Právne informácie

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV.

LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ ZÁRUKU UVEDENÚ V TOMTO DOKUMENTE SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ "TAK, AKO SÚ", SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplikáty softvérových kópií sa považujú za nekontrolované kópie a najnovšia verzia by sa mala odkázať na pôvodnú online verziu.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy, telefónne čísla a faxové čísla sú uvedené na webovej lokalite Cisco na adrese Cisco.com.

Zmeniť poznámku

Tento dokument popisuje aktualizácie vykonané v používateľskej príručke k vydaniu. Obsahuje podrobný protokol zmien v rôznych sekciách.

Sekcia	Zmeniť popis	Dôvod zmeny	Dátum	Verzia
Rôznych	Aktualizovaný obsah spätného volania	Pridanie funkcie	02/13/2026	4.2.1.2507_Aktualizácia6
Roly > používateľov	Aktualizovali sa prístupové práva používateľov pre metriky výkonnosti.	Prístup je obmedzený iba na kampane a skupiny kampaní, ku ktorým má používateľ prístup.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampaň > Konfigurácia kampane > porovnávača cien	Aktualizované nové systémové podmienky CSS	Systémové podmienky sú prepracované tak, aby vyhovovali viacerým typom kontaktov.	08/11/2025	4.2.1.2507
Systémová > export alebo import kampane	Pridaná poznámka o úprave a uložení importovanej kampane pred jej spustením.	Importované kampane fungujú iba vtedy, keď sú upravené a uložené (aj keď nedochádza k žiadnej zmene).	08/11/2025	4.2.1.2507

Systém > štátnom práve	Zmeny štátneho práva, skupiny štátneho práva, režimu a ďalších prvkov v skupine štátnych právnych zástupcov sa aktualizujú.	Zmeny štátneho práva a skupiny štátnych práv.	08/11/2025	4.2.1.2507
Skupina	Pridaný obsah pre novo zavedené režimy Preview Direct a Preview Standard pacing.	Vylepšenie na pridanie režimov Preview Direct a Preview Standard pacing.	08/11/2025	4.2.1.2507
Nástroje > sledovanie agenta	Nová sekcia, Sledovanie agenta, je predstavená ako monitorovací nástroj v reálnom čase. Poskytuje podrobné štatistiky o aktivite agentov a ich zmapovaných kontaktoch.	Umožnenie prehľadu o výkone agenta v reálnom čase a zlepšenie možnosti monitorovania.	6/05/2025	4.2.1.2504
Systém > oblasti a PSČ	Do časti Oblasť importu a PSČ sa pridá poznámka, že hodnota stavu sa musí zhodovať s existujúcim stavom v systéme. Ak sa nezhoduje, indikátor Štát nie je priradený.	Zvýšiť flexibilitu údajov a zabezpečiť presné mapovanie pri importoch profilov.	6/05/2025	4.2.1.2504

Systém > smerové číslo oblasti-PSČ
 	
Súlad so systémov ými >
	Polia dátumu a času teraz zobrazujú časové pásmo nakonfigurovaného systému:
	• Na stránke Area / PSČ / State Code polia Počiatočný dátum & čas a Koncový dátum a čas pre Block Area Code a Block PSČ.
	• V súlade:
	  ○ Importovať súbor > mapovanie polí Tab.
	  ○ Rýchle nahrávanie Tab.
	  ○ Rýchle vyhľadávanie
		Zarovnanie zobrazeného časového pásma.	6/05/2025	4.2.1.2504

	Tab.			
Správca kampaní	Pridáva sa nová sekcia s prístupovými pokynmi pre Campaign Manager vrátane spôsobov prihlásenia pomocou používateľa ID, overenia Windows a SSO.	Sprevádzať používateľov rôznymi spôsobmi prihlasovania a zvyšovať transparentnosť prihlasovacej aktivity.	6/05/2025	4.2.1.2504
Profil > systému Typ profilu kontaktov >	Používatelia teraz môžu zadať až 5 PSČ v dodatočnom PSČ plus 1 primárny PSČ.	Podpora rozšírenej geografickej oblasti Zacielenie a zvýšenie počtu nahraných videí	6/05/2025	4.2.1.2504
		Flexibilitu.		
Kampane > konfiguráciu reťazenia > kampane	Funkcia Keep Time to Live (TTL) je pridaná do reťazenia kampaní. Zachová TTL zo zdrojovej kampane, keď je prepínač zapnutý.	Zlepšiť konzistenciu manipulácie s kontaktmi naprieč reťazami Kampane.	6/05/2025	4.2.1.2504
Používatelia > roly	Pridá sa poznámka: Pole Názov roly môže obsahovať maximálne 128 znakov.	Objasnenie systémových obmedzení a zlepšenie vstupov Overenie.	6/05/2025	4.2.1.2504

Zostavovač súladu > podmienok (CCB)	V CCB boli zavedené tieto nepovinné polia: • Common Field – rozbaľovací zoznam polí na globálnej úrovni. • Check Operator – zoznam porovnávacích operátorov. • Začiarknite políčko Hodnota – textové pole na porovnanie hodnoty.	Zlepšiť logiku overovania pravidiel a zabezpečiť konzistentné vytváranie pravidiel súladu.	6/05/2025	4.2.1.2504
Používatelia > roly	**Prístup na základe rolí pre zostavy** Aktivácia kontroly viditeľnosti údajov na základe povolení používateľa: - Aplikované na **historické prehľady - beta**, s ovládacími prvkami nad kampaňami, skupinami kampaní a agentmi pri zakladaní záznamov. - Filtre pre kampane, kampane a agentov v historických beta prehľadoch sa teraz riadia pridelenými právami pre tieto entity. - Práva agenta sa pridajú ako nová položka pre všetkých vytáčajúcich. Filter agentov Tab je viditeľný iba vtedy, ak sú poskytnuté práva agentov.	Implementácia historických správ – beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Návrhár skriptov	**Vylepšenia návrhára skriptov**
	• Aktualizácie dizajnu stránky: Ľavý panel s ponukami so zoznamom dostupných skupín bol odstránený. Prvý Tab, teraz nazvaný "Zoznam", zobrazuje všetky formuláre dostupné v sys-tem.
	• Karty a funkcie:
	  • Zoznam Tab: Zobrazí mriežku obsahujúcu informácie týkajúce sa zoznamu.
	  • Formulár Tab:
		Vylepšenia návrhára skriptov	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Bola pridaná nová rozbaľovacia ponuka na výber kampane, ktorá umožňuje používateľom vytvárať formuláre špecifické pre kampane. - Prvky vytvárania formulárov, ktoré boli predtým v ľavom menu, boli presunuté do hornej navigácie Tab. - Všetky formy funkčnosti tvorby zostávajú nezmenené. - Správa Tab: - Bočný panel s ponukami so zoznamom hlásení bol odstránený a nahradený navigáciou Tab pod hlavným navigačným panelom. - Funkcie správ zostávajú			

	nezmenené.			
Systémové > agentov Reas-sign	Možnosť Zmeniť priradenie agentov v ponuke Systém teraz umožňuje používateľom opätovne priradiť kontakty AEM a PCB rôznym agentom, vrátane odstránených alebo neaktívnych agentov. • Predtým boli odstránení agenti odstránení zo systému Cam-paign Manager odstránení počas synchronizácie, čím	Zmena priradenia vylepšení agentov	07/02/2025	4.2.1.2501

	sa ich			

	Priradené kontakty nie sú možné. - Vďaka tomuto vylepšeniu sa odstránení/neaktívni agenti zachovajú v systéme AE s príznakom (IsDeleted = 1) v tabuľke OBD_AgentSkills namiesto toho, aby boli odstránení. - To zaisťuje, že odstránení/neaktívni agenti zostanú viditeľní na stránke Zmeniť priradenie agentov, čo umožňuje používateľom filtrovať a preraďovať svoje kontakty iným agentom. **Poznámka**: Funkcie osobného spätného volania a AEM sa od vydania 4.2.1.2501 nevzťahujú na Webex CC.			
Systémová > oblasť /Smerovacie číslo	**Aktualizácia konfigurácie štátu** - Konfigurácia štátu sa presunie do nového zoskupenia s oblasťou a PSČ, čím sa vytvorí intuitívnejšie a logickejšie rozhranie pre geografické konfigurácie starnutia človeka. - Štát Tab je odstránený zo skupiny State Law Group a zosúlaďuje sa so súvisiacimi geografickými entitami.	Zmeny štátnych zákonov	07/02/2025	4.2.1.2501

Konfigurácia kampane > umelej inteligencie	AI Configuration Tab je zjednodušená tak, aby zobrazovala iba základné prvky, čím vytvára čistejšie a užívateľsky prívetivejšie rozhranie. Používateľské rozhranie prehrá nasledujúce prvky: - **Najlepší čas na kontaktovanie** Prepnúť. - **Posuvník** prahu kontaktu (max: 100) s príslušným tlačidlom Uložiť. Odstránili sme RPC a	Vylepšenia konfigurácie AI Tab	7 februára, 2025	4.2.1.2501

	Prahová kalkulačka z používateľského rozhrania.			
Nahranie kampane > kontaktov	Možnosti názvu zóny boli odstránené V položkách Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce a Acqueon Profile Upload boli odstránené nasledujúce možnosti Zone Name (Názov zóny): • Časové pásmo kampane • Časové pásmo špecifické pre danú oblasť • Časové pásmo špecifické pre PSČ • Časové pásmo špecifické pre PSČ oblasti • Časové pásmo špecifické pre štát Pole Názov zóny (časové pásmo) je stále možné nahrať ako voliteľné pole.	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501
Nastavenia kampane > Greenzone	Možnosti názvu zóny boli odstránené V položkách Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce a Acqueon Profile Upload boli odstránené nasledujúce možnosti Zone Name (Názov zóny): - Časové pásmo kampane - Časové pásmo špecifické pre danú oblasť - Časové pásmo špecifické pre PSČ - Časové pásmo špecifické pre PSČ oblasti - Časové pásmo špecifické pre štát Pole Názov zóny (časové pásmo) je stále možné nahrať ako voliteľné pole.	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501

Nastavenia kampane > Greenzone	**Flexibilné konfigurácie Greenzone** - V konfigurácii kampane je teraz k dispozícii viacero možností výpočtu zelenej zóny. - Prepínač Greenzone but-ton je vždy povolený a nedá sa vypnúť.	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Vyžaduje sa aspoň jeden výber Greenzone, pričom časové pásmo kampane je nastavené ako predvolený výber pre nové kampane. **Flexibilné možnosti konfigurácie Greenzone** - Časové pásmo kampane - Nahraná zóna - Stav - PSČ a ďalšie PSČ - Smerové číslo (aktuálny režim alebo všetky režimy - PSČ režimu (aktuálny režim alebo všetky režimy)			
Kampaň > výber štátneho práva	**Vylepšenia výberu štátneho práva** Vylepšená konfigurácia štátneho práva teraz poskytuje väčšiu flexibilitu tým, že umožňuje viacnásobný výber. **Možnosti konfigurácie štátneho práva** - Stav - PSČ a ďalšie PSČ - Smerové číslo (aktuálny režim alebo všetky režimy) - PSČ režimu (aktuálny režim alebo všetky režimy)	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501

Nastavenia kampane > Greenzone	**Odstránenie rozšírenej zelenej zóny ako špecifickej možnosti** - Vylepšená zelená zóna bola odstránená ako možnosť stan-dalone. - Používatelia si teraz môžu vybrať kombináciu flexibilnej zelenej	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501

	Možnosti zóny na základe ich požiadaviek. - Kombinácia všetkých dostupných možností bude ekvivalentná Enhanced Greenzone. Možnosti výpočtu Greenzone po odstránení rozšírenej zelenej zóny - Časové pásmo kampane - Nahraná zóna - Stav - PSČ a ďalšie PSČ - Smerové číslo (aktuálny režim alebo všetky režimy) - PSČ režimu (aktuálny režim alebo všetky režimy)			
Systémové > PSČ	**Dodatočná konfigurácia PSČ** - Ďalšie PSČ nie je možné povoliť bez povolenia PSČ. - PSČ je však možné povoliť nezávisle vo flexibilnej zelenej zóne a rozšírenej konfigurácii štátneho práva.	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501
Nahranie kampane > kontaktov	**Vylepšenia nahrávania kontaktov** V časti Nahrávanie kontaktov – Manuálne, Profilové, Salesforce a Acqueon Profile Upload je mapovanie polí PSČ povinné pri výbere doplnkového mapovania polí PSČ.	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501
Skupina kampane > časové pásmo	Nastavenia časového pásma boli zo skupín kampaní odstránené.	Vylepšenia Greenzone, štátneho práva a blokovania kontaktov	07/02/2025	4.2.1.2501

> kampane	Vylepšenia typu použitia časového pásma	Greenzone, štát	07/02/2025	4.2.1.2501

Typ použitia časového pásma	V časti Konfigurácia kampane sú pre typ použitia časového pásma k dispozícii tieto možnosti: - Žiadne - Prepísať - Ak je vybratá možnosť Prepísať, systém zobrazí časové pásma povolené pre systém.	Vylepšenia práva a blokovania kontaktov		
Kampaň > Greenzone	- Spôsob vytáčania kontaktov na základe nastavení flexibilnej zelenej zóny definuje viacero podmienok. - Kontakty budú vytočené iba vtedy, ak sú splnené požadované podmienky.	Vysvetľuje kontaktné doručenie založené na podmienkach na základe priesečníka rôznych nastavení Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Zoznamy kontaktov kampane >	**Aktualizácia časových pásiem pre zoznamy kontaktov a stránku globálneho nahrávania**
	- V zoznamoch kontaktov Tab v časti Kampane sa teraz v nasledovných poliach zobrazuje dátum a čas na základe nakonfigurovaného časového pásma systému namiesto UTC (časové pásmo servera):
	  - Pole StartTime na vedľajšej karte Zoznam kontaktov. O
	  - Pole ProcessedTime na podkarte Scrubbed List.
	- Na stránke globálneho nahrávania pole Čas nahrávania prehrá dátum
		Zoznam kontaktov – vylepšenia súvisiace s časovým pásmom	07/02/2025	4.2.1.2501

	a čas na základe nakonfigurovaného časového pásma systému namiesto časového pásma UTC (časové pásmo servera).			
Kampaň	Vylepšený kontakt ukážky WxCC	Sada WxCC Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Skupiny >	Stav integráciou s procesom telefonického pripojenia - proces preskočenia zatvorenia agenta. To umožňuje lepšiu správu stratégie kontaktov, keď je stav ukážky kontaktu označený ako "Akcia".	zobraziť aktualizáciu stavu kontaktu		
Systém > globálne nahrávanie	Obmedzené používanie jednoduchých úvodzoviek v rámci časti podmienky HODNOTA, keď používatelia vytvárajú podmienky na nahrávanie kontaktov.	Riešenie problému so syntaxou, ktorý viedol k chybám nahrávania	07/02/2025	4.2.1.2501
Používateľská príručka > Systém > súlad > rýchle vyhľadávanie	Upravené rýchle vyhľadávanie na zobrazenie telefónnych čísel, keď je telefónne číslo alebo e-mail kontaktu označený ako DNC alebo NDNC pod typom Číslo *telefónu* . Pracovné polia sa zobrazia, keď sa údaje o kontakte pridajú ako DNC alebo NDNC v rámci *typu Pracovné pole* . Upravená sekcia Rýchle vyhľadávanie v časti Súlad.	Zlepšenie nedostatočného postavenia používateľa vo výsledkoch vyhľadávania súvisiacich s typmi DNC a NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Používateľ ská príručka > kampaň > vytvorenie skupiny Cam-paign > Cam-paign	Funkcia Accelerated Dialing Method (ADM) je implementovaná od tohto vydania. Z kroku 3 časti Výber skupiny sa odstráni poznámka a po výbere skupiny sa pridá nová časť s názvom Zrýchlené vytáčanie. Okrem toho je na konci používateľskej príručky zahrnutá nová sekcia s názvom Control Agent Desktop.	Zrýchlené vytáčanie je spôsob uskutočňovania odchádzajúcich hovorov v poddajnejšom človeku. Efektívne zjednodušuje proces vytáčania a znižuje čas a úsilie, ktoré agenti potrebujú na uskutočňovanie hovorov. Táto zmena objasňuje stav kvalifikácie featúry a zabezpečuje, aby si používatelia boli vedomí jej výhod zameraných na dodržiavanie predpisov a prevádzkových zlepšení.	25/10/2010	4.2.1.2410

Používateľská príručka > Alert > Cam-paign Forecast and Monitor	Sekcie Prognóza kampane a Cam-paign Monitor v časti Upozornenia sú v tejto verzii zastarané. Položky vedľajšej ponuky sa odstránia a už nie sú k dispozícii v rýchlom odkaze alebo v sekciách rolí a práv. Funkcia upozornenia bola teraz presunutá na položku hlavnej ponuky pre lepšiu dostupnosť a zjednodušenú navigáciu.	Informovať používateľov o ukončení podpory špecifických výstražných funkcií a reštrukturalizáci i systému výstrah pre lepšiu používateľskú skúsenosť.	25/10/2010	4.2.1.2410
Používateľ ská príručka > kampane > porovnáva ča cien	Upravené tak, aby zobrazovalo potvrdzujúcu správu po kliknutí na tlačidlo vymazania pre podmienky CSS. Používatelia teraz musia pred pokračovaním potvrdiť odstránenie. Aktualizovaný krok 7b v časti CSS > Order By.	Zabezpečiť informovanosť používateľov a zabrániť akcidenčnému vymazaniu vyžadovaním potvrdenia pred dokončením akcií.	25/10/2010	4.2.1.2410
Používateľs ká príručka > Skupinový > Pridanie skupiny hlasových kamier > režime prediktívneh o stimulovania	Pridaná poznámka ku kroku 2b. Poznámka: Tu nastavená rýchlosť vytáčania musí byť menšia alebo rovnaká ako hodnota uvedená v poli Maximálna rýchlosť vytáčania.	Na objasnenie obmedzení rýchlosti vytáčania.	16/08/2024	4.2.1.2407
Používateľská príručka > Webex Contact Center Dialer	Pridaná poznámka ku kroku 9. Poznámka: Každá zmena nastavení vytáčania vyžaduje novú synchronizáciu, aby sa načítali všetky výsledky vytáčania Webex Contact Center.	Na objasnenie potreby synchronizácie po zmene nastavení.	16/08/2024	4.2.1.2407

Zastarané položky

Sekcia	Popis položky	Dátum	Verzia
Súlad so systémovými >	Možnosť nahrávania vo formáte JSON je pre typ nahrávania kompatibilného obsahu odstránená.	07/02/2025	4.2.1.2501
Skupiny > časové pásma	**Zastaranie časových pásiem v skupinách kampaní** - Možnosť nastaviť časovanie časových pásiem v rámci skupiny kampaní je zastaraná.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Zákazníci môžu naďalej konfigurovať vlastné časovanie na úrovni kampane pomocou možnosti Prepísať.		
Kampane > podrobnosti Home Stránka > Tabuľa výkonu	**Zastaranie očakávaného času dokončenia** Funkcia Očakávaný čas dokončenia sa odstráni z informačného panela kampane a výkonnosti. Pre túto funkciu nie sú k dispozícii žiadne alternatívne možnosti. Zákazníkom a partnerom, ktorí v súčasnosti používajú túto funkciu, odporúčame kontaktovať spoločnosť Acqueon so žiadosťou o ďalšiu pomoc.	07/02/2025	4.2.1.2501
Návrhár skriptov	Používanie skriptov VB pre PreCall, SMS a Email v rámci kampaní je zastarané. Zákazníkom odporúčame migrovať na skripty založené na knižniciach, aby boli funkční aj naďalej.	07/02/2025	4.2.1.2501

Obsah

Zmeniť poznámku 2
Zastarané položky 23
Zapojenie zákazníka 27
Integrácie 27
Webex Contact Center 27
Používateľská príručka pre Campaign Manager 28
Konzola služby Campaign Manager 28
Jazyková podpora 28
Home Stránka 30
Widgety stránky Home 31
Snímky v reálnom čase 31
Rýchle odkazy 33
Rýchle odkazy špecifické pre kampaň 33
Zoznam úloh 34
Porušenie licencie 34
Kampaň 34
Predpoklady 35
Začíname 35
Vytvoriť kampaň 42
Skupina kampane 43
Stratégia kontaktov 44
Podrobnosti o kampani 48
Konfigurácia kampane 52
Skupina 115
Prístup ku skupine 115
Pridanie skupiny hlasových kampaní 115
Pridanie skupiny manuálnych kampaní 124
Konfigurácia systému 125
Časové pásmo 133
Súladu 135
Globálne nahrávanie 144
Obchodný výsledok 102
Štát, smerové číslo a PSČ 104
Štátne právo 108
Dovolenka 113
URL 114
Profil 115
Súlad s ochranou osobných údajov 130
Ďalšie nastavenia 133
Zmeniť priradenie agentov 138

Globálne obchodné parametre ... 140
Stav vysokej dostupnosti ... 142
Overenie identity ... 142
Export alebo import kampane ... 144
Kategória kampane ... 146
Konfigurácia poskytovateľa CPaaS ... 148
API klávesy ... 150
Zostavovač podmienok dodržiavania súladu ... 152
Ochrana umožňujúca zistenie totožnosti ... 158
Vytáčanie Webex Contact Center ... 160
Stratégia kontaktov ... 161
PRIDANIE REŽIMOV ... 161
Kontaktná stratégia - typy ... 162
Vytvorenie stratégie kontaktov ... 162
Správa režimov ... 165
Licencie ... 167
Správa o používaní ... 168
Užívateľ ... 172
Vytváranie používateľov ... 172
Polia ... 173
Vytváranie používateľov ... 173
Vytvorenie používateľov domény ... 175
Vytvoriť SSO používateľov ... 176
Roly ... 177
Návrhár skriptov ... 189
Sprievodca hovormi ... 190
Upozornenia ... 197
Systémové oznámenia ... 198
Systémové oznámenia ... 198
Sledovanie kampane ... 203
Prognóza kampane ... 205
Nástroje ... 207
Vymazanie a archivácia ... 210
Ovládanie Agent Desktop ... 224
Dostupné filtre ... 224
Prihlásiť ... 224
Stav agenta ... 224
Odhlásenie ... 225
Správy ... 225

Zapojenie zákazníka

Správca kampaní je výkonný nástroj na správu kampaní a zoznamov. Je navrhnutý s funkčnosťou a funkciami zameranými na zvýšenie prepojení s pravicovou stranou a dosiahnutie obchodných cieľov kampane prostredníctvom viackanálových odchádzajúcich interakcií. Správca kampaní umožňuje plánovanie rôznych stratégií výberu podľa dennej doby a dňa v týždni. Umožňuje riadiť postupnosť komunikačných kanálov alebo inteligentne riadiť najlepší kanál alebo číslo na kontakt v optimálnom čase. Správca kampaní zabezpečuje súlad s federálnymi, štátnymi zákonmi, zákonmi TCPA a FDCPA (nariadenie F) a zároveň maximalizuje penetráciu zoznamu s vysokou mierou úspešnosti.

Integrácie

Webex Contact Center

Správca kampaní poskytuje Správcu kampaní a dodržiavanie súladu pre Webex Contact Center. Webex Contact Center používa svoj vstavaný Dialer pre rôzne režimy tempa. Správca kampaní poskytuje informácie na správu kontaktov a dodržiava všetky požiadavky na dodržiavanie súladu. Správca kampaní ovláda kampane Webex Contact Center z aplikácie.

