имеющих согласия, в окне Control Agent Desktop для ручного щелчка. Кроме того, она предоставляет отчеты о производительности, в которые предлагаются снимки важных показателей. Если оператор выбирается для группы "Не с согласия" или для группы государств, управляющий оператор получает номер контакта, который нужно щелкнуть на рабочем столе оператора.

Примечание. Если кампании, сопоставленные с оператором управления, удаляются или новая кампания сопоставляется с оператором, обновления не отображаются в параметре Control Agent Desktop. Для просмотра обновлений пользователь должен повторно войти в систему.

Доступные фильтры

Доступны следующие фильтры:

- Все — отображаются все контакты.
- Обычные контакты — отображение контактов, которые не помечены как контакты обратных вызовов.
- Контакт обратного вызова — отображает контакты, помеченные как контакты обратного вызова.
- Предпочтительные кампании — позволяет выбрать несколько кампаний. Контакты фильтруются на основе выбранных кампаний.

Входа

Чтобы войти в систему Control Agent Desktop, выполните следующие действия

1. Перейдите на страницу "Управление Agent Desktop вход". URL поставляется с пакетом приложений.
2. Введите пользователь ID и исходный пароль, предоставленный пакетом. Сведения о добавлении оператора управления см. в « Пользователи».

Состояние оператора

Состояние доступности называется присутствием оператора и обозначает такие состояния, как "Готов", "Не готов" и т. д. Оператор управления вручную меняет режимы работы с "Готов" на "Не готов" и наоборот. Доступны следующие состояния операторов:

- Готов — оператор доступен для принятия вызовов. Если оператор не отвечает на вызов в течение настроенного интервала времени, вызов отозвался и перенаправлялся следующему доступному оператору.
- Не готов — оператор в настоящий момент недоступен для принятия вызовов. Приложение не маршрутит вызовы этому оператору и перенаправлять вызов следующему доступному оператору.

Чтобы изменить состояние, щелкните раскрывающийся список «Состояние» в правом верхнем углу страницы и выберите соответствующее состояние.

Выход

Щелкните раскрывающийся список "Состояние " в правом верхнем углу страницы и выберите **"Выход** из раскрывающегося списка".

Отчеты

В элементе управления Agent Desktop отображаются данные за последний час. В отчете отображаются следующие данные:

- Производительность — процент от общего числа контактов, принятых за последний час, из общего числа контактов, представленных за последний час.
- Эффективность — процент от общего числа контактов, принятых в минуту.
- Нет назначенных кампаний — общее число кампаний, назначенных оператору.
- Нет кампаний, предпочитаемых для использования — количество выбранных для использования кампаний.
- Общее количество контактов, представленных за последние 1 час - Количество контактов, представленных оператору за последний час.
- Общее число контактов, принятых за последние 1 час - количество контактов, принятых оператором за последний час.
- Общее число контактов, отозванных за последние 1 час - количество контактов, представленных оператору, но не принятых.