Používateľská príručka pre Campaign Manager

Konzola služby Campaign Manager

Campaign Manager Console je administračný modul, ktorý umožňuje vykonávať mnoho administratívnych úloh:

- Konfigurácia parametrov aplikácie
- Správa kampaní
- Správa zoznamov
- Správa používateľov pre správu a dohľad
- Zachovanie stratégií hovorov a obchodných výsledkov
- Konfigurácia kanálov E-mail a SMS
- Vytvorte príručky hovorov, ktoré môžu agenti používať.

Poznámka: V aplikácii Webex Contact Center nie sú podporované nasledovné, ale v dokumente môžu byť odkazy:
- E-mailové kampane a kampane SMS
- Hovory AEM (Agent-Executive Mapped).

Jazyková podpora

Campaign Manager poskytuje podporu pre viaceré jazyky, napríklad angličtinu, čínštinu (tradičnú), thajčinu, nemčinu, japončinu, taliančinu, francúzštinu a španielčinu. Používatelia si môžu vybrať jazyk v čase inštalácie.

Prístup k nástroju Správca kampaní

Prihláste sa pomocou poverení používateľa služby Campaign Manager

1. Prejdite na prihlasovaciu stránku služby Campaign Manager. Webová adresa sa poskytuje spolu s balíkom služby Campaign Manager.
2. Zadajte používateľa ID a počiatočné heslo poskytnuté s balíkom. Ak chcete pridať používateľov alebo správcov. Pozrite si časť Používateľ .

Prihlásenie pomocou overovania systému Windows

1. Ak správca nakonfiguroval overenie používateľa systému Windows, prihláste sa do služby Campaign Manager pomocou poverení svojej domény.
2. Ak chcete pridať používateľov systému Windows, pozrite si časť Používateľ v časti Systém.

Prihlásenie pomocou poskytovateľa identity s jediným prihlásením (SSO)

1. Ak správca aktivoval overenie SSO, prihláste sa pomocou poskytovateľa identity jediného prihlásenia (SSO).

2. Ak chcete pridať používateľov SSO, pozrite si časť Vytvoriť SSO používateľov v systéme.

Nota:

Po úspešnom prihlásení sa dátum a čas posledného prihlásenia zobrazí vedľa uvítacej správy [používateľské meno] v rozbaľovacej ponuke v pravom hornom rohu obrazovky. Formát je založený na miestnych nastaveniach a nastaveniach časového pásma.

Home Stránka

Nasledujúca tabuľka popisuje rôzne prvky domovskej stránky aplikácie:

Pole	Popis
Ikona ponuky	Túto položku môžete použiť na rozbalenie alebo zbalenie ľavej hlavnej ponuky.
Ikona oznámenia	Počet upozornení systému generovaných systémom.
Informácie o používateľovi	Definujte informácie o používateľovi.

Meno používateľa	Prihlásené meno používateľa.
Zmeniť prístupové slovo	Umožňuje zmeniť heslo.
Odhlásenie	Odhlási vás z aplikácie.
Tabla ponuky	Zobrazuje odkazy na rôzne moduly aplikácie. Obsahuje aj informácie o autorských právach.
Informácie o verzii	Zobrazí aktuálnu verziu aplikácie.
Oblasť obsahu	Zobrazí konfigurovateľné polia ako vstupné oblasti, rozbaľovacie zoznamy, začiarkavacie políčka atď.

Widgety stránky Home

Stránka Home obsahuje nasledujúce miniaplikácie:

- Snímky v reálnom čase
- Rýchle odkazy pre konkrétnu kampaň
- Zoznam úloh
- Rýchle prepojenia pre celú aplikáciu

Snímky v reálnom čase

Tento widget obsahuje snímky, ktoré poskytujú živý 360-stupňový pohľad na aplikáciu na vysokej úrovni. Nasledujúce informácie sú kumulatívne pre aplikáciu od jej inštalácie a prvého použitia:

- Aktívne kampane – v tejto sekcii sa zobrazuje počet aktívnych kampaní v celej aplikácii. Zobrazuje sa tu aj počet kampaní v kategóriách Celkový, Neaktívny a Uplynulý.
    - Celkom - Celkový počet kampaní vytvorených v aplikácii.
    - Neaktívne – celkový počet kampaní, ktoré sa momentálne nerealizujú – v stave pozastavenia alebo zastavenia.
    - Uplynulé – celkový počet kampaní, ktoré uplynuli od dátumu a času ukončenia kampane.
- Celkový počet kontaktov - Celkový počet kontaktov nahraných do aplikácie vo všetkých kampaniach. Zobrazí sa aj rozdelenie kontaktov Otvorené, Čerstvé (ešte sa má vytočiť), Naplánovať, Zatvorené a Ďalšie kontakty.
    - Otvorené – počet kontaktov Otvoriť v aktuálnom okamihu. Tieto čísla zahŕňajú takty, ktoré sú doručené do vytáčania, ale ešte nie sú vytočené.
    - Čerstvé - Počet kontaktov, ktoré sa do tejto chvíle nevytočili ani raz. Tieto čísla zahŕňajú kontakty, ktoré sa doručia na vytáčanie, ale ešte nie sú

vytočené.

- Plánované – počet kontaktov naplánovaných na vytáčanie. Toto je súčet kontraktov, ktoré majú stav 0 (otvorené) alebo 4 (doručené) a IsFresh = 0
- Zatvorené - Počet zatvorených kontaktov.
- Iné – kontakty, ktoré nie je možné doručiť – súčet kontaktov, ktoré sú vyčistené (stav taktu = 9), vyprázdnené/zatvorené prostredníctvom funkcie Správa kontaktov (stav kontaktu = 7) a ich platnosť vypršala (stav kontaktu = 34).

Nasledujúce informácie obsahujú údaje iba za aktuálny deň:

- Vytočené kontakty – zobrazuje celkový počet vytočených kontaktov vo všetkých kampaniach.
- Kontakty pripojené - Zobrazí sa celkový počet úspešne pripojených kontaktov
- Vytočené hovory – zobrazuje celkový počet vytočených hovorov vo všetkých kampaniach. To zahŕňa viacnásobné vytáčanie tých istých kontaktov. Toto číslo sa zvýši aj vtedy, ak je hovor prepojený s hlasovou schránkou zákazníka.
- Pripojené hovory - Zobrazuje celkový počet hovorov prepojených medzi agentom a zákazníkom vo všetkých kampaniach. To zahŕňa viacero pripojení pre rovnaké kontakty.

Rýchle odkazy

Tento widget vás prepojí na rôzne stránky v aplikácii vo všetkých kampaniach. Vďaka tomu je navigácia na požadovanú stránku jednoduchšia a rýchlejšia jediným kliknutím zo stránky Home. Ak chcete pridať stránky k rýchlym prepojeniam, postupujte nasledovne:

1. Kliknite na položku **Nastavenia** v riadku hlavičky miniaplikácie Rýchle odkazy a pridajte novú stránku rýchleho prepojenia. Zobrazia sa všetky stránky, ktoré je možné pridať ako rýchle odkazy na túto miniaplikáciu.
2. Začiarknite políčka zodpovedajúce stránkam, ktoré sa majú zobraziť v miniaplikácii Rýchle odkazy.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Rýchle odkazy špecifické pre kampaň

Tento widget vás presmeruje na rôzne stránky týkajúce sa kampaní v aplikácii.

1. Kliknutím na položku **Kampaň** zobrazíte stránku so záznamom kampane.
2. Kliknite na položku **Upraviť** na paneli akcií **kampane** , pre ktorú chcete získať rýchly odkaz.
3. Kliknutím **na položku Odkaz** na požadovanú položku konfigurácie umiestnite rýchly odkaz na miniaplikáciu. Kliknutím na položku **Odstrániť** odstránite rýchle prepojenie.

Zoznam úloh

Aplikácia poskytuje vstavaný zoznam úloh, ktorý je užitočný na sledovanie alebo správu aktivít, ktoré má spracovať správca vytáčania. Tento widget funguje ako všestranný denník vložený do aplikácií. Úlohy, ktoré je potrebné riešiť, môžete pridať do zoznamu úloh.

Miniaplikácia **Zoznam** úloh zobrazuje zostávajúci čas na dokončenie úlohy v rôznych farebných kódoch:

- **Zelená** , ak je zostávajúci čas na vykonanie úlohy v dňoch.
- **Oranžová** , keď má byť úloha zajtra.
- **Modrá farba** , ak je zostávajúci čas na vykonanie úlohy v hodinách.
- **Červená** , ak je zostávajúci čas na vykonanie úlohy v minútach.

  Poznámka: Oneskorené úlohy sa zobrazia bez akéhokoľvek farebného kódu. Môžete ich odstrániť.

Ak chcete pridať úlohu, postupujte nasledovne:

1. Kliknite na položku **Pridať novú** v riadku **hlavičky zoznamu** úloh a pridajte novú úlohu.
2. Zadajte **Názov** úlohy. Môžete napríklad spustiť kampaň na spustenie v režime SMS.
3. Zadajte aktivitu **, ktorá** sa má vykonať ako súčasť úlohy. Aktivita súvisiaca s vyššie uvedenou položkou je **Vytvorenie kampane** SMS.
4. Zadajte **dátum a čas** na dokončenie úlohy.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Porušenie licencie

Stránka Home zobrazuje statické upozornenie v nasledujúcich prípadoch:

- Nakonfigurované dni pred vypršaním licencie, odpočítavanie do dátumu a času vypršania platnosti licencie.
- Odpočítavanie do dátumu ukončenia, kedy sa to začne.
- Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Porušenie licencie. Používatelia by mali podniknúť príslušné kroky na obnovenie licencií.

Kampaň

Kampaň je kolekcia záznamov / kontaktov. V kampani môžete nahrávať kontakty, definovať prioritu vytáčania, plánovať stratégie a vykonávať rôzne ďalšie úlohy. Môžete tiež použiť kampane na spracovanie spätných volaní, ktoré sú iniciované na základe požiadavky zákazníka na spätné volanie alebo automatické spustenie systémom z dôvodu neschopnosti kontaktovať zamýšľanú osobu. Kampaň funguje ako kolekcia zoznamov, kde každý zoznam obsahuje nahrané kontakty.

Táto sekcia vám umožňuje integrovať sa s kampaňou partnerského produktu (špecifické pre vytáčanie) alebo s frontom (špecifické pre nevytáčanie) na načítanie podrobností. Táto sekcia vám navyše umožňuje priradiť kampaň ku skupine.

Predpoklady

Predpoklady na vytvorenie kampane sú uvedené nižšie:

Režim - Rôzne metódy, pomocou ktorých môžete osloviť zákazníka. Príklady režimov sú Home Telefón, Telefón do práce, Mobil (hlas).

Stratégia kontaktu - stratégia kontaktu je o konfigurácii súboru pravidiel pre rôzne režimy. Tento súbor pravidiel rozhoduje o režime, v ktorom sa dosiahne kontakt (zvyčajne na základe hmotnosti priradenej režimu), čase, kedy sa kontakt dosiahne v konkrétnom režime, čase, kedy sa opakované pokusy vytočia v nakonfigurovaných režimoch atď. Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Stratégia kontaktov.

Časové pásmo – zoznam časových pásiem nakonfigurovaných pre odchádzajúcu kampaň. Je to dôležité pre realizáciu kampane, ako aj pre vytáčanie kontaktov v príslušnom časovom pásme. Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Časové pásma.

Poznámka: Pri pridávaní názvu kampane nesmiete spomenúť viac ako 60 znakov ani žiadne <u>špeciálne znaky</u> .

Podrobnejšie sa nimi zaoberajú príslušné oddiely.

Začíname

Na ľavej table ponuky kliknite na položku **Kampaň** a zobrazí sa

obrazovka **Kampaň Home** . Nasledujúce podrobnosti o každej kampani

sú uvedené nižšie:

Poznámka: Kliknutím na ľubovoľnú hlavičku mriežky zoraďte údaje vo vzostupnom alebo zostupnom poradí podľa mriežky. Stĺpec **Stav dokončený (%)** zoradí najprv podľa stavu a potom podľa percentuálnej hodnoty.

Percento kampane sa vypočíta pomocou vzorca nižšie:

*TotalPercentage = Dokončené hovory * 100 / TotalCalls*

Vo vyššie uvedenom vzorci sa dokončené hovory vypočítajú takto:

Dokončené hovory = počet (zatvorené) + počet (iné)

1. **Kanál** ako Hlas, E-mail, SMS alebo kombinácia hlasu a nehlasu.
2. Kliknutím na **názov** kampane načítate podrobnosti kampane na úpravu.
3. **Názov** skupiny, do ktorej kampaň patrí. V prípade kampaní so zdieľaným zoznamom nie je uvedená žiadna konkrétna skupina kampaní. zobrazuje sa iba ako zdieľaný zoznam.

4. **Dátum spustenia Denný čas** spustenia – dátum spustenia kampane a denný čas spustenia kampane.
5. **Dátum ukončenia Denný čas** ukončenia – dátum ukončenia kampane a denný čas ukončenia kampane.
6. **Stav dokončený**: Zobrazuje stav kampane.
   a. **Vytvorené** - Vytvorí sa kampaň, ktorá ešte nezačne vytáčať kontakty. Stavový riadok je svetlomodrý.
   b. **Realizácia** - Kampaň v bežiacom stave, to znamená vytáčanie kontaktov. Stavový riadok je zelený.
   c. **Začína** sa – keď spustíte jednu alebo viacero kampaní pomocou tlačidiel Akcie stránky, stav sa zobrazí ako **Spúšťa** sa. Kliknutím na **tlačidlo Obnoviť** potvrďte, že kampaň bola spustená a stav sa zmenil na Spúšťa sa.
   d. **Zastavenie** – keď pomocou tlačidiel Akcie stránky zastavíte jednu alebo viac kampaní , stav sa zobrazí ako **Zastavenie**. Kliknutím na **tlačidlo Obnoviť** potvrďte, že kampaň bola zastavená a stav sa zmenil na Zastavená.
   e. **Zastavené** – kampaň nie je spustená. Stavový riadok je červený.

      Poznámka: Kampaň v stave Zastavené sa v nakonfigurovanom čase prevádzky kampane automaticky nezmení na Spúšťanie. Správca by mal takéto kampane spustiť manuálne.
   f. **Skupina zastavená** – správca zakáže priradenú skupinu nadradenej kampane. Všetky kampane v skupine zakázaných sú v stave Skupina zastavená. Stavový riadok je červený.
   g. **Čas pozastavenia** – kampaň je pozastavená (v dočasne zastavenom stave). Kampaň sa automaticky časovo pozastaví mimo nakonfigurovaných hodín na realizáciu, sviatky, víkendy, nefunkčný deň v týždni atď. V nakonfigurovanom čase prevádzky kampane sa stav automaticky zmení na Vykonávanie. Stavový riadok je béžový.
   h. **Uplynulé** : Kampane, ktoré sú po nakonfigurovanom dátume a čase ukončenia, sú označené stavom Uplynulé a stavový riadok je hnedý.
   i. **Dokončené** – percento zobrazené na konci stavového riadka označuje percento vytočených kontaktov (z celkového počtu kontaktov nahraných pre kampaň).
   j. **Atď** . - Odhadovaný **čas** dokončenia všetkých vytáčaných kontaktov v kampani, ktoré sa majú vytočiť. Toto sa vypočíta na základe histórie a údajov z aktuálneho dňa o celkovom počte spracovaných záznamov a celkovom trvaní spracovania.
   k. **Označené na odstránenie** – označuje, že kampaň je nahlásená na odstránenie, ale ešte nie je natrvalo odstránená.

Štatistiky kampane

1. **Celkom** – celkový počet kontaktov nahraných pre kampaň.
2. **Otvorené** - Počet kontaktov v otvorenom stave. Kontakty so stavom 0.
3. **Čerstvé** – počet nových kontaktov, ktoré sa ešte nedajú vytočiť prvýkrát. Kontakty so stavom 0 a IsFresh sa v databáze rovnajú hodnote 1.

4. **Naplánované** – počet kontaktov, ktoré sú naplánované na vytáčanie. Kontakty so stavom 0 a IsFresh sa v databáze rovnajú 0.
5. **Zatvorené** - Počet zatvorených kontaktov. Tu nie je možné vykonávať pokusy o vytáčanie uzavretých kontaktov, pokiaľ sa znova neotvorí. Kontakty so statusom 1.
6. **Iné** – počet kontaktov v iných ako otvorených, čerstvých, plánovaných alebo zatvorených štátoch.

Celkový počet kontaktov sa vypočíta pomocou nasledujúceho vzorca:

TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Other)

Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Stavy kontaktov .

Každý kontakt, ktorý je nahraný do aplikácie, je označený stavom. Ďalšie informácie nájdete v časti Podrobnosti o stave kontaktu.

Podrobnosti o stave kontaktu

Stav	Názov	Popis
0	Otvorený	Otvorte položku Kontakt.
1	Zatvorený	Uzavretý kontakt.
2	Dočasne uzamknuté	Kontakt je dočasne uzamknutý, nebude doručený.
3	Prebieha nahrávanie	Kontakt uprostred procesu nahrávania.
4	Doručené do Dialer	Kontakt doručený vytáčačovi.
5	Prepísať	Kontakt bol počas nahrávania prepísaný.
6	Zoznam zastavený	Kontakt zo zoznamu, ktorý je zastavený.
7	Zatvorené prostredníctvom spravovaných kontaktov alebo prepláchnuté	Kontakt bol uzavretý pomocou funkcie Spravovať kontakt / spláchnutý kontakt.
8	Kontakt zastavený a zatvorený	Kontakt zastavený a zatvorený, nebude doručený do dialera.
9	Kontakt vydrhnutý	Kontakt zo zoznamu, ktorý je vyčistený.
10	Kontakt presunutý do inej kampane	Kontakt sa presúval z jednej kampane do druhej, reťazený takt.
11	Trvalé zastavenie	Kontakt bol natrvalo zastavený, ktorý nebude doručený vytáčačovi.
20	Doručený kontakt zastavený	Vytáčanie kontaktu doručeného do vytáčania sa zastaví.
21	Uzamknuté pre doručenie DPS	Kontakt, ktorý je uzamknutý a bude doručený iba pri osobnom spätnom volaní (PCB).

22	Zamknuté pre doručenie kontaktov CSS	Kontakt, ktorý je uzamknutý na doručenie prostredníctvom výberu kontaktu

		Plán stratégie (CSS).
23	Uzamknuté pre doručenie AEM	Kontakt, ktorý je uzamknutý pre agent-výkonný agent mapovaný.
24	Zamknuté zmenou plánu na preloženie kontaktu	Kontakt uzamknutý plánovačom, ktorý sa má doručiť ako preplánovaný.
25	Zamknuté zmenou plánu na zatvorenie kontaktu	Kontakt uzamknutý plánovačom na zatvorenie.
30	Kontakt blokovaný DNC	Kontakt bol zablokovaný ako kontakt Nevolať.
31	Kontakt blokovaný spoločnosťou NDNC	Kontakt bol zablokovaný ako kontakt National Do Not Call.
32	Kontakt blokovaný DNC Scrub	Kontakt zablokovaný počas procesu drhnutia DNC.
33	Kontakt zablokovaný súdnym sporom	Kontakt zablokovaný z dôvodu požiadavky súdneho sporu.
34	Skončila	Kontaktu vypršala platnosť.

Akcie

Prípadné opatrenia kampane, ktoré sa majú prijať z týchto dôvodov:

- **Upravte** ľubovoľné vlastníctvo v kampani.
- **Funkcia Kopírovať** vytvorí novú kampaň so všetkými vlastnosťami vybratej kampane (okrem názvu kampane) zachovanými tak, ako sú.

  Poznámka: Vždy, keď duplikujete kampaň, aplikácia nereplikuje nastavenia vytáčania. Používatelia musia manuálne vytvoriť nastavenia vytáčania v kampani pre skopírovanú kampaň.

  Poznámka: V prípade skopírovanej kampane je povolené používať rovnaký názov ako odstránená kampaň v závislosti od cestujúceho. Historické údaje týkajúce sa starej kampane sa z databázy odstránia, keď sa vytvorí nová kampaň s rovnakým názvom ako odstránená kampaň.
- **Zastavte** (alebo **spustite**) kampaň. Všetky kontakty, okrem aktívnych doručených kontaktov, sú vo vytáčači zatvorené. Stav takýchto kontaktov sa v aplikácii zmení na Otvoriť.
- **Funkcia Vypláchnuť** zatvorí všetky čakajúce kontakty, ktoré sú k dispozícii v zozname vytáčania.

  Poznámka: Kontakty, ktoré sú aktívne v dialeri, nie sú vypláchnuté.
- **Odstráňte** kampaň. Kampaň možno vymazať, len ak nie je vo vykonávajúcom štáte. Tlačidlo Vymazať sa aktivuje iba vtedy, ak kampaň nie je vo vykonávajúcom stave. Keď používateľ klikne na **tlačidlo Odstrániť**, otvorí sa kontextové okno s nasledujúcim varovným hlásením, ktoré ho upozorní na operáciu odstránenia:

  Táto akcia predstavuje kampaň na odstránenie. Kampaň sa natrvalo odstráni, keď všetky súvisiace kampane dosiahnu nespustiteľný stav.

  Poznámka: Odstránenie kampane je nezvratné a nemožno ho vrátiť späť. Po spustení operácie odstránenia sa stav kampane zmení na *OZNAČENÉ NA ODSTRÁNENIE* , čo odráža čakajúci proces odstránenia.

Akcie stránky

Panel **tlačidla Akcie** v ľavej hornej časti stránky nad hlavičkami je k dispozícii na vykonávanie rôznych akcií. Toto tlačidlo sa zobrazí len v prípade, že správca nakonfiguroval jeho zobrazovanie.

Poznámka: Výber viacerých kampaní funguje iba pre aktívnu stránku, nie pre kampane naprieč stránkami.

Poznámka: Ak vyberiete viacero kampaní, môžete použiť iba tlačidlo Štart a tlačidlo Zastaviť (podľa potreby). Celá paleta tlačidiel je k dispozícii, ak vyberiete jednu kampaň.

- **Upravte** ľubovoľné vlastníctvo v kampani.
- **Funkcia Kopírovať** vytvorí novú kampaň so všetkými vlastnosťami vybratej kampane (okrem názvu kampane) zachovanými tak, ako sú.

  Poznámka: V prípade skopírovanej kampane je povolené používať rovnaký názov ako odstránená kampaň v závislosti od cestujúceho. Historické údaje týkajúce sa starej kampane sa z databázy odstránia (počas operácie na konci dňa služby LCMReportingService), keď sa vytvorí nová kampaň s rovnakým názvom ako odstránená kampaň. Odporúčame vám, aby ste ho použili po vynaložení náležitej starostlivosti, pretože to má za následok stratu historických údajov.

- **Spustite** kampaň.
- **Zastavte** kampaň.
- **Funkcia Flush** zatvorí všetky dostupné čakajúce kontakty v zozname vytáčania.

Poznámka: Kontakty, ktoré sú aktívne vo vyrovnávacej pamäti vytáčania, nie sú vymazané.

- **Odstráňte** kampaň. Kampaň možno vymazať, len ak nie je vo vykonávajúcom štáte. Tlačidlo Vymazať sa aktivuje iba vtedy, ak kampaň nie je vo vykonávajúcom stave. Keď používateľ klikne na **tlačidlo Odstrániť**, otvorí sa kontextové okno s nasledujúcim varovným hlásením, ktoré ho upozorní na operáciu odstránenia:

  Táto akcia predstavuje kampaň na odstránenie. Kampaň sa natrvalo odstráni, keď všetky súvisiace kampane dosiahnu nespustiteľný stav.

  Poznámka: Odstránenie kampane je nezvratné a nemožno ho vrátiť späť. Po spustení operácie odstránenia sa stav kampane zmení na *OZNAČENÉ NA ODSTRÁNENIE* , čo odráža čakajúci proces odstránenia.

Zoradiť a vyhľadávať

Údaje záznamu kampane je možné zoradiť podľa ľubovoľného stĺpca. Kliknutím na hlavičku stĺpca zoraďte údaje podľa vzostupného poradia stĺpca. Pomocou vyhľadávacieho **poľa** v pravom hornom rohu stránky so záznamom kampane môžete vyhľadať a načítať požadované údaje.

Vytvoriť kampaň

Podrobnosti o kampani

Ak chcete vytvoriť novú kampaň, kliknite na položku **Pridať kampaň** v pravom dolnom rohu obrazovky. V tejto sekcii môžete uviesť základné podrobnosti kampane.

Zobrazí **sa obrazovka Podrobnosti** kampane s nasledujúcimi podrobnosťami:

1. Zadajte **názov** kampane.
2. Zadajte **popis** kampane.
3. **Vyberte kategóriu** z rozbaľovacieho zoznamu. Toto pole je voliteľné.

   Poznámka: Ak nemáte kategóriu kampane, ktorá sa vzťahuje na túto kampaň, môžete kliknutím na **tlačidlo Kategória** kamuliek vytvoriť novú kategóriu. Ďalšie informácie nájdete v článku **Vytvorenie kategórie** kampane.

4. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte skupinu výsledkov podnikania.

   Poznámka : Ak nemáte žiadnu skupinu firiem, ktorá by sa vzťahovala na túto kampaň, kliknite na **tlačidlo Vytvoriť výsledok** zaneprázdnenosti a pridajte novú skupinu výsledkov podnikania. Ďalšie informácie nájdete v článku **Obchodný výsledok** .

5. Vyberte rozsah **dátumov** pre túto kampaň. Kampaň funguje medzi dátumom spustenia a dátumom ukončenia zvoleným v tomto rozsahu. Oba dni sú inkluzívne.
6. Vyberte časové **obdobie** pre túto kampaň. Kampaň funguje vo všetkých dňoch (vo vybranom rozsahu dátumov) medzi vybranými časmi.
7. Vyberte časové **pásmo** pre túto kampaň. Aplikácia je navrhnutá tak, aby pracovala vo viacerých časových pásmach.

   Poznámka: Ak nemáte časové pásmo, ktoré sa vzťahuje na túto kampaň, kliknite na položku **Vytvoriť časové pásmo**
   a vytvorte nové časové pásmo. Ďalšie informácie nájdete v časovom **pásme** .

   Aplikáciu je možné použiť na rôznych miestach na spustenie kampaní. Tieto miesta môžu byť rozptýlené na rôznych kontinentoch alebo dokonca na rôznych miestach na tom istom kontinente. Keďže kampane sú ďaleko od seba, možno bude potrebné spustiť v pracovnej dobe každého konkrétneho miesta. Aplikácia je navrhnutá tak, aby fungovala vo viacerých časových pásmach.

   Rôzne miesta po celom svete sú rozdelené do časových pásiem na základe zemepisných dĺžok, v ktorých sa nachádzajú. Aplikácia obsahuje ustanovenie, v ktorom je možné konfigurovať časové pásma celého systému.

   Toto časové pásmo sa používa ako jedna z možností priradenia časového pásma kontaktu. Niektoré ďalšie položky, ktoré aplikácia používa na určenie časových pásiem kontaktov, sú PSČ, smerovacie číslo, štát atď.

8. Vyberte počet dní od **počítadla Čas po Live (dni). Time to Live** je počet dní, ktoré kontakty nahrali prostredníctvom funkcie automatického nahrávania.
9. TURN **zapnite Pracovné dni** , aby aplikácia vypočítala čas života iba pomocou pracovných dní.
10. Vyberte typ **použitia časového** pásma pre kampaň. Môžete si vybrať z troch možností:
    a. **Žiadne**: Táto možnosť má časové pásmo pre túto kampaň, ako je vybrané v časových pásmach.
    b. **Prepísať**: Táto možnosť prepíše iba v tejto kampani počiatočný a koncový čas nakonfigurovaný pre časové pásma v tejto skupine kampaní. Počiatočný a koncový čas skupiny sa zobrazí, keď kliknete na **tlačidlo Načítať predvolené** .

    Poznámka: Typ použitia časového pásma nie je k dispozícii pri vytváraní novej kampane. Je k dispozícii iba pri úprave existujúcej kampane.
11. Kliknutím na tlačidlo **Ďalej** dokončite obrazovku a prejdite na sprievodcu skupinami kampaní.

Skupina kampane

Táto sekcia vám umožňuje vykonať integráciu s kampaňou partnerského produktu (špecifické pre vytáčanie) alebo s frontom (špecifické pre nevytáčanie) na načítanie podrobností.

Skupinový výber

Vyberte typ skupiny kampane v častiach Vyhradená skupina kampaní, Zdieľaný zoznam a Zrýchlené vytáčanie.

1. Ak **je vybratá možnosť Vyhradená skupina** kampaní, vyberte skupinu z rozbaľovacej ponuky.
2. Ak **je vybratá kampaň Zdieľaný zoznam** , skryje možnosť Zoskupiť . O skupine kampaní sa rozhodne, keď vytvoríme podmienku porovnávača cien pre konkrétnu kampaň so zdieľaným zoznamom.

   Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.
3. Ak **je vybratá možnosť Zrýchlená voľba** , vykonajte kroky uvedené v časti Zrýchlené vytáčanie.

4. V rozbaľovacom zozname vyberte skupinu kampaní a priraďte ju ku kampani.
5. Prejdite do časti Stratégia **kontaktov** .

Zrýchlená voľba

Zrýchlené vytáčanie je spôsob uskutočňovania odchádzajúcich hovorov kompatibilnejším spôsobom. Efektívne zjednodušuje proces vytáčania a skracuje čas a úsilie, ktoré agenti potrebujú na uskutočnenie hovoru.

Táto funkcia umožňuje automatickému vytáčateľovi vytáčať kontakty, ktoré nepoužívajú PEWC (nesúhlasné kontakty alebo kontakty zákazníkov, ktorí nesúhlasili s prijímaním hovorov z automatického vytáčania). V tejto funkcii je predstavený koncept s názvom Vytáčanie iniciované človekom pomocou riadiaceho operátora. Tu prevádzkovatelia kontroly dostávajú kontakty bez súhlasu prostredníctvom existujúceho rámca doručovania kontaktov. Potom operátor ovládania klikne na kontakty na Control Agent Desktop a doručí ich do vytáčača na vytočenie.

1. V rozbaľovacej ponuke vyberte skupinu Súhlas. Skupina súhlasu doručí kontakt na získanie súhlasu pre kampaň ADM.
2. V rozbaľovacej ponuke vyberte skupinu Non Consent. Skupina bez súhlasu poskytuje kontakty nesúhlasiace pre kampaň ADM. Ak chcete vytočiť kontakt, vykonajte nasledujúce kroky.
   a. **Operátor** – vyberte **možnosť Operátor** , ak chcete vykonať manuálne vytáčanie. Operátor riadenia akceptuje takty doručenia dialerovi.
   b. **Automatický** výber **na** vykonanie automatického vytáčania. Agenti môžu tieto kontakty automaticky vytočiť bez zásahu operátorov riadenia.
3. **Skupina** štátov – z rozbaľovacieho zoznamu vyberte skupinu štátov.

   Poznámka: Uistite sa, že **možnosť zrýchleného vytáčania** je povolená vo funkciách skupiny štátnych práv v časti Skupina štátnych práv, aby ste mohli doručiť kontakt.
   a. **Operátor** – vyberte **možnosť Operátor** , ak chcete vykonať manuálne vytáčanie. Operátor riadenia akceptuje takty doručenia dialerovi.
   b. **Automatický** výber **na** vykonanie automatického vytáčania. Agenti môžu tieto kontakty automaticky vytočiť bez zásahu operátorov riadenia.
4. **Typ** vyhľadávania – vyberte **typ** vyhľadávania v časti **Súhlas** a **nesúhlas.**
   a. **Súhlas** – systém preskúma kontakty v tabuľke PEWC a poskytne zodpovedajúce kontakty skupine súhlasu.
   b. **Nesúhlas** – systém preskúma kontakty v tabuľke mimo programu PEWC a poskytne zodpovedajúce kontakty skupine bez súhlasu.

Stratégia kontaktov

Stratégia kontaktovania je vypočítavý prístup pri budovaní vzťahu so zákazníkmi s cieľom efektívnej správy kampaní.

Vyberte stratégiu **kontaktovania**

kampane. Dostupné sú nasledujúce

možnosti:

Jednoducho: Jednoduchá stratégia je ľahko konfigurovateľná a jednoducho prechádza z jedného nakonfigurovaného režimu do druhého v cykle. Cyklus sa opakuje až do dokončenia nakonfigurovaného počtu cyklov. Slúži svojmu účelu v určitých typoch kampaní, ktoré nevyžadujú žiadnu pokročilú metodiku manipulácie s kontaktmi.

Rozšírenie: Pokročilú stratégiu je možné nakonfigurovať a použiť na prepracovanejšie stratégie volania, ako sú opakovania na úrovni režimu, prechodové okná a rôzne okná hovorov pre režimy. Tento typ stratégie využíva maximum z aplikácie na vytočenie každého nahraného kontaktu.

Jednoduché

V predvolenom **nastavení je pre kampaň vybratá možnosť Stratégia jednoduchého** kontaktovania.

1. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vhodnú stratégiu kontaktovania pre túto kampaň.

   Poznámka: Ak nemáte stratégiu kontaktov, ktorá sa vzťahuje na tento kontakt, kliknite na položku **Vytvoriť stratégiu** kontaktov a vytvorte novú stratégiu. Ďalšie informácie nájdete v časti **Vytvorenie stratégie** kontaktov.

2. **Globálne opakovanie** – použite posuvník alebo zadajte požadovanú hodnotu do číselného panela. Táto možnosť vám umožňuje poskytnúť maximálny počet pokusov o vytočenie čísla pre každý kontakt v kampani.
3. **Denné opakovanie** – použite jazdec alebo zadajte požadovanú hodnotu do panela čísel. Táto možnosť vám umožňuje poskytnúť maximálny počet pokusov o vytočenie čísla pre každý kontakt v kampani.
4. **Cyklické opakovanie** – použite posuvník alebo zadajte požadovanú hodnotu do číselného panela. Toto je počet cyklov, ktoré kontaktná stratégia funguje pred zatvorením kontaktu.
5. Vyberte interval **opakovaní**cyklu. Toto je interval medzi jedným cyklom opakovaní a ďalším. Zadajte požadované hodnoty do príslušných políčok v časti **Deň**, **Hodiny** a **Min**.

Stratégia spätného volania

Stratégia spätného volania sa používa na zmenu plánu kontaktov spätného volania. Ak sa napríklad vytáčač pokúsi kontaktovať zákazníka v požadovanom čase a pokus zlyhá, systém použije pravidlo stratégie spätného volania.

Existujú dva typy spätných volaní. **Osobné spätné volanie** je, keď je spätné volanie smerované k rovnakému agentovi, ktorý vybavil pôvodný hovor; **Normálne spätné volanie** je, keď je spätné volanie smerované k akémukoľvek dostupnému agentovi.

6. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vhodnú stratégiu spätného volania pre túto kampaň.

   Poznámka: Ak nemáte stratégiu spätného volania, ktorá sa vzťahuje na tento kontakt, kliknite na položku **Vytvoriť stratégiu** spätného volania a vytvorte novú stratégiu. Ďalšie informácie nájdete v časti **Vytvorenie stratégie** spätného volania.

7. **Resetovať denné a globálne opakovania** - TURN zapnutie **prepínača** , ak chcete, aby sa počet globálnych a denných opakovaní pri presunutí kontaktu do funkcie Callback vynuloval.
8. **Zopakovanie** spätného volania – použite jazdec alebo zadajte hodnotu do panela čísel. Táto možnosť vám umožňuje poskytnúť maximálny počet pokusov o spätné volanie

každému kontaktu v kampani.

9. V prípade potreby vyberte tlačidlo resetovania PCB do NCB.

Poznámka: Kontakt označený ako osobný kontakt spätného volania je možné za určitých okolností, ako je opakované zlyhanie pri kontaktovaní určeného agenta, zmeniť na bežný kontakt spätného volania. Aby ste sa vyhli tomu, že kontakt vôbec nezastihnete, prevedie sa to na bežné spätné volanie, aby ste sa dostali k akémukoľvek inému dostupnému agentovi.

Dostupné možnosti pre **Retries Type** sú uvedené nižšie:

a. **Opakovania**: Ak chcete nakonfigurovať počet pokusov, po ktorých sa osobné spätné volanie zmení na normálne spätné volanie.

b. **Trvanie**: Trvanie v dňoch, hodinách a minútach, po uplynutí ktorého sa osobné spätné volanie zmení na normálne spätné volanie, ak vytočený hovor z nejakého dôvodu nezastihne priradeného agenta.

10. Použite číselný panel na nastavenie počtu **Pokusy o kontaktovanie agenta** - aplikácia vykoná počet pokusov o kontaktovanie agenta pred konverziou osobného spätného volania na normálne spätné volanie.
11. Kliknutím na tlačidlo **Ďalej** dokončite obrazovku a prejdite na Sprievodcu ďalšími možnosťami.

Vopred

Vyberte možnosť **Rozšírená** stratégia kontaktovania pre kampaň.

1. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vhodnú stratégiu kontaktovania pre túto kampaň.

   Poznámka: Ak nemáte stratégiu kontaktov, ktorá sa vzťahuje na tento kontakt, kliknite na položku Vytvoriť stratégiu kontaktov a vytvorte novú stratégiu. Ďalšie informácie nájdete v časti **Vytvorenie stratégie** kontaktov.

2. **Globálne opakovanie** – použite posuvník alebo zadajte požadovanú hodnotu do číselného panela. Táto možnosť vám umožňuje poskytnúť maximálny počet pokusov o vytočenie čísla pre každý kontakt v kampani.
3. **Denné opakovanie** – použite jazdec alebo zadajte požadovanú hodnotu do panela čísel. Táto možnosť vám umožňuje poskytnúť maximálny počet pokusov o vytočenie čísla pre každý kontakt v kampani.
4. **Zatvoriť denné opakovania** - TURN prepínačom **ZAPNÚŤ** , aby ste kontakt zatvorili po dosiahnutí denného limitu opakovaných pokusov.
5. **Prechodové okno** – TURN prepínač **ZAPNÚŤ** , aby sa táto funkcia použila v kampani. Prechodové okno ponúka možnosť obmedziť počet pokusov pre každý režim v rámci definovaného prahu trvania.
6. **Dni** trvania prechodu – pomocou jazdca alebo zadaním požadovanej hodnoty do číselného panela zachovajte počet pokusov.
7. **Pokusy** o prechod - Pomocou posuvníka alebo zadaním požadovanej hodnoty do číselného panela vyberte pokusy o prechod.

Podrobnosti o kampani

Po vytvorení kampane ju musíte upraviť a aktualizovať nasledujúce podrobnosti v **časti Podrobnosti** kampaneTab.

Možnosti konfigurácie

Táto sekcia vám umožňuje vykonávať konfigurácie týkajúce sa kampane.

- **Reťazenie: Aktiváciou** tejto možnosti umožníte prepojenie kontaktov aktuálnej kampane s inými kampaňami.
- **Blokovať oblasť / PSČ**: TURN tento prepínač ZAPNÚŤ, aby sa zabránilo vytáčaniu kontaktov z blokovanej oblasti / PSČ počas ich určeného blokovaného trvania.
- **DNC:** TURN zapnutím DNC, aby ste umožnili DNC skríning kontaktov v tejto kampani. Zoznam Do Not Call (DNC) zabezpečuje súlad tým, že zabraňuje nevyžiadaným volaniam alebo správam na telefónne čísla označené ako DNC v rámci organizácie. Národné Nevolať
- **NDNC:** Aktiváciou tohto prepínača povolíte kontrolu kontaktov v kampani pomocou NDNC. National Do Not Call (NDNC) je register na národnej úrovni, ktorý zabezpečuje súlad s telekomunikačnými predpismi, ktoré zakazujú nevyžiadané volania alebo správy na čísla uvedené ako NDNC.
- **Litigator**: TURN zapnite funkciu Litigator, aby ste umožnili kontroly súladu počas nahrávania údajov. Táto funkcia zaisťuje dodržiavanie právnych predpisov pri nahrávaní a správe kontaktov.
- **Skript** pred volaním: Aktivujte prepínač skriptu Precall, aby sa pred každým hovorom spustil skript. Tento skript sa môže integrovať s externými aplikáciami alebo databázami a robiť konečné rozhodnutia o vytáčaní. Možnosti zahŕňajú:
    - Knižnica: Vyberte skript z knižnice skriptov.
    - VBScript: Spustite vlastný skript.
- **Skript** PostCall: Aktivujte prepínač skriptu po hovore, aby sa po každom hovore spustil skript. To môže byť použité na rôzne účely, ako je overenie výsledkov hovorov, prispôsobenie správania pri zmene plánu alebo integrácia so systémami tretích strán (napríklad aktualizácia stavu hovoru CRM). Možnosť zahŕňa:
    - **Pred zmenou plánu**: Vykoná sa pred zmenou harmonogramu kontaktu, čo umožňuje vlastnej logike ovplyvniť parametre zmeny plánu.
    - **Po zmene plánu**: Vykoná sa po zmene harmonogramu, čím sa umožní ďalšie prispôsobenie stratégie alebo aktualizácia externých platforiem.
    - **Oboje**: Vykoná sa pred aj po zmene plánu.
- **CPT:** TURN zapnutím CPT, aby ste umožnili kontrolu času preferovaného zákazníkom počas nahrávania údajov na základe vybraných parametrov.
    - Aktivujte CPT na stránkach kampane aj štátneho práva.
    - Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte hodnotu režimu alebo jedinečný identifikátor.
    - Jedinečné identifikátory sa vytvárajú v globálnych obchodných parametroch.

Zelená zóna a štátne právo

Zelená zóna je funkcia, ktorá zabezpečuje, že kontakty sú doručené IBA na základe možných časových pásiem a pravidiel štátu získaných z smerových čísel a PSČ všetkých režimov pre kontakt. Upozorňujeme, že ak má váš kontakt tri režimy, aplikácia pred doručením do telefónu skontroluje, či je možné vytočiť všetky tri režimy kontaktu.

Keď je prepínač povolený, Enhanced Greenzone zohľadní všetky čísla a PSČ nahrané na výpočet Greenzone. Ak sa nahrá 10 čísel, určí sa 20 časových pásiem pre smerové číslo a PSČ každého telefónneho čísla. Ak sú povolené 2 PSČ na úrovni kontaktov (primárne a sekundárne PSČ), pridajú sa ďalšie 2 časové pásma, takže celkovo 22 časových pásiem na kontrolu. Aplikácia kontroluje všetky tieto časové pásma a kontakt sleduje iba vtedy, keď všetkých 22 časových pásiem má povolené okno na volanie.

Podobne, ak sa povolí štátne právo, identifikuje sa 22 štátov súvisiacich s týmito časovými pásmami. Funkcia Enhanced Greenzone overuje čas začiatku a konca všetkých 22 štátov, zlučuje zhodu a doručuje kontakt do pretínajúceho sa okna prípustného volania.

Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

Poznámka: Keď kontakty zlyhajú v Greenzone, neúspešné kontakty sa znova preplánujú.

Aktivovať Greenzone

V predvolenom nastavení je aktivovaná Greenzone a automaticky sa vyberie možnosť Kampaň. Greenzone nie je možné deaktivovať.

- **Časové pásmo** kampane – TURN túto možnosť, aby ste použili časové pásmo kampane. Predstavuje časové pásmo nakonfigurované na úrovni kampane. Kontakty sa overujú v tomto časovom pásme, aby sa zabezpečil súlad s pravidlami vytáčania pre konkrétnu kampaň.
- **Nahraná zóna** - TURN túto možnosť, aby ste použili nahranú zónu. Odkazuje na časové pásmo nahraté pre kontakt v súbore s údajmi. Táto zóna slúži ako referencia na zabezpečenie toho, aby bol kontakt vytáčateľný počas povolených hodín.
- **Štát** - TURN to, aby to aplikoval. Označuje stav spojený s kontaktom. Uplatňujú sa predpisy o vytáčaní špecifické pre daný štát, ako sú časy hovorov a sviatky.
- **PSČ** - TURN to, aby ste to použili. Primárne PSČ kontaktu sa používa na odvodenie zodpovedajúceho časového pásma a kontrolu akýchkoľvek obmedzení vytáčania špecifických pre PSČ.
- **Ďalšie PSČ** - TURN to, aby ste to mohli použiť. Akékoľvek ďalšie PSČ spojené s taktom. Tieto sa kontrolujú z hľadiska súladu s časovým pásmom, čo poskytuje flexibilitu pre kontakty s rôznymi pridruženými miestami. Toto je možné aktivovať iba vtedy, ak je aktivované PSČ.
- **Smerové číslo** - TURN to, aby ste to mohli použiť. Odkazuje na smerové číslo priradené k telefónnemu číslu kontaktu. Pomáha určiť časové pásmo a štátne predpisy pre vytáčanie.

- **Aktuálny režim** - TURN túto možnosť zapnutú, aby ste použili aktuálny režim. Označuje režim (napríklad SMS, e-mail, hlas), ktorý sa aktuálne vyhodnocuje pre kontakt. Aplikácia zaisťuje, že tento režim je možné vytáčať na základe pravidiel.
- **Všetky režimy** - TURN zapnuté, aby ste overili vytáčateľnosť všetkých dostupných režimov. Ak sú všetky režimy v súlade s pravidlami časového pásma a štátu, kontakt sa doručí vytáčačovi.

- **Poštové smerovacie číslo** režimu - TURN toto zapnuté, aby ste použili režim Zip. Odkazuje na PSČ odvodené špeciálne pre režim (napríklad e-mail alebo SMS). Zabezpečuje súlad kontaktu so špecifickým režimom.
  - **Aktuálny režim** - TURN túto možnosť zapnutú, aby ste použili aktuálny režim. Označuje režim (napríklad SMS, e-mail, hlas), ktorý sa aktuálne vyhodnocuje pre kontakt. Aplikácia zaisťuje, že tento režim je možné vytáčať na základe pravidiel.
  - **Všetky režimy** - TURN zapnuté, aby ste overili vytáčateľnosť všetkých dostupných režimov. Ak sú všetky režimy v súlade s pravidlami časového pásma a štátu, kontakt sa doručí vytáčačovi.

Štátne právo

Kontakty môžu patriť do viacerých časových pásiem na základe smerového čísla, PSČ, ďalšieho PSČ a PSČ na úrovni režimu v závislosti od nakonfigurovaných stavov. Jeden kontakt môže byť potrebné skontrolovať z hľadiska bezpečných časov vytáčania vo viacerých parametroch vrátane časov vytáčania na úrovni štátu povolených. Povolenie Greenzone but-ton na úrovni kampane zabezpečí, že aplikácia skontroluje všetky tieto parametre pred doručením kontaktu na vytáčanie.

Štátne zákony upravujú prevádzku kontaktných centier a môžu byť nakonfigurované na úrovni aplikácie tak, aby sa vzťahovali na konkrétne kampane. Ak chcete aktivovať dodržiavanie súladu so štátnymi právnymi predpismi:

- Aktivujte súlad so štátnymi **zákonmi** na úrovni kampane, aby ste sa uistili, že všetky parametre sú skontrolované pred doručením kontaktu na vytáčanie.
- Z rozbaľovacej ponuky vyberte skupinu štátnych práv, aby ste na svoju kampani uplatnili pravidlá dodržiavania štátnych zákonov. Štátna právna skupina umožňuje správcovi definovať jednotlivý štát a jeho spojenie s PSČ a/alebo smerovacím číslom a nakoniec zoskupiť tieto štáty ako štátnu právnu skupinu s definíciou volateľného času a sviatkov. Ak aplikácia určuje viac ako jeden štát na základe PSČ a smerových čísel, uplatňuje sa priorita stanovená v **System > State Law Group** . Pozri **State Law Group**.
- **Stav**: Súlad sa vynucuje na základe stavu nakonfigurovaného v nastaveniach aplikácie pre celý systém. Na kampaň sa vzťahujú prípustné časy vytáčania na úrovni štátu.
- **PSČ**: Súlad sa vynucuje na základe PSČ nakonfigurovaného v systéme.
- **Ďalšie PSČ**: Zabezpečuje súlad kontrolou všetkých ďalších PSČ spojených s kontaktom pre časové pásmo a dodržiavanie štátnych zákonov.
- **Smerové číslo**: Súlad je založený na smerovom čísle nakonfigurovanom v systéme. Uplatňujú sa štátne zákony spojené s predvoľbou.

- **Aktuálny režim:** Kontroluje súlad pre aktuálny režim (napríklad SMS, e-mail, hlas), ktorý sa vyhodnocuje, aby sa zabezpečilo, že dodržiava pravidlá štátu.
- **Všetky režimy: Overuje**, či sú všetky dostupné režimy v súlade s časovým pásmom a štátnymi predpismi pred doručením kontaktu vytáčačovi.

- **Režim PSČ**: Zabezpečuje súlad na základe PSČ špecifického pre daný režim.
  - **Aktuálny režim: Kontroluje** súlad pre aktuálny režim, ktorý sa hodnotí, aby sa zabezpečilo, že dodržiava pravidlá štátu.
  - **Všetky režimy: Overuje**, či sú všetky dostupné režimy v súlade s časovým pásmom a štátnymi predpismi pred doručením kontaktu vytáčačovi.
- Kliknite na tlačidlo Uložiť . Pokračujte v konfigurácii rôznych požiadaviek na novovytvorenú kampaň.

Konfigurácia kampane

Po vytvorení kampane musíte nakonfigurovať rôzne ďalšie aspekty, aby kampaň fungovala podľa vašich predstáv. Táto časť sa zaoberá konfiguráciou nasledujúcich prvkov:

1. Podrobnosti o kampani
2. Nastavenia kanála
3. Obchodné parametre
4. Konfigurácia AI

   Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.
5. CSS
6. Reťazenie
7. Zoznamy kontaktov
8. Správa kontaktov
9. Plán
10. IVR Editor šablón
11. Editor šablón e-mailu

    Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.
12. SMS Editor šablón

    Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.
13. Iná konfigurácia
14. Nastavenia vytáčania

Každá z vyššie uvedených možností ponuky môže byť umiestnená **ako rýchly odkaz** na stránke aplikácie **Home** . Kliknite na požadovaný **odkaz** a stránka je teraz k dispozícii na zobrazenie/úpravu jediným kliknutím priamo zo stránky aplikácie Home.

Nastavenia kanála

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Vyberte e-mailový **server** pre kampaň.
2. Nastavte prahovú hodnotu pre E-maily v poli Časový **limit** e-mailu. Táto hranica určuje maximálny povolený čas, počas ktorého môže systém spracovať a odoslať e-maily. Rozsah je 1 až 2400 hodín.
3. Ak ide o kampaň SMS, vyberte pre ňu server **#** SMS. Rozsah je od 1 do 1440 minút.
4. Nastavte prahovú hodnotu pre SMS v poli SMS Časový limit **.** Toto pole určuje maximálny počet SMS správ alebo rýchlosť, akou je možné ich odoslať v rámci definovaného obdobia.
5. Vyberte primárny **krátky kód** zo zoznamu nadol. Toto je hlavný krátky kód používaný na odosielanie SMS /e-mailu v kampani.

   Poznámka: V prípade kampane nakonfigurovanej so serverom SMS zadajte **primárny krátky kód** a **SMS typ textu**
   polia sú povinné.
6. Vyberte sekundárny **krátky kód** zo zoznamu nadol. Toto je sekundárny krátky kód používaný na odosielanie SMS /e-mailu v kampani.

   Poznámka: V prípade kampane nakonfigurovanej so serverom SMS zadajte **primárny krátky kód** a **typ textu SMS**
   polia sú povinné.
7. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku SMS Timeout Disposition** . Definuje výsledok SMS pre takt, keď vyprší časový limit kontaktu. Predvolená hodnota je Úspech.
8. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte typ **textu** SMS, napríklad Dynamický, Statický, Obojsmerný. Určuje typ SMS nakonfigurovaný pre kampaň. Toto je povinné pole, keď je server SMS priradený ku kampani.
   a. **Dynamický**: Umožňuje použitie prispôsobeného alebo variabilného obsahu v rámci SMS, ako je napríklad vkladanie informácií špecifických pre zákazníka, ako sú mená, podrobnosti o účte alebo stavy objednávok.
   b. **Statický**: Odošle jednotnú správu všetkým príjemcom bez akéhokoľvek prispôsobenia. Je to vhodné pre všeobecné upozornenia, upozornenia alebo propagačné správy.
   c. **Obojsmerná**: Umožňuje obojsmernú komunikáciu, ktorá umožňuje príjemcom odpovedať na SMS.
9. Ak chcete zapojiť Chatbota pre 2-smernú komunikáciu SMS, vyberte ho z rozbaľovacieho zoznamu Účet ChatBot.
10. V rozbaľovacom zozname priradenom ku kampani vyberte sprievodcu **hovormi** .

11. Zadajte predponu **, ak chcete pridať konkrétny** reťazec na začiatok nahraných kontaktných informácií.

12. Zadajte príponu , ktorá pripojí reťazec na koniec kontaktných informácií pred jeho odoslaním do vytáčania.

Poznámka: V nastaveniach kanála Tab, SMS a e-mail momentálne nie sú podporované.

Obchodné parametre

Obchodný parameter je podnikový údaj, ktorý možno použiť na rôzne účely. Niektoré použitia sú:

1. Priraďte údaje ku kontaktom v čase nahrávania.
2. Definujte vlastné podmienky pre CSS na definovanie stratégie vytáčania na uprednostnenie kontaktu.
3. Dotazujte kontakty na základe týchto parametrov a spravujte ich vo **funkcii Spravovať kontakty** .
4. Vyplňte tieto parametre na Agent Desktop ako vyskakovanie obrazovky počas hovoru.

Môžete vytvoriť celkom 25 firemných parametrov. Týchto 25 zahŕňa všetky parametre, ktoré používate z ľubovoľného vytáčania. Ak napríklad v pravidle importu vytáčania používate 4 vlastné polia, môžete vytvoriť ďalších 21 pracovných parametrov.

Poznámka: V predvolenom nastavení sú všetky polia definované v tabuľke pravidiel importu vytvorené v rámci obchodných parametrov.

Vytvorenie obchodného parametra

1. Kliknutím na Pridať pridajte parameter firmy.
2. V rozbaľovacej ponuke vyberte názov **parametra firmy** . Uvádza zoznam parametrov nakonfigurovaných v globálnych obchodných parametroch. Ak chcete pridať nový parameter, pozrite si tému Globálne obchodné parametre.
3. Z **rozbaľovacieho zoznamu Typ** údajov vyberte **typ** údajov pre tento obchodný parameter. Dostupné možnosti sú:
   a. **Číslo**, pre číselné údaje.
   b. **Plávať** pre čísla s desatinnými hodnotami.
   c. **DateTime** pre hodnoty, ktoré predstavujú dátum a čas. Ak vyberiete tento typ údajov, vyberte požadovaný formát dátumu v **poli Formát** .
   d. **Reťazec**, pre alfanumerické údaje, ktoré obsahujú ľubovoľný znak.
4. TURN Zapnite prepínač Veľké dáta **, aby ste definovali tento obchodný parameter ako hromadné** pole. Pracovné parametre definované ako hromadné polia nemajú žiadne obmedzenie dĺžky poľa pre údaje, ktoré sa používajú ako parameter zaneprázdnenosti.
5. Zadajte povolený počet znakov pre údaje do **stĺpca Dĺžka** znakov.
6. TURN zapnutím zobrazenia **agenta** , aby sa tieto obchodné parametre zobrazovali agentom na ich pracovnej ploche.

   Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.

7. TURN zapnutie zobrazenia /úpravy **agenta** , aby agenti mohli upravovať.

   Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.

8. TURN **v prípade potreby zapnite prepínač DNC**. To umožňuje aplikácii určiť, či volanie do taktu založené na tejto oblasti podnikania podlieha pravidlám Do Not Contact (DNC).

9. **V rozbaľovacej ponuke vyberte pole Master** zákazníka, ktoré je vhodné pre názov obchodného parametra.

   Poznámka: Pole Hlavný zákazník je povolené iba vtedy, keď je v časti Možnosti konfigurácie na stránke Konfigurácia kampane zapnutý aspoň niektorý z prepínačov P2P a BTTC. Ďalšie informácie nájdete v časti Konfiguračná kampaň .

10. Kliknite na tlačidlo **Uložiť** na dokončenie vytvárania poľa podnikania alebo kliknite na tlačidlo **Zrušiť** , ak chcete pokračovať bez uložených informácií.

    Poznámka: Aplikácia neindexuje údaje obchodných polí, pretože používanie 26 obchodných oblastí (vrátane jedinečného identifikátora) závisí od zákazníka a nie je jednotné medzi zákazníkmi. Odporúčame, aby používatelia využili pomoc podpory pri vytváraní ďalších indexov na základe obchodných požiadaviek.

11. Počet vytvorených obchodných polí a počet dostupných polí sa zobrazuje v pravom hornom rohu mriežky.

12. Môžete tiež vytvoriť jedinečný identifikátor. V ideálnom prípade môžu existovať identické oblasti podnikania naprieč cam-paigns, ktoré môže byť potrebné zoskupiť na rôzne účely.

13. Napríklad hodnota Zákazník ID môže byť oblasťou podnikania v kampaniach, pre ktoré je potrebné zoskupenie v prehľadoch. Zákazník ID však môže byť prvou oblasťou podnikania v kampani A; šieste v kampani B; a desiate miesto v kampani C – preto je zoskupovanie náročnou úlohou. Namiesto toho môžete toto pole firmy vytvoriť ako pole jedinečného identifikátora a zoskupiť údaje z poľa Jedinečný identifikátor. Podľa krokov uvedených nižšie vytvorte jedinečný identifikátor.

14. Kliknite na **tlačidlo Pridať jedinečný identifikátor** a pridajte jedinečný identifikátor.

15. Zadajte požadované podrobnosti a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

    Poznámka: Aplikácia neindexuje údaje obchodných polí, pretože používanie 26 oblastí podnikania (vrátane jedinečného identifikátora) závisí od zákazníka a nie je jednotné medzi kupujúcimi. Odporúčame, aby používatelia využili pomoc podpory pri vytváraní ďalších indexov na základe obchodných požiadaviek.

Pole kampane

Polia kampane sú statické polia, ktoré je možné použiť pre funkciu BTTC (pozrite si konfiguráciu AI). Aplikácia umožňuje nastaviť päť polí kampane. Prejdite do **sekcie Polia** kampane.

Ak chcete nastaviť polia kampane, postupujte nasledovne.

1. Prejdite do **poľa** kampaneTab v module **Parameter** podnikania.
2. Do poľa Kľúč **zadajte názov parametra** Pole kampane.
3. Do **poľa Hodnota** zadajte zodpovedajúcu hodnotu.
4. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte podrobnosti.
5. Kliknutím na **tlačidlo Zrušiť** zrušíte podrobnosti.
6. Kliknutím na **tlačidlo Vymazať** odstránite podrobnosti.

Konfigurácia AI

Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

Funkcia konfigurácie AI umožňuje správcom používať vstavanú umelú inteligenciu na vytváranie predpovedí na základe historických údajov. Dostupnosť historických údajov vedie k presnejším predpovediam.

Poznámka: Ak chcete skontrolovať, či máte licenciu, môžete kliknúť na licenčný modul a skontrolovať, či **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** zobrazuje povolené inak, inak je konfigurácia AI Tab zakázaná.

Modul **konfigurácie** AI umožňuje prístup k nasledujúcim prediktívnym funkciám AI.

Najlepší čas na kontaktovanie

Najlepší čas na kontaktovanie je model umelej inteligencie, ktorý pomáha znižovať počet opakovaných hovorov a maximalizovať úspešné telefonické spojenia tým, že:

1. Predpovedanie najlepšieho časového úseku, počas ktorého je možné zákazníka osloviť na daný deň.
2. Odporúčanie správneho telefónneho čísla, ktoré sa má použiť v

najlepšom časovom úseku. Vykonajte nasledujúce kroky:

- TURN **ZAPNUTÝ** prepínač najlepšieho **času na kontaktovanie** , aby ste aktivovali najlepší čas na volanie kontaktov.
- Použite jazdec alebo zadajte hodnotu do poľa **Prahová hodnota** kontaktov. Toto pole je aktívne iba vtedy, ak je prepínač Najlepší čas kontaktu nastavený na hodnotu Zapnuté.
- Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Umelá inteligencia v aplikácii určuje pravdepodobnosť úspešného dosiahnutia správneho taktu. Táto pravdepodobnosť je vyjadrená v percentách. Čím vyššie percento, tým lepšie sú šance na úspech.

Kontakty zo zoznamu potenciálnych zákazníkov sú usporiadané v zostupnom poradí podľa percenta úspešnosti. Aplikácia vyberie kontakty, ktoré sú priradené s pravdepodobnosťou úspechu, ako je vybratá, alebo vyššou.

Ak napríklad správca vyberie ako hraničnú hodnotu 60 %, kontakty s percentom pravdepodobnosti

60 % alebo vyšším sa vytočia ako prvé. Vytáčanie prebieha v zostupnom poradí percent pravdepodobnosti v naplánovanom čase.

Stratégia výberu kontaktov

Stratégia výberu kontaktov (CSS) definuje, ako uprednostňujete kontakty na vytáčanie v kampani. V kampani môžete mať napríklad tri kategórie držiteľov kreditných kariet: platinovú, zlatú a striebornú. Konfiguráciou porovnávača cien môžete zabezpečiť, aby vaša aplikácia tlačila konkrétne percento alebo počet kontaktov Plat-inum a/alebo Gold a Silver na základe priority.

Prejdite do **CSS** a zobrazí sa obrazovka Stratégia **výberu kontaktov** .

Vytvorenie novej skupiny CSS

Ak chcete vytvoriť novú **skupinu stratégií** výberu kontaktov, vykonajte nasledujúce kroky:

1. Zadajte nový **názov** skupiny CSS.
2. Zadajte **názov** podmienky. Toto je povinné pole. V názve nemôžete použiť špeciálne znaky okrem podčiarknutia, pomlčky a znaku at (_, -, a @) v poli Názov podmienky.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte cieľovú **skupinu** .
4. Podmienky môžete vytvoriť buď pomocou **Podmienok** zostavenia alebo možnosti Podmienky**zápisu** . Aktivujte požadovaný prepínač podľa vašich preferencií.
5. Prejdite do **časti Podmienky** CSS.

Vytvorenie podmienky CSS - podmienky zostavenia

Kliknite na tlačidlo Pridať **nový** pre pridanie novej podmienky CSS. Vyplňte nasledujúce polia:

1. Zadajte nový **názov** skupiny CSS.
2. TURN zapnutie **Advanced Builder** , ak chcete vytvoriť pokročilú podmienku CSS.

   Poznámka: Pokročilý staviteľ vyžaduje manuálne vytváranie vnorených podmienok v starostlivých podmienkach. Akékoľvek nesprávne umiestnenie zátvoriek môže mať za následok, že stav CSS vyberie nesprávne a nechcené kontakty na doručenie do dialera. Na druhej strane, ak je prepínač Advanced Builder vypnutý, môžete pridať podmienky v skupinách s vopred zvolenými a/alebo podmienkami.
3. Obrazovka **aplikácie Advanced Builder** je zobrazená nasledovne:
   a. Do prvej bunky zadajte otvorenú zátvorku - (- .
   b. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

c. Vyberte operátor porovnania z nižšie uvedených možností - to je podmienka, ktorú musí pole spĺňať, aby bol kontakt vybraný. Dostupné parametre sú:

   i. sa presne rovná
   ii. je menšia ako
   iii. je menšia alebo rovná
   iv. je väčšia ako
   v. je väčší alebo rovný
   vi. sa nerovná
   vii. Ako
   viii. Palcov
   ix. Nie v
   x. Nie ako

d. Zadajte hodnotu, ktorú musí spĺňať táto podmienka, aby bol kontakt vybraný na doručenie.

e. Zatvorte zátvorku.

4. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalšej podmienky. Nasledujú predvolené podmienky CSS:

   a. Prioritné hovory kontaktu - staré kontakty
   b. Prioritné hovory kontaktu - staré kontakty
   c. Špecifické momenty

5. Vykonajte **kroky 4** až **9**. Pridajte toľko podmienok, koľko môžete požadovať od porovnávača cien.
6. Po dokončení práce s podmienkami dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť**
7. Ak nepoužívate nástroj Advanced Builder, použite jednoduchý nástroj na zostavovanie, ako je znázornené na obrazovke nižšie:
8. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku. Ďalšie podrobnosti nájdete v kroku 5.

   Poznámka: Ak vyberiete Zoznam systémových polí ID alebo Globálny zoznam ID, vyskakovacie okno vám umožní vybrať vhodný zoznam z dostupných zoznamov.

9. Vyberte možnosť porovnania - toto je podmienka, ktorú musí pole spĺňať, aby bol kontakt vybraný. Niektoré porovnávacie parametre pre váš stav môžu byť > (väčšie ako), < (menšie ako), = (rovná sa) atď.
10. Zadajte hodnotu, ktorú musí spĺňať táto podmienka, aby bol kontakt vybraný na doručenie.
11. Zatvorte zátvorku.
12. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalšej podmienky.
13. V novom riadku vyberte z rozbaľovacieho zoznamu rozhodnutí buď **AND** , alebo **OR** .
14. Môžete naďalej pridávať ďalšie takéto skupiny podmienok. Po dokončení kliknite na tlačidlo **Uložiť** .

15. Ak chcete pridať viac skupín, vyberte tlačidlo Pridať z **tlačidiel Akcia** skupiny.
16. Zopakujte **kroky 12** až **17**.
17. Prejdite do **časti Zoradiť podľa** .

Polia:

Polia	Popis
Max. počet opakovaní	Toto je aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu pokusov, ktoré je možné vykonať pri vytáčaní každého kontaktu v kampani.
Denné opakovania	Toto je aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu pokusov, ktoré je možné vykonať pri vytáčaní každého kontaktu za deň pre túto kampaň.
Opakovania cyklu	Toto je aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu opakovaných pokusov, ktoré je možné vykonať v cykle vytáčania. Cyklus je množina pokusov o vytočenie čísla, raz do všetkých režimov, v ktorých je kontakt nahraný. Kontakt sa napríklad nahrá v troch režimoch – Home, Práca a Mobilné čísla. Cyklus vytáčania sa dokončí, keď aplikácia vytočí všetky tieto režimy (v nakonfigurovanom poradí) raz.
Pokusy o e-mail	Toto je aktuálna zvýšená hodnota počtu pokusov povolených pre kontakty, ktoré sa majú doručiť pre e-mailové kampane. **Poznámka**: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.
SMS Opakuje	Toto je aktuálna zvýšená hodnota počtu povolených pokusov o doručenie kontaktov pre kampane SMS. **Poznámka**: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.
Posledná návšteva	Kontakty s nakonfigurovaným dátumom a časom posledného prístupu, ktoré majú byť doručené ako súčasť tohto porovnávača cien.
Priorita	Priorita priradená kontaktom, ktorá sa má zohľadniť pri doručovaní podľa tohto porovnávača cien.
Skóre olova	Skóre potenciálnych zákazníkov, ktoré sa má brať do úvahy pri poskytovaní kontaktov, je podľa tohto porovnávača cien. Skóre potenciálneho zákazníka pomáha identifikovať najpotenciálnejšieho zákazníka, ktorého treba kontaktovať z kampane. Toto skóre je možné nastaviť aj v čase nahrávania alebo zabalenia a zároveň definovať výsledok podnikania / telefonovania.
Začiatok hovoru	Toto je čas začatia hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do času začatia uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.
Čas ukončenia hovoru	Toto je čas ukončenia hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do času ukončenia uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.
ID zoznamu	Zoznam ID, do ktorého kontakt patrí. Kontakty patriace do ListID v tomto stave CSS sa doručujú.

Typ hovoru	Typ hovoru. Napríklad osobné spätné volanie, pravidelné spätné volanie, pravidelný hovor atď.
Posledný výsledok	Posledný výsledok stanovený pre tento kontakt. Dodajú sa kontakty s vybraným posledným výsledkom.

ID globálneho zoznamu	Globálny zoznam ID, do ktorého tento kontakt patrí. Kontakty patriace do globálnych zoznamov v tomto stave CSS sa doručujú.
Userid	Toto agent ID označený kontaktom. Hovory sa doručujú na vytáčanie a opravujú sa agentovi uvedenému v tomto poli.
Telefónne číslo	Telefónne číslo kontaktu, ktorý má doručiť podľa tohto porovnávača cien.
Názov zóny	Názov časového pásma, do ktorého kontakt patrí.

Vytvorenie podmienky CSS - podmienky zápisu

1. Môžete tiež použiť možnosť Podmienky **zápisu** namiesto použitia nástroja Simple alebo Advanced Condition Builder.
2. Ak chcete začať zapisovať podmienky CSS, povoľte prepínač Podmienky **zápisu** . Pred výberom možnosti Podmienky zápisu si všimnite nasledovné:
   a. Aplikácia overuje iba syntax - neumožňuje uložiť podmienky s nesprávnou syntaxou.
   b. Aplikácia neoveruje žiadne polia. Ak je syntax platná a dotaz nevracia žiadne výsledky, skontrolujte a spresnite alebo prepíšte dotaz.
3. Začnite svoj stav otvorením zloženej ortézy ({). Aplikácia zobrazí tri položky
   a. Systémové polia
   b. Obchodné parametre
   c. Výraz – ďalšie informácie nájdete v Zostavovači výrazov.
4. Všetky systémové polia uvedené v bode 5 v časti Vytvorenie CSS podmienky - podmienky zostavenia sú k dispozícii na výber. Nasledujúce polia sú navyše k dispozícii pre funkciu Podmienky zápisu:
   a. **ContactID** - Kontakt ID generovaný aplikáciou.
   b. **CallStartDate** – dátum začatia hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do počiatočného dátumu uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.
   c. **CallEndDate** – dátum ukončenia hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do dátumu ukončenia uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.
   d. **Štát** - Geografický stav kontaktu.
   e. **PSČ** – PSČ, ku ktorému kontakt patrí.
   f. **Predvoľba** – smerové číslo, do ktorého kontakt patrí.
   g. **VytvorenýČas** - dátum a čas pridania / zmeny plánovania kontaktu. Kontakty s takto vytvoreným časom sú vybrané na doručenie, ak je to súčasťou stavu.
   h. **SecondaryZipCode** - sekundárne PSČ kontaktu, ak je priradené.

5. Kliknutím na tlačidlo Uložiť dotaz uložte.

Poznámka: Tlačidlo Dotaz **na paneli Akcie môžete použiť** na prečítanie podmienky, ktorú ste vytvorili pomocou funkcie Podmienky zápisu. Dotaz však nie je možné upraviť. Ak chcete upraviť dotaz, použite tlačidlo Upraviť na paneli Akcie.

Zoradiť podľa

1. Sekcia **Poradie podľa** určuje poradie, v ktorom sa majú zodpovedajúce kontakty pre definované podmienky doručiť vytáčajúcemu - vzostupne alebo zostupne. Nižšie **je zobrazená časť obrazovky Zoradiť podľa** .
2. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia**vyberte príslušnú položku. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu Zoradiť vyberte možnosť **Asc** alebo **Zostupne** pre položku Vzostupné alebo Zostupné.
4. Ak chcete pridať ďalšie spôsoby zoradenia, kliknite na tlačidlo Pridať .
5. Po dokončení zoraďovania dokončite podmienky CSS kliknutím na tlačidlo **Uložiť** . Uložený stav je uvedený pod Systémovými podmienkami.
6. Kliknutím na **tlačidlo Uložiť & Spláchnuť** uložíte zmeny a vymažete (zatvoríte) všetky kontakty na vytáčači a znova ich otvoríte v aplikácii.

   Poznámka: Môžete preskočiť vytváranie podmienok a vybrať ľubovoľnú predvolenú podmienku CSS.
7. Uložený stav je uvedený pod Systémovými podmienkami. Tlačidlo Akcia **stavu** CSS použite na vykonanie nasledujúcich akcií:
   a. **Upravte** podmienku CSS. Keď upravíte podmienku CSS, obrazovka je podobná obrazovke Vytvoriť novú skupinu CSS. Vykonajte potrebné zmeny a kliknutím na tlačidlo **Uložiť** dokončite úpravy.
   b. **Odstráňte** podmienku CSS. Kliknite na OK v kontextovom okne s potvrdením, ktoré chcete odstrániť.
   c. **Zobraziť kontakty** zodpovedajúce podmienke CSS.
8. Zobrazia sa kontakty.
9. Po zobrazení kontaktov zodpovedajúcich podmienke CSS vyberte konkrétne kontakty alebo použite jednu z nasledujúcich možností:
   a. Zaškrtnite políčko Vybrať **všetko** a vyberte kontakty vyplnené na strane.
   b. Zaškrtnite políčko Globálny výber **,** ak chcete vybrať všetky kontakty naprieč stranami.
10. Kliknite na **tlačidlo Akcie** . Vykonajte jednu z nasledujúcich operácií s vybratými kontaktmi:
    a. Vyberte položku **Upraviť čas** preplánovania a preplánujte kontakt na neskorší dátum alebo čas. Zadajte **čas** začiatku a **čas ukončenia** na zmenu plánu kontaktu v tomto okne. Kliknutím na položku **Preplánovať kontakty** dokončite akciu.

b. Vyberte položku **Obnoviť ako nový kontakt** – táto akcia obnoví kontakt na Nový kontakt. Kliknutím na položku **Obnoviť chedule kontakty** dokončite akciu.

c. Výberom položky **Znova otvoriť kontakty** znova otvorte kontakt na vytáčanie. Kliknite na položku **Preplánovať kontakty** na dokončenie akcie.

Poznámka: Ak začiarknete políčko **Vrátiť späť hodnoty obchodných polí aktualizované agentmi** , aplikácia zruší aktualizácie hodnôt obchodných polí (ak existujú), ktoré agenti vykonali počas svojich interakcií, a aplikácia sa vráti na hodnoty obchodných polí v čase nahrávania kontaktu.

Napríklad kontakt A sa nahrá s hodnotami pracovných polí pre číslo mobilného telefónu a zákazníka ID (123456). Počas interakcie agenta zákazník požaduje zmenu mobilného čísla a cus-tomer ID (na 345678) a agent aktualizuje hodnoty. V čase opätovného otvorenia tohto kontaktu pomocou podmienok porovnávača cien máte možnosť vrátiť sa k pôvodnému číslu mobilného telefónu a zákazníkovi ID (123456) začiarknutím tohto políčka.

Poznámka: Táto možnosť sa nevzťahuje na blokovanie kontaktov a zatvorenie kontaktov.
1. Vyberte položku **Blokovať kontakty** , aby ste zabránili vytočeniu vybratých kontaktov zmenou stavu kontaktu na možnosť Blokované.
2. Výberom položky Zavrieť kontakty zatvorte vybraté kontakty

Podmienky systému

Existuje päť systémových podmienok porovnávača cien, ktoré možno použiť na kampaň, okrem podmienok, ktoré ste vytvorili. Prehľad vzoru vytáčania pre týchto päť predvolených podmienok CSS:

1. **Čerstvý kontakt - zoznam DESC:** Táto podmienka zahŕňa čerstvé kontakty, ktoré aplikácia ešte nedoručila volajúcemu. Začne vytáčať od posledného nahraného po najstarší. Pred týmto bodom sa na týchto kontaktoch nevyskytli žiadne pokusy o vytáčanie.
2. **Čerstvý kontakt - zoznam ASC:** Táto podmienka zahŕňa kontakty zo starších nahraných súborov, ktoré stále čakajú na doručenie do vytáčania. Vytáča od najstaršieho nahraného kontaktu.
3. **Naplánovaný kontakt**: Táto podmienka sa vzťahuje na kontakty, ktorých vytáčanie naplánujete v konkrétnom čase.
4. **Čerstvý kontakt - kontakt ASC:** Táto podmienka uprednostňuje kontakty na základe najstaršieho času vytvorenia kontaktu. Predvolene zostáva vypnutá.
5. **Nový kontakt – kontakt DESC:** Táto podmienka uprednostňuje kontakty na základe najnovšieho času vytvorenia kontaktu. V predvolenom nastavení tiež zostáva vypnutý.
6. **Vlastné podmienky**: Ide o používateľom definované podmienky nakonfigurované tak, aby spĺňali konkrétne požiadavky kampane.

Všetky ďalšie vytvorené podmienky CSS sú uvedené pod Systémovými podmienkami. Podrobnosti o vytváraní ďalších podmienok CSS nájdete v časti Vytvorenie podmienky CSS - podmienky zostavenia a poradie podľa.

Kopírovanie podmienok CSS

Môžete tiež kopírovať existujúce podmienky CSS - skupiny podmienok aj jednotlivé podmienky CSS.

1. **Kopírovať skupinu** CSS – kliknite na **tlačidlo Kopírovať** na table skupiny CSS vľavo.
   a. Zadajte názov klonovanej **skupiny** CSS a dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .
2. **Kopírovať podmienku** CSS - Kliknite na **tlačidlo Kopírovať** na table sekcie podmienok CSS vpravo. Zobrazí sa stránka podmienok s požadovanými podrobnosťami.
   a. Zadajte názov klonovanej podmienky CSS.
   b. Ak sú potrebné nejaké zmeny, postupujte podľa krokov uvedených v nasledujúcich častiach a vykonajte zmeny: Vytvorenie podmienky CSS - Podmienky zostavenia, Poradie podľa a Systémové podmienky.
3. Po dokončení kliknite na tlačidlo Uložiť .

Reťazenie

Reťazenie kampaní je funkcia, pomocou ktorej je možné počas behu reťaziť kontakty z jednej kampane do druhej. Počas behu, na základe dispozícií nastavených agentmi, dochádza k procesu reťazenia. Používatelia môžu nakonfigurovať rôzne cieľové kampane pre rôzne výsledky v zdrojovej kampani.

Reťazenie možno dosiahnuť jednou z nasledujúcich metód:

Pohyb - Kontakt je pripútaný k cieľovej kampani, keď je zatvorený v zdrojovej kampani. Keď je kontakt uzavretý po dosiahnutí nakonfigurovaných globálnych pokusov a konfigurácia reťazenia pre tento výsledok sa zhoduje, kontakt je reťazený prostredníctvom typu presunu do cieľovej kampane. Toto je teraz nový kontakt v cieľovej kampani.

Kópia - Kontakt je zreťazený tak, aby zacielil kampaň vždy, keď je prijatý výsledok hovoru nakonfigurovaný reťazením. Keď agent nastaví výsledok a tento výsledok sa zhoduje s konfiguráciou reťazenia, kontakt je pri prvom pokuse zreťazený k cieľovej kampani. Ak sa objaví viac opakovaní, zdrojová kampaň kontakt znova vytočí. To môže mať za následok, že agent nastaví rovnaký výsledok druhýkrát - kontakt je opäť pripútaný k cieľovej kampani. Toto pokračuje, kým zdrojová kampaň nevyčerpá opakovanie.

Poznámka: Duplicitné kontakty v cieľovej kampani nie sú overené. V prípade, že kontakt dostane nakonfigurovaný výsledok viackrát, v cieľovej kampani sa viackrát zreťazí.

Nakonfigurujte pravidlá reťazenia v aplikácii pre kontakty, ktoré sa majú reťaziť z jednej kampane do druhej.

Mapovanie

1. **Do poľa Názov** zadajte názov **priradenia** pre túto konfiguráciu reťazenia.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu Cieľová **kampaň** vyberte ľubovoľnú možnosť, pomocou ktorej chcete reťaziť kontakty z tejto kampane.

3. Režimy priradené k cieľovej kampani sa zobrazujú v poli Cieľové **režimy** . Pre každý z týchto režimov sa v rozbaľovacom zozname zobrazujú režimy zdrojovej kampane. Vyberte režim zo zdrojovej kampane, ktorý chcete priradiť k režimu v cieľovej kampani.

4. Polia Cieľová firma zobrazujú všetky polia podnikania priradené v cieľovej **kampani**; polia Zdroj zaneprázdnenosti sa zobrazujú v rozbaľovacom zozname. Priraďte každé **cieľové obchodné pole** k jednému **zdrojovému obchodnému poľu**.

Poznámka: Ak sú režimy a polia podnikania bežné v zdrojovej aj cieľovej kampani, polia sa vyplnia automaticky.

5. TURN Čerstvé kontakty zapnite , ak chcete, aby bol kontakt v cieľovej kampani označený ako čerstvý. Ak túto možnosť vyberiete, kontakt sa okamžite odošle volajúcemu. (ALEBO)

6. Ak je **hodnota Čerstvé kontakty vypnutá**, považuje sa za kontakt, ktorý sa má zmeniť v cieľovej kampani.

7. Vyplňte pole Preplánovať **po** výberom položiek **Dni**, **Hodiny** a **Minúty** na paneli čísel. Toto je čas, kedy je kontakt vytočený ako ďalší, v cieľovej kampani, po úspešnom reťazení kampane.

8. TURN Zapnite **možnosť Zachovať globálne pokusy** , aby sa zachoval počet globálnych pokusov na úrovni kontaktov v reťazenej kampani. **V pozícii OFF** je počet globálnych pokusov inicializovaný na nulu v zreťazenej kampani.

Poznámka: Prepínač Zachovať denné pokusy je aktívny iba vtedy, ak je zapnutý prepínač Zachovať globálne opakovania.

9. TURN Zapnite **možnosť Zachovať denné pokusy** , aby ste zachovali počet denných pokusov na úrovni kontaktov v reťazenej kampani. **V pozícii VYPNUTÉ** sa počet denných pokusov v reťazenej kampani inicializuje na nulu.

10. TURN Zapnite možnosť **Keep Time to Live** , aby ste zachovali počet dní, počas ktorých zostávajú kontakty aktívne v zreťazenej kampani, ako je nastavené v zdrojovej kampani. V pozícii OFF sa počet dní, počas ktorých zostávajú kontakty aktívne, resetuje v zreťazenej kampani.

11. Kliknutím na tlačidlo Uložiť dokončite mapovanie.

Výsledky

Prejdite do **sekcie Výsledky** a vyberte **výsledky** , ktoré by mali iniciovať reťazenie pre túto kampaň. Postupujte podľa krokov uvedených nižšie:

1. V **zozname Uložené priradenia** na ľavej table vyberte priradenie.
2. Môžete vybrať obchodný výsledok alebo výsledok telefonovania, alebo oboje, ktoré spustia nakonfigurované reťazenie.
3. **Všetky skupiny** výsledkov podnikania sú vyplnené v **rozbaľovacom zozname Názov** skupiny. Vyberte cieľovú skupinu zaneprázdnenosti.
4. Všetky výsledky v rámci tejto **skupiny** výsledkov podnikania sú vyplnené. Vyberte požadované **obchodné výsledky** pre reťazenie.
5. Na **table Výsledok** telefonovania najprv vyberte z rozbaľovacieho zoznamu položku **Režim (Mode**). Na výber sa zobrazia všetky režimy dostupné v zdrojovej kampani.

6. Všetky stratégie hovorov **, ktoré používajú vybratý** režim **, sa teraz zobrazia v** rozbaľovacom zozname Názov **stratégie.**

7. Zobrazia sa všetky výsledky **telefonovania pre vybratú** dvojicu Mode (Režim **) a** Contact Strategy **(Stratégia kontaktu**). Vyberte ikonu **Výsledky** telefonovania pre reťazenie.

   Poznámka: Kontakty s výsledkom telefonovania spätného volania nie je možné zreťaziť do iných kampaní.

8. Kliknutím na tlačidlo Uložiť dokončite reťazenie.

   Mapované **výsledky** Tab obsahuje všetky mapované obchodné a **telefonické** výsledky. Ak chcete zobraziť všetky mapovania reťazenia, vyberte možnosť **Výsledok** podnikania alebo **Výsledok** telefonovania v časti **Mapované výsledky** Tab.

   Kliknite na **tlačidlo Upraviť** a upravte reťazené priradenia.

   Cieľové kampane majú zoznam ID očíslovaný číslom -1. Do tohto zoznamu sa pridajú prichádzajúce reťazené kontakty z iných kampaní. Každá cieľová kampaň má iba jeden zoznam (zoznam ID -1) pre prichádzajúce reťazené kontakty z iných kampaní.

Zoznam kontaktov

Na **stránke Zoznamy** kontaktov sa zobrazujú všetky zoznamy kontaktov, ktoré ste nahrali do kampane. Stránka **Zoznamy** kontaktov vám tiež pomáha nahrať kontakty do kampane. Kontakty je možné nahrávať z plochých súborov s preddefinovanými oddeľovačmi, súborov s hodnotami oddelenými čiarkou, databázových tabuliek atď.

Mriežka obsahuje zoznam všetkých zoznamov kontaktov s nasledujúcimi podrobnosťami:

1. **Zoznam ID** - Zoznam ID vygenerovaný aplikáciou pre tento zoznam.
2. **Globálny zoznam ID** - Ak je tento zoznam súčasťou globálneho zoznamu, zobrazí sa tu globálny zoznam ID.
3. **Počiatočný čas** – toto je čas začiatku zoznamu. Je založená na čase nakonfigurovanom v systémových nastaveniach.

   Poznámky: Kliknutím na tlačidlo **Informácie** zobrazíte zostávajúce obdobie, ktoré sa bude zoznam spúšťať. Toto tlačidlo poskytuje aj informácie o tom, ako predĺžiť platnosť zoznamu.
4. **Dostupné** záznamy – počet kontaktov nahraných do kampane prostredníctvom tohto zoznamu.
5. **Čakajúce** záznamy – počet kontaktov čakajúcich v zozname, ktoré je možné doručiť vytáčačovi.
6. **Stav** - Stav zoznamu je zobrazený nižšie.
   a. **Aktívny** – zoznam je aktívny. Kontakty nahrané z tohto zoznamu sa doručia do vytáčateľa.
   b. **Zastavené** – zoznam sa zastaví. Zoznam zastavených kontaktov má kontakty označené iným stavom a zabezpečuje, aby sa tieto kontakty nedoručili vytáčačovi.
   c. **StoppedAndClosed** - Tento stav označuje, že zoznam je zastavený a kontakty nahrané prostredníctvom tohto zoznamu sú zatvorené. Kontakty je možné znova otvoriť pomocou funkcie Správa kontaktov .
   d. **PermanentStop** - Tento stav označuje, že kontakty nahrané z tohto zoznamu sa odstránia. Po odstránení už nie je možné nahrané kontakty znova otvoriť.

e. **Prebieha** nahrávanie – ak váš súbor kontaktov obsahuje veľké množstvo kontaktov na odovzdanie, tieto sa rozdelia do dávok a nahrajú. Kým sa nahrávanie nedokončí, zobrazí sa stav Prebieha nahrávanie s percentom dokončeného nahrávania.

f. **Odovzdanie zlyhalo** – ak nahrávanie kontaktu z nejakého dôvodu zlyhá, zobrazí sa stav Nahrať zlyhalo. V stavovom riadku sa zobrazuje percento nahraných kontaktov v čase zlyhania.

Poznámka : Počas procesu na konci dňa (EOD) sa odstránia všetky kontakty, ktoré sa nepodarilo nahrať.

Percento stavu kontaktu

Percento stavu kontaktu sa vypočíta pomocou rôznych vzorcov pre stavy kontaktov menšie ako 6 a pre všetky ostatné stavy kontaktov. Podrobnosti o stave kontaktov nájdete v tabuľke.

Tabuľka – podrobnosti o stave kontaktu

Stav	Názov	Popis
0	Otvorený	Otvorte kontakt.
1	Zatvorený	Uzavretý kontakt.
2	Dočasne uzamknut é	Kontakt je dočasne uzamknutý, nebude doručený.
3	Nahrať v programe Pro-gress	Kontakt uprostred procesu nahrávania
4	Doručené do Dialer	Kontakt doručený vytáčačovi.
5	Prepísať	Kontakt bol počas nahrávania prepísaný
6	Zoznam zastavený	Kontakt zo zoznamu, ktorý je zastavený.
7	Zatvorené prostredníctvom spravovaných kontaktov alebo prepláchnuté	Kontakt bol uzavretý pomocou funkcie Spravovať kontakt / prepláchnutý kontakt
8	Kontakt zastavený a zatvorený	Kontakt zastavený a zatvorený, nebude doručený do dialera.
9	Kontakt vydrhnutý	Vydrhnutý kontakt.
10	Kontakt presunutý do inej kampane	Kontakt sa presunul z jednej kampane do druhej - reťazený kontakt.
11	Trvalé zastavenie	Kontakt bol natrvalo zastavený. Nebude doručený volajúcemu.

20	Doručený kontakt zastavený	Vytáčanie kontaktu doručeného do vytáčania sa zastaví.
21	Uzamknuté pre doručenie DPS	Kontakt, ktorý je uzamknutý a bude doručený iba na osobné spätné volanie.
22	Zamknuté pre CSS	Kontakt, ktorého doručenie je uzamknuté prostredníctvom stratégie výberu kontaktu (CSS)

	Doručenie kontaktov	Plán.
23	Uzamknuté pre doručenie AEM	Kontakt, ktorý je uzamknutý pre doručenie mapované agentom a výkonným agentom.
24	Uzamknuté Res-chedule na Res-chedule Kontakt	Kontakt uzamknutý plánovačom na doručenie podľa preplánovaného termínu.
25	Uzamknuté Res-chedule na zatvorenie kontaktu	Kontakt uzamknutý plánovačom na zatvorenie.
30	Kontakt blokovaný DNC	Kontakt bol zablokovaný ako kontakt Nevolať.
31	Kontakt blokovaný spoločnosťou NDNC	Kontakt bol zablokovaný ako kontakt National Do Not Call.
32	Kontakt blokovaný DNC Scrub	Kontakt zablokovaný počas procesu drhnutia DNC.
33	Kontakt zablokovaný súdnym sporom	Kontakt zablokovaný z dôvodu požiadavky súdneho sporu.
34	Skončila	Kontaktu vypršala platnosť.
40		Toto je dočasný stav kontaktu pre záznamy zlyhané v súlade s predpismi (zlyhané z dôvodu pravidla CCB, časovania režimu alebo CPT).
41		Toto je dočasný stav kontaktu, pri ktorom sú kontakty už doručené pomocou rovnakej jedinečnej hodnoty ID alebo režimu (telefónne číslo. Aplikácia čaká na aktualizovaný výsledok hovoru.

Pre stav kontaktu menší ako 6 je vzorec

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

Pre ostatné stavy kontaktov je *vzorec CompletionPercent = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;*

Pre obidva vyššie uvedené percentuálne výpočty stavu kontaktov sa komponenty vzorca vypočítajú takto: *TotalRecordsAvailable sa vypočíta na základe ID kampane a ID zoznamu z tabuľky kontaktov.*

Položka TotalRecordsPending sa vypočíta na základe položiek ID kampane, ID zoznamu a stavu z tabuľky kontaktov.

Akcie

Pomocou tlačidiel Akcie na paneli v poslednom stĺpci môžete v zoznamoch kontaktov vykonať nasledujúce akcie:

1. **Štartová listina** - Začnite doručovať kontakty na volačku. Kontakty nahrané z tohto zoznamu sa doručia do vytáčateľa.

2. **Zoznam** zastavení – zastavenie tohto zoznamu. Zastavením tohto zoznamu sa všetky nahrané kontakty označia iným stavom a zabezpečí sa, že sa tieto kontakty nedoručia vytáčačovi.
3. **Zavrieť zoznam** – toto tlačidlo zatvorí kontakty nahraté z tohto zoznamu. Kontakty je možné znova otvoriť pomocou funkcie Správa kontaktov .
4. **Odstrániť zoznam** - Toto tlačidlo odstráni kontakty nahraté z tohto zoznamu. Po odstránení už nie je možné nahrané kontakty znova otvoriť.
5. **Čas** ukončenia – toto tlačidlo použite na zmenu času ukončenia tohto zoznamu. Čas ukončenia nie je možné zmeniť na kratší dátum a čas, ako je aktuálny dátum a čas. Zobrazuje čas založený na nakonfigurovanom časovom pásme systému.

Rozbaľte ľubovoľný zoznam a pozrite si podrobné rozdelenie

kontaktov nahraných prostredníctvom tohto zoznamu. Rozšírená časť

obsahuje nasledujúce podrobnosti týkajúce sa zoznamu:

Kontakt - Táto časť obsahuje rozdelenie kontaktov nahraných s počtom nasledujúcich:

1. **Spracované** – počet kontaktov spracovaných z tohto zoznamu.
2. **Nahrané** – počet kontaktov nahraných z tohto zoznamu.
3. **Zlyhalo** – počet kontaktov, ktoré sa nepodarilo nahrať z tohto zoznamu.
4. **Duplikovať** – počet duplicitných kontaktov z tohto zoznamu.
5. **Aktualizované** – počet kontaktov, ktoré aktualizovali existujúce záznamy v zozname.

NDNC – počet kontaktov a režimov National Do Not Call (NDNC).

1. **Kontakty- Počet kontaktov** označených ako NDNC z tohto zoznamu.
2. **Režimy** - Počet režimov označených NDNC z tohto zoznamu.

Poznámka: Je možné mať rôzne čísla pre kontakty a režimy, pretože každý kontakt môže obsahovať viac ako jeden režim.

Podnikové DNC – počet podnikových kontaktov a režimov Do Not Call (DNC).

1. **Kontakty- Počet kontaktov** označených DNC z tohto zoznamu.
2. **Režimy** - Počet režimov označených DNC z tohto zoznamu.

Poznámka: Je možné mať rôzne čísla pre kontakty a režimy, pretože každý kontakt môže obsahovať viac ako jeden režim.

Compliance DNC – počet kontaktov a režimov Do Not Call (zákonné DNC).

1. **Kontakty- Počet kontaktov** označených ako DNC súladu z tohto zoznamu.
2. **Režimy** - Počet režimov označených ako zhoda DNC z tohto zoznamu.

Poznámka: Je možné mať rôzne čísla pre kontakty a režimy, pretože každý kontakt môže obsahovať viac ako jeden režim.

Súdne spory – počet kontaktov a režimov v rámci súdneho sporu.

1. **Kontakty – počet kontaktov označených v tomto zozname ako Súdne spory** .
2. **Režimy** – počet režimov označených ako Súdne spory z tohto zoznamu.

Poznámka: Je možné mať rôzne čísla pre kontakty a režimy, pretože každý kontakt môže obsahovať viac ako jeden režim.

Podrobnosti o nahrávaní – v tejto časti sú vyplnené nasledujúce podrobnosti nahrávania týkajúce sa tohto zoznamu:

1. **Čas** – dátum a čas nahrania zoznamu do kampane.
2. **Typ** – typ nahrávania, manuálne alebo automatické nahrávanie.
3. **Podtyp** – podtyp nahrávania, Nový, Pripojiť alebo Aktualizovať.
4. **Režim zlyhal** – počet kontaktov, ktoré neboli nahrané z dôvodu zlyhania režimov.
5. **Názov** súboru – názov súboru odovzdania kontaktu, z ktorého boli kontakty nahrané.
6. **Záznamy** chýb – ak chcete skontrolovať podrobnosti o záznamoch chýb, ak existujú, kliknite na tlačidlo Stiahnuť teraz. Aplikácia poskytuje podrobnosti týkajúce sa záznamov o chybách. Dôvod chyby a všetky hlavičky nahrávaného súboru sa reprodukujú spolu s chybovými záznamami ako súbor txt.

Vyčistený zoznam

Stránka zoznamov kontaktov má Tab s názvom Vyčistený zoznam. Tento Tab obsahuje podrobnosti o kontaktoch vymazaných z rôznych nahraných zoznamov kontaktov.

Napríklad ste nahrali zoznam na vyčistenie kontaktov a tieto kontakty sú roztrúsené v rôznych nahraných zoznamoch. Všetky tieto kontakty sa vydrhnú na základe podmienok v súbore o peelingu a podrobnosti o peelingu sa tu uvedú. Uvedené podrobnosti sú:

1. **Zoznam ID- Zoznam ID** vygenerovaný pre vyčistený zoznam kontaktov. Toto je pokračovanie predchádzajúceho zoznamu nahrávania ID a nezačína od 1.
2. **Čas** spracovania – dátum a čas vyčistenia kontaktov v tomto zozname na základe času nastaveného v konfigurácii systému.
3. **Vyčistené kontakty** – počet kontaktov vymazaných z nahraného zoznamu.
4. Rozbaľte **položku Vyčistené kontakty** a zobrazia sa podrobnosti zoznamu.

Detaily **odstránených kontaktov** obsahujú zoznam ID, z ktorého boli kontakty pôvodne nahrané, a počet kontaktov vymazaných z tohto zoznamu.

Vyčistiť kontakty

Scrub je funkcia, ktorá umožňuje vymazať kontakty v databáze pred uskutočnením nahrávania. Tieto kontakty môžete vymazať na základe niektorých podmienok, ktoré nakonfigurujete. Ak chcete odstrániť kontakty z kampane, postupujte podľa krokov uvedených nižšie.

1. Kliknite na **tlačidlo plávajúcej akcie (FAB).**
2. Kliknite na položku **Vyčistiť kontakty FAB** a nahrajte kontakty.
3. Existujú tri možné zdroje, z ktorých môžete vyčistiť kontakty:
   a. **Formátovaný súbor** – kontakty sú k dispozícii vo formátovanom súbore s rôznymi poľami oddelenými spoločným oddeľovačom alebo súborom oddeleným čiarkou.

      Poznámka: Ak používate aplikáciu v lokalizovanom jazyku (inom ako angličtina), uložte súbor kontaktu umiestnený na odovzdanie v kódovaní UTF-8.

   b. **Databáza** – kontakty **sú k dispozícii v tabuľke** databázy alebo **zobrazení** a je možné ich nahrať priamo do kampane z databázy.
4. Ak čistíte kontakty z formátovaného súboru, vykonajte nasledujúce kroky:
   a. Kliknite na **tlačidlo Vybrať súbor** a vyberte súbor, ktorý obsahuje kontakty na odovzdanie.
   b. Z rozbaľovacieho zoznamu Oddeľovač vyberte oddeľovač, ktorý oddeľuje rôzne polia v súbore nahrávania taktu.
5. Ak máte profil pre toto nahrávanie, vyberte ho z rozbaľovacieho zoznamu Profil **.** Výber profilu zabezpečí, že všetky ďalšie mapovania pre tento súbor zoznamu kontaktov sa automaticky vykonajú tak, ako je nakonfigurované v profile.

   Profily je možné použiť pomocou skratiek na prácu s nahrávaním súvisiacim s kontaktmi. Pomocou týchto uložených profilov môžete nahrávať (vrátane globálneho nahrávania), drhnúť alebo nahrávať takty DNC/NDNC/PEWC (compliance) bez toho, aby ste museli prejsť celým procesom nastavenia parametrov a podmienok. Inými slovami, každý profil je používateľ, ktorý nahráva automaticky.
6. Prejdite do **časti Zostavovač** podmienok čistenia.
7. **Pomocou nástroja Zostavovač** podmienok čistenia vytvorte podmienky pre kritériá filtra na vyhľadávanie kontaktov.

   Poznámka: Ak vyberáte rozšírený nástroj na zostavovanie stavu, prejdite na krok 13.
8. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku.
9. Vyberte možnosť porovnania - toto je podmienka, ktorú musí pole spĺňať, aby bol vybratý kontakt. Niektoré porovnávacie parametre pre váš stav môžu byť > (väčšie ako), < (menšie ako), = (rovná sa) atď.
10. Zadajte hodnotu, ktorú by táto podmienka mala spĺňať, aby sa kontakt mohol vyhľadať.
11. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalšej podmienky.
12. Po dokončení práce s podmienkami kliknutím na položku **Vyčistiť vymažte** kontakty z kampane.
13. Ak chcete vybrať rozšírený nástroj na zostavovanie stavov, TURN zapnite prepínač Povoliť rozšírený staviteľ stavu.
    a. Pokročilý **staviteľ** vyžaduje starostlivú stavbu, pri ktorej sa podmienky zadávajú manuálne pomocou viacerých otvorených a zatvorených zátvoriek. Akékoľvek nesprávne umiestnenie takýchto zátvoriek môže mať za následok, že podmienky vyhľadávania vyplnia nesprávne a neúmyselné kontakty.

14. Do prvej bunky zadajte otvorenú hranatú zátvorku.

15. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku. Pozrite si krok 5 Vytvorenie podmienky CSS - podmienky zostavenia.
16. Vyberte možnosť porovnania - toto je podmienka, ktorú musí pole spĺňať, aby bol kontakt vybraný. Niektoré porovnávacie parametre pre váš stav môžu byť > (väčšie ako), < (menšie ako), = (rovná sa) atď.
17. Zadajte hodnotu, ktorú by táto podmienka mala spĺňať, aby sa kontakt mohol vyhľadať.
18. Zatvorte zátvorku.
19. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalšej podmienky.
20. Po dokončení pridávania podmienok kliknite na položku **Vyčistiť** a vymažte kontakty z kampane.

Pridanie nových kontaktov

Ak chcete pridať nový zoznam kontaktov, postupujte podľa krokov uvedených nižšie:

1. Kliknite na **tlačidlo plávajúcej akcie (FAB).**
2. Kliknutím na položku **Nahrať kontakty FAB** nahrajte kontakty.
3. Existujú tri možné zdroje, z ktorých môžete nahrať kontakty:
   a. **Formátovaný súbor** - Kontakty sú k dispozícii vo formátovanom súbore s rôznymi poľami oddelenými oddeľovačom, ako je rúrka (|), vlnovka (~) atď. alebo súbor oddelený čiarkou.
   b. **Databáza**: Kontakty sú k dispozícii v databázovej tabuľke alebo zobrazení a môžu byť nahrané do kampane z databázy.

      Poznámka: Na nahrávanie kontaktov cez databázu nesmiete používať podrobnosti databázy Campaign Manager.
      V súčasnosti aplikácia podporuje nahrávanie iba z databázy Microsoft SQL.
      Nahrávanie kontaktov prostredníctvom tabuľky databázy alebo zobrazenia je možné naplánovať iba raz za deň v čase nakonfigurovanom v poli **Čas** vykonania profilu.

4. Ak nahrávate z formátovaného súboru, postupujte takto:
   a. Kliknite na **tlačidlo Vybrať súbor** a vyberte súbor, ktorý obsahuje kontakty na odovzdanie. Nasledujúce polia sú vyhradené polia a nemali by sa používať ako hlavičky v súbore obsahujúcom kontakty na odovzdanie.
      i. DOSTUPNÝ REŽIM
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. RPriority
      v. Režimy FValid

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailPredmet
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 až BussFld26 (26 vyhradených polí)
xxiii. Režim1..... ľubovoľné číslo
xxiv. Režim (ľubovoľné číslo)_Zipcode

5. Z rozbaľovacieho zoznamu Oddeľovač vyberte oddeľovač, ktorý oddeľuje rôzne polia v súbore nahrávania kontaktov.
6. Ak máte **profil** pre toto nahrávanie, vyberte ho z rozbaľovacieho zoznamu Profil **.** Výber profilu zabezpečí, že všetky ďalšie mapovania pre tento súbor zoznamu kontaktov sa automaticky vykonajú tak, ako je nakonfigurované v profile.

   Poznámka: Ak nemáte profil na priradenie, preskočte krok 4.

   Profily je možné použiť ako šablóny pre nahrávanie súvisiace s kontaktmi. Pomocou týchto uložených profilov môžete nahrávať (vrátane globálneho nahrávania), drhnúť alebo nahrávať kontakty DNC/NDNC/PEWC (compliance) bez toho, aby ste museli prejsť celým procesom nastavenia parametrov a podmienok.
7. Ak nahrávate z databázy, postupujte takto:
   a. Zadajte názov **databázového**servera.
   b. Zadajte názov **databázy** , z ktorej chcete nahrať kontakty.
   c. Zadajte meno používateľa aplikácie pre prístup k databázovému serveru.
   d. Zadajte heslo **vyššie uvedeného používateľa** na dokončenie overenia.

e. Kliknutím na **tlačidlo Pripojiť** nadviažete kontakt s databázovým serverom.

f. Z **rozbaľovacieho zoznamu Názov** tabuľky vyberte tabuľku obsahujúcu kontakty, ktoré chcete nahrať.

g. Kliknutím na **tlačidlo Nahrať** nahráte kontakty z tabuľky databázy.

8. Kompletné **mapovanie** polí.

a. **Priorita** – priorita, ktorú chcete nastaviť pre tento kontakt. Čím vyššia je priorita, tým skôr je kontakt doručený do volajúceho. V zozname potenciálnych zákazníkov môžete mať vlastné pole priority (číselná hodnota) na určenie priority vytáčania.

b. **Názov** zóny - Mapujte časové pásmo kontaktov; vytáčanie je založené na časovom pásme zákazníka.

c. **Smerové číslo** - Toto políčko začiarknite, ak chcete, aby aplikácia oddelila smerové číslo od telefónneho čísla.

i. Vyberte položku **Začať** na paneli čísel. Toto je prvý znak, od ktorého začína smerové číslo. Ak napríklad vaše telefónne číslo obsahuje 12 číslic a smerové číslo začína prvou číslicou, na paneli čísel vyberte možnosť 1.

ii. Na paneli čísel vyberte položku Dĺžka . Toto je počet znakov vo vašom kóde od začiatku. Ak napríklad vaše telefónne číslo obsahuje 12 číslic a smerové číslo je od prvej číslice dlhé tri číslice, na paneli čísel vyberte možnosť 3.

d. **PSČ** - Toto políčko začiarknite, ak chcete, aby aplikácia rozdelila PSČ zo zoznamu taktov prostredníctvom tretej strany. Niekedy môžu PSČ obsahovať ďalšie znaky, ktoré môže aplikácia tretej strany pridať k údajom. Túto funkciu rozdelenia môžete použiť na ignorovanie nežiaducich údajov a nahranie presného PSČ ako súčasť zoznamu kontaktov.

i. Vyberte položku **Začať** na paneli čísel. Toto je prvý znak, od ktorého začína smerové číslo. Ak napríklad vaše telefónne číslo obsahuje 12 číslic a smerové číslo začína prvou číslicou, na paneli čísel vyberte možnosť 1.

ii. Na paneli čísel vyberte položku Dĺžka. Toto je počet znakov vo vašom kóde od začiatku. Ak napríklad vaše telefónne číslo obsahuje 12 číslic a smerové číslo je od prvej číslice dlhé tri číslice, na paneli čísel vyberte možnosť 3.

e. **PSČ** – PSČ platné pre kontakty.

f. **Názov** štátu - Geografický štát, ku ktorému tieto kontakty patria.

g. **Dodatočné PSČ** – dodatočné PSČ platné pre kontakty.
Nota:

Ak nie je zadané žiadne ďalšie PSČ, predvolene sa použije primárne PSČ.

Môžete zadať až päť ďalších PSČ. Viacero PSČ môžete pridať iba vtedy, ak je nastavená príslušná konfigurácia serverového konfigurácie.

Keď je pre kontakt zadané neplatné PSČ, aplikácia prevezme predvolenú hodnotu PSČ zo súboru komponentu Contact Uploader, ak je aktivovaná. Ak predvolené PSČ nie je povolené, kontakt nebude vytočený.

Keď je pre režim zadané neplatné PSČ, konkrétny režim sa stane neplatným a nevytočí

sa.

h. Namapujte **zariadenie ID** z rozbaľovacieho zoznamu. Toto pole sa používa na priradenie jedinečného identifikátora
zariadenie použité na nadviazanie kontaktu. Môže to byť telefón, počítač alebo akékoľvek iné zariadenie.

9. Pokračujte mapovaním **režimu**.
   a. **Režimy** – na mapovanie sa zobrazia všetky režimy nakonfigurované pre kampaň.
   b. **Polia** – z nahraného vyberte príslušné pole pre tento režim. Kompletné mapovanie pre všetky zobrazené režimy.

c. **PSČ** - Vyberte príslušné **PSČ** pre tento režim z nahraného. Kompletný map-ping pre všetky zobrazené režimy. Toto mapovanie sa používa na určenie časového pásma kontaktu pre vytáčanie.

10. Ďalej priraďte **obchodné polia** . Všetky **polia** firmy definované pre túto kampaň sa zobrazujú v prvom stĺpci. Polia tvoriace súčasť súboru na odovzdanie kontaktu sa zobrazia v rozbaľovacom zozname Hodnota. Priraďte každé **pracovné pole** k hodnote v poli kontaktu.
11. Stĺpec **Voliteľné pracovné pole** obsahuje všetky polia, ktoré tvoria súčasť súboru kontaktu. Začiarknite políčka pre polia, ktoré chcete považovať za **voliteľné polia** podnikania pre túto kampaň.

    Poznámka: Tu priradené voliteľné obchodné polia sa zobrazia ako údaje o kontextových funkciách obrazovky na Agent Desktop.
12. Dokončite **sekciu Mapovanie** správ priradením poštových **polí** a **polí SMS**.

    Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact

    Center
13. Ďalej vyplňte **sekciu Konfigurácia** .
14. **Vyberte úroveň** nahrávania z dvoch možností definovaných nižšie.

    Ak chcete nahrávať na úrovni kampane, vyberte **tlačidlo Kampaň** . Kontakty v nahrávanom zozname vykonajú akciu prepísania alebo pripojenia/aktualizácie v celej kampani, t. j. vo všetkých zoznamoch. To isté platí pre duplicitný filter.

    Ak chcete nahrávať na úrovni zoznamu, vyberte **tlačidlo Zoznam** . Túto možnosť vyberte, ak chcete, aby sa operácie v tomto zozname vykonávali v konkrétnom zozname, a nie v zozname v celej kampani. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Zoznam ID** . Kontakty v nahrávanom zozname vykonajú akciu prepísania alebo pripojenia/aktualizácie zoznamu, ktorý vyberiete tu. To isté platí pre duplicitný filter.
15. Definujte **čas života** pre tento zoznam. Time to Live je obdobie platnosti tohto zoznamu nahraných kontaktov, aby bolo možné vytáčať, s výhradou rôznych ďalších konfigurácií v aplikácii. Z kalendára vyberte počiatočný dátum pre **čas naživo**.
16. Vyberte operáciu z možnosti **Prepísať** alebo **Pripojiť/Aktualizovať**. Operácia vykonáva nasledujúcu úlohu:

    a. **Prepísanie**: Na úrovni kampane sa všetky existujúce kontakty v zoznamoch zatvoria a nahrané videá sa považujú za nové kontakty. Na úrovni zoznamu sa všetky existujúce kontakty týkajúce sa tohto zoznamu zatvoria a nahrané súbory sa budú považovať za nové kontakty pre tento zoznam.

    b. **Pripojiť**: Ak je úroveň nahrávania Kampaň, vytvorí sa nový zoznam. Ak je úroveň nahrávania Zoznam, kontakty sa pripoja k existujúcim kontaktom v zozname. Pri výbere sa aktivuje začiarkavacie políčko Duplicitný filter. Duplicitný filter vyhľadáva a nahráva jedinečné kontakty, pričom vynecháva duplikáty filtrované na základe oblastí podnikania.

    Poznámka: Aplikácia najprv vyhľadá duplikáty v lokálnom súbore alebo tabuľke databázy, ktorá je pripravená na odovzdanie, a z takýchto záznamov uchováva prvý záznam na odovzdanie. Po dokončení aplikácia zo záznamov už nahraných pre túto

kampaň prehľadá všetky otvorené kontakty pomocou rovnakých filtrov. Ak sa niektorý otvorený kontakt zhoduje so záznamom v nahrávanom súbore, takýto záznam SA NENAHRÁ. Nenahraté záznamy sa zobrazia v tabuľke chýb s poznámkou DUPLIKÁT.

c. **Aktualizácia**: Ak je **úroveň nahrávania Kampaň**, aktualizuje firemné polia filtrovaných kontaktov.

17. **Filter**: Kontakty zo zoznamov je možné filtrovať na základe dvoch oblastí podnikania.
    a. **Pracovné pole1**: Primárne pole, na základe ktorého chcete filtrovať a porovnávať pre duplikáty alebo aktualizáciu. Na výber sú uvedené všetky oblasti podnikania kampane.
    b. **Pracovné pole2**: Sekundárne pole, na základe ktorého chcete filtrovať a porovnávať duplikáty alebo aktualizáciu. Na výber sú uvedené všetky oblasti podnikania kampane.

    Poznámka: Môžete vybrať jednu alebo obe oblasti podnikania. Ak vyberiete obe polia, kontakty sa filtrujú pomocou operátora AND, to znamená na základe OBOCH pracovných polí
18. V čase nahrávania môžete označiť kontakty DNC a NDNC vyplnením **sekcie DNC/NDNC** .
    a. Začiarknutím políčka **Filter** NDNC zabezpečíte, že kontakty označené ako národná možnosť Nevolať sa nenahrajú.
    b. Začiarknutím **políčka Filter** DNC zabezpečíte, že kontakty označené ako Nevolať sa nenahrajú.
    c. **Typ** je pole, na ktoré použijete filtre NDNC / DNC, Toto pole môže byť číslo telefónu alebo ktorékoľvek z obchodných polí (dve v prípade DNC) atď.
19. Kliknutím na tlačidlo Uložiť dokončite nahrávanie zoznamu kontaktov.

Ďalšie PSČ

Aplikácia ponúka možnosť mapovať kontakt s viacerými PSČ a identifikovať volateľné okno, ktoré sa pretína so všetkými časovými pásmami spojenými s týmito PSČ.

Systém umožňuje maximálne dve PSČ priradené na úrovni záznamu a jedno PSČ na každej úrovni telefónneho čísla kontaktu, odovzdané na volanie. Systém vytáča tieto čísla vo vzájomnom časovom intervale naprieč všetkými mapovanými PSČ na úrovni záznamu a volaného telefónneho čísla.

Poznámky:
Zadanie ďalšieho PSČ nie je povinné. Ak nebolo zadané ďalšie PSČ, použije sa primárne PSČ.

Ak je **neplatné PSČ Predmet**: Riadok predmetu e-mailovej správy. Zadané pre kontakt, aplikácia prevezme predvolenú hodnotu PSČ zo súboru web.config komponentu Nahrávanie kontaktov, ak je povolená. Ak predvolené PSČ nie je povolené, kontakt nebude vytočený.

Keď je pre režim zadané neplatné PSČ, konkrétny režim sa stane neplatným a nevytočí sa.

V prípadoch, keď potrebujete overenie dvoch rôznych entít na overenie voči štátu, využite **možnosť PSČ** .

Smerové číslo môže byť napríklad označené kódom štátu a PSČ toho istého kontaktu môže byť označené iným štátom. Každý z týchto stavov môže mať iné volateľné okno. V takýchto prípadoch vytáčač vytočí číselník kontaktov v čase vytáčania štátu s vyššou prioritou, ako je nastavená na **stránke Skupina práva systému > štátu** .

Informácie o povolení tejto funkcie nájdete v časti Možnosti konfigurácie. Pozri bod 15 v konfigurácii na úrovni kampane. Povoľte štátne právo pomocou smerového čísla a tiež vyberte možnosť Viacnásobné PSČ. Pri nahrávaní kontaktov vyberte časové pásmo založené na smerovom čísle a vyberte mapovanie PSČ. (V takýchto prípadoch preskočte výber druhého PSČ a mapovanie PSČ na úrovni režimu).

1. **Agent ID** - Agent ID pre kontakt.
2. **Moment** kontaktu – konkrétny dátum a čas na vytočenie kontaktu. Vyberte pole v súbore kontaktov, ktoré obsahuje tieto podrobnosti.
3. **Moment Formát** dátumu a času – formát dátumu a času pre pole Moment kontaktu. Dostupné možnosti pre formát dátumu sú dd-MM-rr HH:mm, dd/MM/rr HH:mm, MM-dd-rr HH:mm, MM/dd/rr HH:mm, rr-MM-dd HH:mm, rr/MM/dd HH:mm, dd-MM-rrrr HH:mm, dd/MM/rrrr HH:mm, MM-dd-rrrr HH:mm, MM/dd/rrrr HH:mm, rrrr-MM-dd HH:mm a rrrr/MM/dd HH:mm.
4. **Skóre potenciálnych zákazníkov** – skóre potenciálnych zákazníkov pomáha identifikovať najpotenciálnejšieho zákazníka, ktorého treba kontaktovať z kampane. Toto skóre je k dispozícii ako súčasť stratégie výberu kontaktov a môže byť nastavené v čase nahrávania alebo ukončenia pri definovaní výsledku podnikania / telefónie.
5. **Zariadenie ID** - Jedinečný ID zariadenia, na ktoré sa odosielajú oznámenia o autentifikácii identity. Zariadenie ID môže byť mobilné číslo, aplikácia ID alebo identita mobilného zariadenia.

Správa kontaktov

Správa kontaktov je výkonná funkcia na vykonávanie širokej škály úloh týkajúcich sa kontaktov. Pomocou **kontaktov** muža a veku môžete:

1. **Hľadať kontakty**: Vyhľadajte v kontaktoch určitý súbor podmienok.
2. **Preplánovať alebo resetovať kontakty: Preplánujte alebo resetujte nasledujúce kontakty** vyplnené pre daný súbor podmienok:
   a. **Kontakty** s vypršanou platnosťou spätného volania sú kontakty, pri ktorých vypršal platný čas na spätné volanie.
   b. **Blokované kontakty sú kontakty** , ktorých doručenie do vytáčania je blokované.
   c. **Zatvorené kontakty** sú tie, ktoré sú z nejakého dôvodu zatvorené.
   d. **Preplánované kontakty** s vypršanou platnosťou sú kontakty, ktorých platnosť bola preplánovaná, vypršala platnosť vytáčania a je potrebné ich obnoviť kvôli vytáčaniu
3. **Blokovať kontakty: Zablokujte kontakty**, ktoré sú vyplnené pre danú množinu podmienok.
4. **Zavrieť kontakty: Úzke kontakty**, ktoré sú vyplnené pre danú množinu podmienok.
5. **Presunúť kontakty**: Presúvajte kontakty z jednej kampane do druhej, ktoré sú vyplnené pre danú skupinu podmienok.
6. **Zmeniť priradenie agenta: Znova** priraďte osobné volania iným agentom, keď priradení agenti nie sú

dostupní.

Časové pásmo

Aplikáciu Správa kontaktov môžete použiť filtrovaním kontaktov podľa časových pásiem.

Táto funkcia zobrazuje všetky aktívne časové pásma v rozbaľovacom zozname Časové pásmo. Používatelia si môžu vybrať požadované časové pásmo.

Vyberte časové pásmo z rozbaľovacieho **zoznamu Časové pásmo** pred výberom ďalších kritérií filtra alebo podmienok zápisu na vyplnenie kontaktov. Toto je voliteľná konfigurácia.

Všade tam, kde je časový faktor zahrnutý do podmienok zvolených používateľom, sa tieto časy konvertujú na časové pásmo zvolené používateľom.

Používateľ má napríklad server v časovom pásme Indie a z vyššie uvedeného rozbaľovacieho zoznamu vyberie ako časové pásmo britský štandardný čas. Ak podmienka na vyplnenie kontaktov (pozrite si Zostavovač podmienok) zahŕňa pole Čas začatia hovoru – Čas začatia hovoru o 2:00 PM BST, aplikácia skonvertuje BST na IST a vyplní kontakty, ktoré majú čas začatia hovoru o 6:30 PM IST. Mriežka vypĺňajúca kontakty však zobrazuje časové pásmo zvolené používateľom, to znamená 2,00 PM BST.

Rovnaká logika konverzie časového pásma sa vzťahuje na všetky polia súvisiace s dátumom a časom, ktoré si používateľ vyberie v nástroji Zostavovač podmienok.

Zostavovač podmienok

Ak chcete efektívne spravovať kontakty, napíšte vlastné podmienky pre kritériá vyhľadávania alebo vytvorte svoje podmienky pomocou nástroja Advanced alebo Simple Condition Builder. Tieto podmienky by vám mali pomôcť vyhľadať a filtrovať správne kontakty.

Nasledujúce kroky vám pomôžu použiť Zostavovač podmienok na vyhľadávanie a filtrovanie kontaktov na ich spravovanie. Na tieto kroky sa opakovane odkazuje v celej časti Správa kontaktov.

1. TURN Zapnite podmienky **zápisu** , ak píšete vlastné podmienky filtrovania na vyhľadávanie taktov.
2. Zadajte podmienky filtra do textového **poľa Podmienky** zápisu a kliknutím na **tlačidlo Zobraziť kontakty** vyplňte kontakty na základe podmienok. Musíte napísať podmienky pre polia a ich zodpovedajúce hodnoty, pre ktoré chcete vyhľadávať kontakty. Podmienky, ktoré zapíšete do textového poľa Podmienky zápisu, sa skonvertujú (aplikáciou) na dotaz SQL a výsledky sa zobrazia v mriežke.

   Poznámka: Znalosť písania výrazov SQL je potrebná na získanie kontaktov pomocou podmienok zápisu.

Na zápis podmienok filtra použite nasledujúce systémové polia:

a. **Max. počet opakovaní** – aktuálne zvýšená hodnota maximálneho počtu opakovaní, ktoré je možné vykonať pri vytáčaní každého kontaktu v kampani.

b. **Denné opakovania** – aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu pokusov, ktoré je možné vykonať na vytočenie čísla každého kontaktu za deň pre túto kampaň.

c. **Pass Opakovania** – toto je aktuálna zvýšená hodnota opakovaných pokusov vykonaných pre každý takt v kampani.

d. **Opakovanie cyklu** – aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu opakovaní, ktoré je možné vykonať v cykle vytáčania. Cyklus je množina pokusov o vytočenie čísla, raz do všetkých režimov, v ktorých je kontakt nahraný. Kontakt sa napríklad nahrá v troch režimoch – Home, Práca a Mobilné čísla. Cyklus vytáčania sa dokončí, keď aplikácia vytočí všetky tieto režimy (v nakonfigurovanom poradí) raz za každý.

e. **Opakovanie** e-mailov - Toto je aktuálna zvýšená hodnota počtu opakovaných pokusov povolených pre kontakty, ktoré sa majú doručiť pre e-mailové kampane.

f. **SMS Opakovania** - Toto je aktuálna zvýšená hodnota počtu pokusov povolených pre doručenie kontaktov pre kampane SMS.

g. **LastAccessed** - Kontakty s nakonfigurovaným dátumom a časom posledného prístupu, ktoré sa majú doručiť ako súčasť tohto porovnávača cien.

h. **Priorita** – priorita priradená kontaktom, ktorá sa má zohľadniť pri doručovaní podľa tohto porovnávača cien.

i. **Skóre** potenciálneho zákazníka – skóre potenciálnych zákazníkov, ktoré sa má brať do úvahy pri poskytovaní kontaktov, je podľa tohto porovnávača cien. Skóre potenciálneho zákazníka pomáha identifikovať najpotenciálnejšieho zákazníka, ktorého treba kontaktovať z kampane. Toto skóre je možné nastaviť aj v čase nahrávania alebo zabalenia a zároveň definovať výsledok podnikania / telefonovania.

j. **CallStartTime** – toto je čas začiatku hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do času začatia uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.

k. **CallEndTime** – toto je čas ukončenia hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do času ukončenia uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.

l. **ListID** - Zoznam ID, do ktorého kontakt patrí. Kontakty patriace do ListID v tomto stave CSS sa doručujú.

m. **CallType** – typ hovoru. Napríklad osobné spätné volanie, bežné spätné volanie, bežný hovor atď.

n. **LastOutcome** - Posledný výsledok nastavený pre tento kontakt. Dodajú sa kontakty s vybraným posledným výsledkom.

o. **Global ListID -** Globálny zoznam ID, do ktorého tento kontakt patrí. Kontakty patriace do globálnych zoznamov v tomto stave CSS sa doručujú.

p. **ID používateľa -** Toto je agent ID označený kontaktom. Hovory sa doručujú na vytáčanie a opravujú sa agentovi uvedenému v tomto poli.

q. **Telefónne číslo** – telefónne číslo kontaktu, ktorý sa má doručiť podľa tohto porovnávača cien.

r. **Názov** zóny – názov časového pásma, do ktorého kontakt patrí.

s. **StatusReasonID** - Toto je celočíselná hodnota, ktorá je internou ID pre popis stavu.

Okrem vyššie uvedených systémových polí môžete vo filtrovaní použiť aj niektoré alebo všetky obchodné polia.

Poznámka: Musíte použiť BUSSFLD1 prostredníctvom BUSSFLD26 a nie priradené mapovania (zo súborov nahrávania kontaktov), ako je krstné meno, zákazník ID atď.

3. Podmienku **zostavenia** môžete použiť aj na vytvorenie podmienok pre kritériá filtrovania na vyhľadávanie kontaktov.
4. TURN zapnutie rozšíreného staviteľa , ak chcete vytvoriť rozšírenú podmienku .

   Pokročilý **staviteľ** vyžaduje zložitú stavbu, kde sa pomocou viacerých otvorených a zatvorených zátvoriek podmienky zadávajú manuálne. Akékoľvek nesprávne umiestnenie takýchto zátvoriek môže mať za následok, že podmienky vyhľadávania vyplnia nesprávne a neúmyselné kontakty. Na druhej strane, ak je **prepínač** Advanced Builder **vypnutý**, môžete pridať podmienky v skupinách s vopred vybratými a/alebo podmienkami.
5. Obrazovka **aplikácie Advanced Builder** je zobrazená nižšie.

Poznámka: Ak používate jednoduchý nástroj na zostavovanie podmienok, prejdite na krok 14.

6. Do prvej bunky zadajte otvorenú hranatú zátvorku.
7. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku. Pozrite si krok 5 Vytvorenie podmienky CSS - podmienky zostavenia.
   a. Ak vyberiete možnosť Zoznam systémových polí **ID** alebo **Globálny zoznam ID**, vyskakovacie okno vám umožní vybrať vhodný zoznam z dostupných zoznamov
8. Vyberte možnosť porovnania - toto je podmienka, ktorú musí pole spĺňať, aby bol kontakt vybraný. Niektoré porovnávacie parametre pre váš stav môžu byť > (väčšie ako), < (menšie ako), = (rovná sa) atď
9. Zadajte hodnotu, ktorú by táto podmienka mala spĺňať, aby sa kontakt mohol vyhľadať.
10. Zatvorte zátvorku.
11. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalšej podmienky.
12. Po dokončení práce s podmienkami dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .
13. Ak nepoužívate aplikáciu Advanced Builder, použite nástroj **Simple Builder**, ako je znázornené na obrazovke nižšie:
14. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku. Pozrite si krok 5 Vytvorenie podmienky CSS - podmienky zostavenia.
    a. Ak vyberiete možnosť Zoznam systémových polí **ID** alebo **Globálny zoznam ID**, vyskakovacie okno vám umožní vybrať vhodný zoznam z dostupných zoznamov.
15. Vyberte možnosť porovnania - toto je podmienka, ktorú musí pole spĺňať, aby bol kontakt vybraný. Niektoré porovnávacie parametre pre váš stav môžu byť > (väčšie ako), < (menšie ako), = (rovná sa) atď .
16. Zadajte hodnotu, ktorú by táto podmienka mala spĺňať, aby sa kontakt mohol vyhľadať.
17. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalšej podmienky.

18. V novom riadku vyberte z rozbaľovacieho zoznamu rozhodnutí buď **AND** , alebo **OR** .
19. Môžete naďalej pridávať ďalšie takéto skupiny podmienok. Po dokončení kliknite na tlačidlo **Uložiť** .
20. Ak chcete pridať viac skupín, vyberte tlačidlo Pridať z **tlačidiel Akcia** skupiny.
21. Zopakujte kroky **14** až **21**.
22. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku. 23.
23. Z **rozbaľovacieho zoznamu Zoradiť** vyberte,Asc alebo **Zostupne** pre vzostupné alebo zostupné zoradenie.
24. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalších spôsobov zoradenia.
25. Po dokončení zoradenia dokončite podmienky kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .

Zobraziť kontakty

Kontakty sa zobrazia, keď po splnení podmienok a ich uložení kliknete na **tlačidlo Zobraziť kontakty** . Kontakty sú vyplnené. Podrobnosti o stĺpcoch nájdete nižšie.

Kontaktujte ID - jedinečný kontakt ID pre kontakt uvedený podľa podmienok.

Pokusy - počet pokusov vykonaných na kontakte do tohto okamihu.

Poznámka: Ak zrušíte výber možností Zachovať globálne opakovania a/alebo Zachovať denné pokusy v reťazení kampaní alebo v stratégii kontaktu s kampanou, pokusy sa resetujú podľa obchodných požiadaviek. Pokusy uskutočnené pred takýmto resetovaním nie sú zahrnuté do tu uvedeného počtu.

Zoznam ID - zoznam ID, z ktorého je kontakt nahraný.

LastOutcome - posledný výsledok, ktorý dialer prijal pre tento kontakt.

Stav – aktuálny stav kontaktu. • Call_Start_Date - dátum začiatku ďalšieho plánovaného hovoru uvedeného kontaktu podľa podmienok. Toto sa skonvertuje na časové pásmo vybrané používateľom a zobrazí sa v mriežke.

Call_Start_Time - čas začiatku ďalšieho plánovaného hovoru uvedeného kontaktu podľa podmienok. Toto sa presmeruje na časové pásmo zvolené používateľom a zobrazí sa v mriežke.

Call_End_Date - dátum ukončenia ďalšieho plánovaného hovoru uvedeného kontaktu podľa podmienok. Toto sa presmeruje na časové pásmo zvolené používateľom a zobrazí sa v mriežke. • Call_End_Time - čas ukončenia ďalšieho plánovaného hovoru uvedeného taktu podľa podmienok. Toto sa skonvertuje na časové pásmo vybrané používateľom a zobrazí sa v mriežke.

Obchodné polia – všetky hodnoty nakonfigurovaných pracovných polí pre tento kontakt sú uvedené v jednom pracovnom poli pre každý stĺpec. Ak niektoré obchodné pole obsahuje hodnotu dátumu a času, dátum a čas sa neskonvertuje na časové pásmo vybrané používateľom.

Režim - všetky režimy pre tento kontakt sú uvedené v jednom režime v každom stĺpci

Hľadať kontakty

Pomocou funkcie Search Contacts môžete vyhľadávať kontakty pre danú množinu podmienok.

1. V časti Filter **na obrazovke** Správa kontaktov **vyberte tlačidlo Hľadať kontakty .**
2. Vyplňte "Condition Builder" na strane 58
3. Kliknutím na **tlačidlo Zobraziť kontakty** vyplníte kontakty na základe podmienok.

Zmena termínu alebo resetovanie kontaktov

Pomocou **možnosti Preplánovať / Resetovať kontakty** môžete preplánovať alebo resetovať kontakty, ktoré sú vyplnené na základe daného súboru podmienok.

1. V **časti Filter** na obrazovke **Správa kontaktov** vyberte položku **Preplánovať alebo obnoviť** kontakty.
2. Existujú dva spôsoby, ako vybrať kontakty na preplánovanie **/obnovenie**. Ak chcete priamo vybrať určité typy kontaktov, pozrite si krok **3**. Ak chcete vybrať kontakty pomocou vlastných podmienok filtra, pozrite si krok **4**.
3. Vyberte typy kontaktov, ktoré chcete preplánovať alebo resetovať. Máte nasledovné možnosti:
   a. **Platnosť spätného volania vypršala Kontakty, kontakty**, ktorých platnosť na spätné volanie vypršala.
   b. **Blokované kontakty**, tie, ktoré sú zablokované, nie sú doručené vytáčačovi.
   c. **Zatvorené kontakty, kontakty** sa z nejakého dôvodu zatvorili.
   d. **Preplánované kontakty** s vypršanou platnosťou, tie, ktoré boli preplánovaným vytáčaním, vypršali a je potrebné ich obnoviť pre vytáčanie.
4. Dokončite Zostavovač stavu.
5. Kliknutím na **tlačidlo Zobraziť kontakty** vyplníte kontakty na základe podmienok.
6. Kontakty sa vyplnia požadovanými položkami na stránku. Vyberte konkrétne kontakty alebo použite jednu z nasledujúcich možností:
   a. Zaškrtnite políčko Vybrať **všetko** a vyberte kontakty vyplnené na strane.
   b. Zaškrtnite políčko Globálny výber **,** ak chcete vybrať všetky kontakty naprieč stranami.
7. Kliknite na **tlačidlo Akcie** .
8. Vykonajte jednu z nasledujúcich operácií s vybratými kontaktmi:
   a. Vyberte položku **Upraviť čas** preplánovania a preplánujte kontakt na neskorší dátum alebo čas. Špecifikujte počiatočný **čas** a **čas** ukončenia, aby ste zmenili plán kontaktu v tomto okne. Kliknutím na položku **Preplánovať kontakty** dokončite akciu. Revidovaný počiatočný a koncový čas zodpovedá časovému pásmu zvolenému používateľom prostredníctvom rozbaľovacieho zoznamu.
   b. Vyberte položku **Obnoviť ako nový kontakt** – táto akcia obnoví kontakt na Nový kontakt. Kliknutím na položku **Obnoviť chedule kontakty** dokončite akciu.
   c. Výberom položky **Znova otvoriť kontakty** znova otvorte kontakt na vytáčanie. Kliknite na položku **Preplánovať kontakty** na dokončenie akcie.

Poznámka: Ak začiarknete políčko Vrátiť späť hodnoty obchodných polí aktualizované agentmi, aplikácia zruší aktualizácie hodnôt obchodných polí (ak existujú), ktoré agenti vykonali počas svojich interakcií, a aplikácia sa vráti na hodnoty obchodných polí v čase odovzdania kontaktu.

Napríklad kontakt A sa nahrá s hodnotami pracovných polí pre číslo mobilného telefónu a zákazníka ID (123456). Počas interakcie agenta zákazník požaduje zmenu mobilného čísla a zákazníka ID (na 345678) a agent aktualizuje hodnoty. V čase opätovného otvorenia tohto kontaktu pomocou podmienok porovnávača cien máte možnosť vrátiť sa k pôvodnému číslu mobilného telefónu a zákazníkovi ID (123456) začiarknutím tohto políčka.

9. V ktorejkoľvek fáze tohto procesu kliknite na tlačidlo **Zrušiť** , čím sa vrátite ku kontaktom v zozname

Blokovať kontakty

Pomocou **možnosti Blokovať kontakty** môžete zabrániť vytáčaniu kontaktov (vyplnených na základe kritérií vyhľadávania) zmenou stavu kontaktu na **Blokované**.

1. V časti Filter na obrazovke **Správa kontaktov** vyberte tlačidlo Blokovať kontakty .
2. Existujú dva spôsoby výberu kontaktov, ktoré chcete zablokovať . Ak chcete priamo vybrať určité typy kontaktov, pozrite si tému
   Krok 3. Ak chcete vybrať kontakty pomocou vlastných podmienok filtra, pozrite si krok **4**.
3. V **časti Podrobnosti** o spracovaní vyberte **položky Dátum** začiatku a **Dátum do.** Kontakty spadajúce do tohto nasledujúceho rozsahu dátumov sú vyplnené.

   Poznámka: Zaškrtávacie políčko **Otvoriť kontakty** je vo vybratom stave a jeho zaškrtnutie nie je možné zrušiť. Toto je predvolená podmienka, ktorá načíta otvorené kontakty pre tento rozsah dátumov
4. Dokončite Zostavovač stavu.
5. Zaškrtnite políčko Čerstvé kontakty **,** ak chcete priamo načítať **nové kontakty** bez toho, aby ste museli zapisovať podmienky na načítanie kontaktov. Ak chcete vyplniť **doručené kontakty** , ktoré spĺňajú podmienky filtra, zaškrtnite aj políčko Doručené kontakty .
6. Kliknutím na **tlačidlo Zobraziť kontakty** vyplníte kontakty na základe podmienok.
7. Kontakty sa vyplnia požadovanými položkami na stránku. Začiarknite jedno z nasledujúcich políčok:

   Pre každý kontakt,

   Vyberte Všetko , čím vyberiete všetky kontakty na aktuálnej stránke,

   alebo **Globálny výber,** ak chcete vybrať všetky vyplnené kontakty na všetkých stránkach.
8. Kliknutím na tlačidlo **Použiť** zablokujete vybraté kontakty.

Zatvoriť kontakty

Pomocou **možnosti Zavrieť kontakty** môžete zavrieť kontakty, ktoré sú vyplnené na základe daného súboru podmienok.

1. V **časti Filter** na obrazovke **Správa kontaktov** vyberte **tlačidlo Zavrieť kontakty** .
2. Existujú dva spôsoby výberu kontaktov na zatvorenie . Ak chcete priamo vybrať určité typy kontaktov, pozrite si tému
   Krok 3. Ak chcete vybrať kontakty pomocou vlastných podmienok filtra, pozrite si krok **4.**
3. V **časti Podrobnosti** o spracovaní vyberte **položky Dátum** začiatku a **Dátum do.** Kontakty spadajúce do tohto rozsahu dátumov sledovania sú vyplnené.

   Poznámka: Zaškrtávacie políčko Otvoriť kontakty je vo vybratom stave a jeho zaškrtnutie nie je možné zrušiť. Toto je predvolená podmienka, ktorá načíta otvorené kontakty pre tento rozsah dátumov.
4. Dokončite Zostavovač stavu.
5. Zaškrtnite políčko Čerstvé kontakty **,** ak chcete priamo načítať **nové kontakty** bez toho, aby ste museli zapisovať podmienky na načítanie kontaktov. Ak chcete vyplniť **blokované kontakty** a **doručené kontakty** , ktoré spĺňajú podmienky filtra, podľa potreby zaškrtnite aj príslušné políčka.
6. Kliknutím na **tlačidlo Zobraziť kontakty** vyplníte kontakty na základe podmienok.
7. Kontakty sa vyplnia požadovanými položkami na stránku. Začiarknite jedno z nasledujúcich políčok:

   Pre každý kontakt alebo **Vybrať všetko** , ak chcete vybrať všetky kontakty na aktuálnej stránke, alebo **Globálne vybrať** , ak chcete vybrať všetky vyplnené kontakty na všetkých stránkach.
8. Kliknutím na tlačidlo **Použiť** zatvorte vybraté kontakty.

Presunúť kontakty

Pomocou **možnosti Presunúť kontakty** môžete presunúť vyplnené kontakty na základe daného súboru podmienok z jednej kampane do druhej.

1. V **časti Filter** na obrazovke **Správa kontaktov** vyberte **tlačidlo Premiestniť kontakty** .
2. Existujú dva spôsoby výberu kontaktov na premiestnenie . Ak chcete priamo vybrať určité typy kontaktov, pozrite si krok 3. Ak chcete vybrať kontakty pomocou vlastných podmienok filtra, pozrite si krok **4**.
3. Zaškrtnite **políčka Blokované kontakty** a/alebo **Zatvorené kontakty** , aby ste tieto kontakty zahrnuli a presunuli sa z jednej kampane do druhej.
4. Dokončite Zostavovač stavu.
5. Kliknutím na **tlačidlo Priradiť polia** môžete priradiť režimy a oblasti podnikania zo zdrojovej kampane k režimom a oblastiam podnikania cieľovej kampane.
6. Zadajte názov **priradenia**. Všetky mapované režimy a polia sa v tejto operácii zachovajú.

Môžete tiež zmeniť ľubovoľný konkrétny režim alebo mapovanie obchodných oblastí.

7. Ak nechcete, aby sa použilo predchádzajúce mapovanie, vyberte z rozbaľovacieho zoznamu cieľovú **kampaň** . Režimy **a obchodné polia** v cieľovej **kampani** sú vyplnené. Vyberte príslušné režimy a obchodné polia zo zdrojovej **kampane**.
8. Kliknutím na tlačidlo **Použiť** dokončite priradenie polí.
9. Kliknutím na **tlačidlo Zobraziť kontakty** vyplníte kontakty na základe podmienok.
10. Kontakty sa vyplnia požadovanými položkami na stránku. Začiarknite jedno z nasledujúcich políčok:

    Pre každý kontakt alebo **Vybrať všetko** , ak chcete vybrať všetky kontakty na aktuálnej stránke, alebo

    Globálny výber, ak chcete vybrať všetky vyplnené kontakty na všetkých stránkach.
11. Kliknutím na tlačidlo **Použiť** presuňte vybraté kontakty do cieľovej kampane.

Zmeniť priradenie agentov

Môžu nastať situácie, najmä pri doručovaní osobných spätných volaní, že agent priradený k osobnému spätnému volaniu nie je k dispozícii na spracovanie hovoru. V takýchto situáciách môžete jednoducho preradiť iného agenta, ktorý bude hovor spracovávať.

Pomocou **možnosti Zmeniť priradenie agentov** môžete teraz prerozdeliť kontakty z jedného agenta na druhého.

1. V **sekcii Filter** na **obrazovke Správa kontaktov** kliknite na **tlačidlo Zmeniť priradenie agentov** .
2. Existujú dva spôsoby výberu kontaktov. Ak chcete priamo vybrať určité typy kontaktov, pozrite si krok **3**. Ak chcete vybrať kontakty pomocou vlastných podmienok filtra, pozrite si krok **4**.
3. Zadajte agenta **ID** , od ktorého sa má hovor priradiť. Ak chcete do výsledkov zahrnúť nové kontakty, zaškrtnite políčko Čerstvé **kontakty** , v opačnom prípade začiarknite políčko Dátum **začatia hovoru spätného volania** a **Dátum** ukončenia hovoru.
4. Ak chcete zmeniť priradenie nových kontaktov, zaškrtnite políčko Čerstvé **kontakty** . **Vyberte Dátum** začatia hovoru a Čas **začatia hovoru** , aby ste zúžili kontakty do tohto okna.
5. Dokončite Zostavovač stavu.
6. Kliknutím na **tlačidlo Zobraziť kontakty** vyplníte kontakty na základe podmienok.
7. Kontakty sa vyplnia požadovanými položkami na stránku. Začiarknite jedno z nasledujúcich políčok:

    Pre každý kontakt,

    alebo **Vybrať všetko** , aby ste vybrali všetky kontakty na aktuálnej stránke,

    alebo **Globálny výber,** ak chcete vybrať všetky vyplnené kontakty na všetkých stránkach.
8. Kliknutím na akciu zobrazíte dialógové **okno Zmeniť priradenie agenta** na opätovné priradenie vybraných kontaktov iným agentom.

9. Ďalšie informácie sú k dispozícii, ak kliknete na ikonu **Pomocník** vedľa **tlačidla Akcia** . Ďalšie informácie vysvetľujú, kedy preradenie agenta nadobudne účinnosť.
    a. V prípade **otvorených** kontaktov sú zmeny účinné okamžite.
    b. V prípade **doručených** kontaktov sa hovor stále dostane k starému agentovi. Zmeny nového agenta sú účinné až od následného doručenia kontaktu.
10. Zadajte nového **agenta** , ktorému sa má hovor priradiť. Hovor sa pridelí novému agentovi.
11. Ak nový agent musí spracovať hovor v inom čase, zaškrtnite políčko **Čas** aktualizácie. Vyberte čas **začiatku a** ukončenia **hovoru** . Kliknite na **tlačidlo Zmeniť priradenie agenta** pre dokončenie opätovného priradenia hovoru inému agentovi.

Plán

Rozvrh Tab vám pomôže naplánovať doručenie kontaktov na volajúceho. Tri prvky, ktoré určujú rozvrh spustení kampane, sú:

1. **Rozvrh** CSS: Rozvrh stratégie výberu kontaktov (CSS) pomáha používať stratégiu výberu kontaktov pre rôzne časy dňa. Tieto CSS rozvrhy môžete definovať pre časové bloky pre každý deň v týždni. Informácie o konfigurácii CSS, ktorá sa má použiť tu, nájdete v časti Stratégia výberu kontaktu.
2. **Plánovanie** v režime runtime: Ak máte pre každý deň rôzne časy spustenia kampane, použite túto funkciu na definovanie času spustenia a ukončenia kampane pre každý deň v týždni.
3. **Plánovanie** režimu kontaktu: Pomocou tejto časti môžete nakonfigurovať časy pre dni v týždni kontaktnej stratégie, ktorá sa má použiť na vytáčanie. Môžete buď vybrať stratégiu kontaktovania na celý deň, alebo maximálne tri časové úseky počas dňa. Môžete tiež použiť inú stratégiu kontaktovania v rôznych dňoch v týždni a/alebo definovať deň voľna v týždni, ktorý kampaň nespustí.

    Poznámka: Na výber sú k dispozícii iba stratégie predbežného kontaktovania.
4. **Sviatok**: Táto sekcia vám umožňuje vybrať dni sviatkov kampane – dni, kedy vaša kampaň nebude spustená.

    Poznámka: Sviatky sa pridávajú do menu Systém. Táto sekcia vám umožňuje vybrať si iba z pridaných sviatkov. Ďalšie informácie nájdete v časti Sviatky .

Plán CSS

Na **stránke Plán** rozbaľte časť Plán **stratégie výberu kontaktov** (CSS), aby ste dokončili túto konfiguráciu.

Pomocou jazdca vyberte časový rozsah, ktorý chcete zobraziť. Vo vybratom časovom rozsahu sa možnosť CSS prehrá.

Môžete kliknúť na tlačidlo Pridať rozvrh alebo dvakrát kliknúť na bunku v mriežke pracovných dní.

1. V kontextovom okne vyberte deň, pre ktorý pridávate CSS rozvrh. Môžete tiež zaškrtnúť políčko **Všetky dni** . Ak dvakrát kliknete na mriežku, aby ste nakonfigurovali rozvrh CSS, v kontextovom okne sa vopred vyberie deň v týždni.
2. Na paneli času vyberte **Čas** začiatku a **Čas** ukončenia pre tento CSS rozvrh. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte porovnávač cien.

   Poznámka: Môžete vybrať viacero prekrývajúcich sa časových intervalov, ale čas začiatku a čas ukončenia by mali byť jedinečné. Môžete napríklad vybrať časový úsek od 10:00 do 18:00 s CSS ako CSS1. Môžete si tiež vybrať časový úsek od 09:00 do 19:00 s CSS ako CSS2. V tomto prípade aplikácia doručuje kontakty podľa CSS2 od 09:00 do 10:00 a opäť od 18:00 do 19:00. Medzitým doručuje kontakty podľa CSS1 od 10:00 do 18:00.
3. Kliknutím na položku **Pridať** pridáte tento časový rozvrh do kampane.
4. Ak chcete pridať ďalšie CSS rozvrhy, kliknite na **tlačidlo Pridať rozvrh** alebo dvakrát kliknite na bunku v mriežke pracovných dní a vyberte čas CSS plánu. Postupujte podľa krokov 1 až 3 uvedených vyššie.
5. Opakujte postup toľko dní v týždni, koľko potrebujete na konfiguráciu plánov.
6. Ak chcete odstrániť akýkoľvek pridaný naplánovaný časový úsek, kliknite na **tlačidlo Odstrániť** .
7. Prejdite do **sekcie Plánovanie** runtime ďalej.

Plánovanie v režime runtime

Plánovanie času spustenia určuje časy spustenia kampane pre konkrétny dátum. Kampaň sa spúšťa v časoch nakonfigurovaných tu, pričom prepíše čas dátumu spustenia a čas ukončenia tak, ako boli nakonfigurované počas vytvárania kampane.

1. Kliknite na tlačidlo Pridať a pridajte nový čas spustenia kampane.
2. Zadajte **dátum** spustenia na konfiguráciu času spustenia.
3. Na paneli Čas vyberte **Čas** začiatku a Čas **ukončenia**.
4. Kliknite na tlačidlo Pridať a pridajte ďalšie časy spustenia pomocou kroku 3.

   Poznámka: Za jeden deň môžete pridať iba tri časy spustenia.
5. Po dokončení kliknite na **tlačidlo Uložiť** .
6. Ak chcete odstrániť ľubovoľný nakonfigurovaný čas spustenia, kliknite na **tlačidlo Odstrániť** .
7. Prejdite do časti Plánovanie **režimu kontaktu** .

Plánovanie režimu kontaktu

Plánovanie režimu kontaktu pomáha nakonfigurovať stratégiu kontaktovania, ktorá sa má použiť na doručovanie kontaktov do telefónu každý pracovný deň. Môžete nakonfigurovať maximálne tri rozdelenia za deň - definujte tri rôzne stratégie pre rôzne časové úseky.

Ak chcete nakonfigurovať **plánovanie** režimu kontaktu, postupujte podľa krokov uvedených nižšie:

1. Dni sú uvedené v prvom stĺpci. Vyberte deň, ktorý chcete nakonfigurovať, a TURN **pracovný deň** zapnite .

   Poznámka: Kampaň sa nespúšťa v dňoch, počas ktorých je vypnutý prepínač Pracovný deň.

2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte stratégiu kontaktov, ktorá sa má použiť na doručovanie kontaktov.

   Poznámka: Na výber sú k dispozícii iba stratégie predbežného kontaktovania.

3. Zvolená stratégia kontaktu prebieha počas celého dňa. Ak požadujete, aby sa stratégia kontaktov spúšťala iba v určitých časoch, TURN zapnutie vlastného časového prepínača .

4. V **stĺpci Časový rozsah** sa zobrazujú predvolené počiatočné a koncové časy od 12:00 AM do 11:59 PM. Pomocou panela času môžete zmeniť čas začiatku a konca.

5. Kliknite na tlačidlo Pridať a pridajte ďalšie časové obdobie.

   Poznámka: Pre jeden deň môžete pridať maximálne tri časové rozsahy.

6. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte informácie.

7. Ak chcete odstrániť ľubovoľný nakonfigurovaný čas spustenia, kliknite na **tlačidlo Odstrániť** .

8. Prejdite do sekcie **Dovolenka** .

Holiday

Pomocou **funkcie Sviatky** zmapujte sviatky kampane – dni, kedy kampaň nefunguje. Všetky sviatky vytvorené vo funkcii Prázdnina konfigurácie systému sú k dispozícii na výber. Priraďte tieto sviatky k tejto kampani.

Zobrazia sa sviatky, ktoré sú k dispozícii na výber.

1. Začiarknite políčka zodpovedajúce sviatkom, ktoré chcete priradiť k tejto kampani, alebo začiarknite políčko Vybrať **všetko** , ak chcete k tejto kampani priložiť všetky sviatky.

2. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte informácie.

IVR Editor šablón

IVR Template Editor je nástroj v rámci aplikácie, ktorý sa používa na nastavenie a konfiguráciu šablón IVR pre kampane. Poskytuje používateľské rozhranie, v ktorom môžete definovať podrobnosti kampane IVR, ako je názov šablóny, popis a poskytovateľ CPaaS. Editor prevedie používateľov sprievodcom dokončením potrebných nastavení kampane IVR a zabezpečí, aby bola správna správa nakonfigurovaná na prehrávanie počas kampane.

Okrem agentských a bezagentových dialer kampaní aplikácia podporuje aj IVR kampane využívajúce poskytovateľov CPaaS (Communications Platform as a Service). Táto časť sa zaoberá nastavením šablóny IVR na spustenie kampane.

1. Kliknutím na položku **IVR Template Editor** nastavte a nakonfigurujte kampaň IVR.

2. Kliknite na Pridať a pridajte novú šablónu IVR.

3. Zadajte # **IVR názov šablóny a popis**.

4. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte poskytovateľa **CPaaS ID** . Položky nakonfigurované v nastaveniach CPaaS sa vyplnia ako možnosti v tomto zozname. Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Nastavenia CPaaS.

5. Ak ju chcete použiť ako aktívnu šablónu, zaškrtnite políčko Aktívna šablóna .

   Poznámka: Prebiehajúce hovory naďalej používajú starú šablónu; nové hovory sa prepnú na túto aktívnu šablónu.

6. Kliknite na

tlačidlo **Ďalej**.

Parameter

šablóny

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Vyberte požadovaný **typ** výzvy.

   a. **Nahraté**: Šablóna IVR je navrhnutá na prehratie zaznamenanej správy počas hovoru. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

   b. **TTS: Prevod textu na reč (TTS**) znamená, že správa je uložená ako textové súbory na serveri. Nástroj na prevod textu na reč konvertuje text na reč a prehrá správu počas hovoru. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Typ zaznamenanej výzvy

1. **Vyberte typ** výzvy ako **zaznamenaný**.

2. Zadajte názov zvukového **súboru správy.** Kompletná cesta, kde sa nachádza.

3. Ak je prepínač prenosu **zapnutý** , zadajte nasledujúce polia podľa podrobností.

   a. **Spôsob** prenosu: Vyberte spôsob prenosu. Vyberte možnosť Na požiadanie, ak chcete, aby bol hovor presmerovaný zákazníkom na požiadanie. Vyberte možnosť Vždy, ak chcete prepojiť každý hovor.

   b. **DTMF**: Vyberte číslo DTMF, na ktoré chcete prepojiť tento hovor. Toto platí len pre spôsob prenosu na požiadanie.

   c. **Max. počet pokusov**: Vyberte počet **max. počtu pokusov** o prepojenie tohto hovoru. Toto platí len pre spôsob prenosu na požiadanie. Aplikácia obmedzí tu nakonfigurované pokusy pred zrušením hovoru, ak je vstup DTMF neplatný aj po zlyhaní opakovania.

4. Vyberte typ **prenosu**. Ak chcete prepojiť na telefón, vyberte položku **Tel**. Ak chcete prepojiť na telefón SIP, vyberte položku **SIP**.

5. Zadajte **cieľ** prepojenia na miesto, kde sa má hovor prepojiť.

6. Zadajte názov **zvukového súboru prenosovej**správy. Toto je hlásenie, ktoré sa prehrá pri prepájaní hovoru.
7. Ak nechcete, aby aplikácia pri prenose rozpoznávala živý hlas (na rozdiel od záznamníka odpovedajúceho na hovor), nechajte **prepínač detekcie** hlasu vypnutý. Ak chcete, aby aplikácia pri prenose detekovala živý hlas, TURN zapnutie živej detekcie hlasu.
8. Ak sa zistí záznamník, vyberte rozbaľovaciu ponuku AMD Treatment o spôsobe spracovania prepojeného hovoru. Dostupné možnosti sú:

a. **Prepojiť na agentov** - Prepojí hovor na agenta.

b. **Odpojiť** – ukončite hovor.

c. **Zanechať správu** – zanechá správu volajúcemu.

9. Ak nechcete, aby sa v cieli hovoru zobrazoval prepínač ID volajúceho, nechajte **prepínač Odchádzajúci volajúci ID** vypnutý, TURN prepínač ZAPNUTÝ a zadajte prepínač Odchádzajúci volajúci ID, ktorý sa má zobraziť v cieli hovoru.

Typ výzvy prevodu textu na reč

1. Vyberte typ výzvy ako **TTS.**

2. Vyberte jazyk **.**

3. Vyberte hlasový **talent** z rozbaľovacieho zoznamu. Toto je hlas, ktorý počas hovoru prehráva text konvertovaný na reč.

4. Zadajte text úvodnej správy o prevode textu na reč. Toto je prvá správa, ktorá sa prehrá volajúcemu na IVR. Môžete tiež označiť polia firmy v zložených zátvorkách, ktoré sa zahrnú do správ. Môžete napríklad povedať: Ahoj {Krstné meno} {Priezvisko}, zostatok na kreditnej karte je {Splatný zostatok}, ktorý sa má uhradiť do {Dátum splatnosti}.

5. Ak TURN zapnutie prepínača Prepojiť , zadajte nasledujúce polia:

   a. Vyberte spôsob prenosu. Môžete vybrať možnosť **Na požiadanie** , ak chcete, aby bol hovor presmerovaný zákazníkom na požiadanie, alebo **Vždy** , ak chcete, aby bol každý hovor prepojený.

   b. Vyberte číslo DTMF, na ktoré chcete tento hovor prepojiť. Platí to len pre metódu prenosu na požiadanie.

   c. Vyberte počet max. počtu pokusov o prepojenie tohto hovoru. Platí to len pre metódu prenosu na požiadanie. Aplikácia obmedzí tu nakonfigurované pokusy pred ukončením hovoru, ak je prenos neúspešný.

   Poznámka: Pokus sa počíta, keď zákazník buď nezadá žiadny vstup alebo kľúče v neplatnom vstupe na nakonfigurovanom DTMF.

6. Vyberte typ **prenosu**. Ak chcete prepojiť na telefón, vyberte položku Tel. Ak chcete prepojiť na telefón SIP, vyberte možnosť **SIP**.

7. Zadajte **cieľ** prepojenia na miesto, kde sa má hovor prepojiť.

8. Zadajte správu **o prenose textu**na reč. Toto je hlásenie, ktoré sa prehrá pri prepájaní hovoru.

9. Ak nechcete, aby aplikácia pri prenose rozpoznávala živý hlas (na rozdiel od záznamníka odpovedajúceho na hovor), nechajte **prepínač detekcie** hlasu vypnutý. Ak chcete, aby aplikácia pri prenose rozpoznala živý hlas, TURN zapnutie živej detekcie hlasu.

   a. Ak sa zistí záznamník, vyberte rozbaľovaciu ponuku AMD Treatment o spôsobe spracovania prepojeného hovoru. Dostupné možnosti sú:

i. **Presmerovať na agenta**: Presmerujte hovor na agenta.

ii. **Odpojiť**: zaveste hovor.

iii. **Zanechať správu**: zanechajte správu pre volajúceho.

10. Ak nechcete, aby sa v cieli hovoru zobrazovala hodnota ID volajúceho, nechajte **prepínač Odchádzajúci volajúci ID** vypnutý. TURN prepínač ZAPNÚŤ a zadajte odchádzajúceho volajúceho ID, ktorý sa zobrazí cieľu hovoru.

Iné konfigurácie

Na dokončenie vytvorenia konfigurácie kampane je potrebné dokončiť aj niekoľko ďalších konfigurácií. Všetky tieto konfigurácie sú zoskupené v tejto časti. Sú to:

- Zostavovač výrazov
- Zacielenie kampane
- Konfigurácia výsledkov telefonovania
- Konfigurácia Agent Desktop

Ak chcete otvoriť iba jednu z vyššie uvedených položiek, zaškrtnite políčko **Povoliť zobrazenie jedného panela** naraz.

Zostavovač výrazov

Môžete vytvoriť často používané kritériá v Zostavovači výrazov a použiť ich v **stratégii** výberu kontaktov (CSS) a **spravovať kontakty**.

Na splnenie tejto úlohy použite Zostavovač výrazov.

1. Rozbaľte **sekciu Zostavovač** výrazov a začnite vytvárať výraz.
2. Kliknite na položku **Vytvoriť nový** a vytvorte nový výraz.
3. Zadajte názov **výrazu**.
4. **Vyberte položku Funkcia** z rozbaľovacieho zoznamu. Na výber je k dispozícii niekoľko kľúčových funkcií SQL, ako napríklad LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH a YEAR.
5. Pre tento výraz môžete vybrať tri parametre. Kliknite na tlačidlo Nastavenia **oproti** parametru **1**.

Poznámky:
Pre funkcie **Left**, **Right**, **Podstring** a **Replace** sú vyplnené všetky polia Biznis a Systémové polia pre túto kampaň. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**.
Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom sú **možnosti Posledný prístup**, **Teraz** a **Čas** vytvorenia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**.
Keď použijete funkciu dátumu a času na vytvorenie vlastného výrazu, parameter **teraz** berie do úvahy iba časové pásmo servera.

6. V prípade potreby zopakujte **krok 5** pre **parameter 2** a **parameter 3**.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Tento výraz je teraz k dispozícii na výber pri vytváraní nového CSS.

Zacielenie kampane

V sekcii Cieľ kampane Tab môžete nastaviť denné, týždenné a mesačné ciele, ktoré majú agenti dosiahnuť.

1. Rozbaľte **sekciu Cieľ** a nastavte cieľ
2. Zadajte **názov** kategórie pre cieľ, ktorý chcete nastaviť.
3. Zadajte **popis**.
4. Z príslušných počítadiel vyberte alebo zadajte údaje pre **Denný cieľ**, **Týždenný cieľ** a **Mesačný cieľ**.
5. Vyberte skupinu **Výsledky** telefonovania a **Obchodné výsledky** pre túto **kategóriu**. Môžete vybrať viacero výsledkov. Ak chcete vybrať všetky výsledky, zaškrtnite políčko v riadkoch hlavičky.
6. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte informácie.

Konfigurácia výsledkov telefonovania

Časť **Výsledky** telefonovania vám umožňuje ovládať výsledky telefonovania, ktoré môže zobraziť prihlásený agent. V širšom zmysle sú to len tieto výsledky, ktoré má agent k dispozícii na výber pri likvidácii hovoru.

Tu sú uvedené všetky výsledky telefonického vysielania uvedené v skupine kampane, do ktorej táto kampaň patrí. Stĺpec **AgentView** zdedí vlastnosť tak, ako je nastavená v nadradenej skupine kampaní.

Ak vaša firma potrebuje, aby bol niektorý z týchto výsledkov viditeľných pre agentov skrytý pre agentov alebo naopak, TURN
Prepínač funkcie AgentView pre konkrétny výsledok na **ZAPNUTÉ** alebo **VYPNUTÉ** podľa potreby.

Poznámka: Možnosť AgentView nie je použiteľná pre Webex Contact Center.

Kliknutím na tlačidlo Uložiť potvrdíte tieto zmeny alebo kliknutím na tlačidlo **Zrušiť** vrátite späť bez uloženia týchto zmien.

Agent Desktop Konfigurácie

Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.

Sekcia **Agent Desktop Konfigurácia** vám umožňuje konfigurovať rôzne aspekty označenia kontaktu ako DNC. Keď agent označí kontakt ako DNC, tieto konfigurácie určujú rôzne atribúty DNC.

1. TURN Zapnite možnosť Vyžaduje dispozíciu **, ak chcete,** aby bola dispozícia povinná, keď agent vybavuje hovor.
2. **Vyberte typ** obdobia DNC. Dostupné možnosti sú uvedené nižšie.
   a. **Natrvalo** - Keď agent označí kontakt ako DNC, označí sa tak natrvalo.
   b. **Špecifický deň** – vyberte konkrétny počet dní, počas ktorých má kontakt zostať v DNC. Môžete si vybrať minimálne 1 deň a maximálne 3650 dní (10 rokov). Okrem výberu dňa si môžete zvoliť TURN zapnutie EOD. Ak TURN zapnutie, DNC končí na konci dňa podľa počtu nakonfigurovaných dní. Ak je tento prepínač ponechaný vypnutý, DNC končí nasledujúci deň, súčasne agent vyberie kontakt ako DNC.
      - Agent napríklad nastaví kontakt ako DNC s počtom dní nakonfigurovaným ako 1. Ak je EOD prepínač zapnutý, DNC obdobie kontaktu sa končí na konci toho istého dňa. Ak je prepínač vypnutý, obdobie DNC kontaktu sa nasledujúci deň končí v rovnakom čase - to znamená, že sa prelieva do nasledujúceho dňa a končí po dokončení 1 dňa.
   c. **Výber** agenta - Ak vyberiete túto možnosť, agent nastaví dátum a čas začiatku DNC a dátum a čas ukončenia (na základe preferencie kontaktu). Ak vyberiete túto možnosť, povolí sa výber dátumu a času v miniaplikácii Výsledok na Agent Desktop.
3. Vyberte prepínač Časové **pásmo** zákazníka DNC ON, ak je kontakt v časovom pásme kontaktu označený ako DNC. Ak ho necháte vypnutý, DNC je založený na časovom pásme servera.

4. **Vyberte typ** DNC. Dostupné sú nasledujúce možnosti:
   a. **Špecifické** pre kampaň – kontakt sa obmedzí ako DNC iba pre kampaň, z ktorej je kontakt vytočený.
   b. **Kategória** kampane – táto možnosť obmedzí kontakt ako DNC pre všetky kampane v kategórii kampane.
   c. **Viacnásobná kategória** – kontakt sa označí ako DNC pre všetky kampane priradené k vybratým kategóriám kampaní.
   d. **Globálne** - Toto označuje kontakt ako DNC v celom systéme - všetkých kampaniach a kategóriách.
5. Kliknite na Uložiť pre dokončenie **Agent Desktop Konfigurácia**; kliknutím na **Zrušiť** ukončíte akciu bez uloženia.

   Poznámka: Zmeny, ktoré tu vykonáte, sa prejavia hneď pri nasledujúcom hovore, ktorý spracuje agent. Napríklad obdobie DNC je nakonfigurované ako trvalé, toto je obdobie DNC, ak agent nastaví výsledok ako DNC. Ak však zmeníte hodnotu Konkrétny deň, aktuálny hovor zdedí hodnotu Natrvalo. Konkrétny deň nadobúda účinnosť až pre ďalší hovor vybavovaný agentom.

Nastavenia vytáčania

Modul **Nastavenia** vytáčania umožňuje prepísať nastavenia vykonané na úrovni skupiny v súvislosti s CLI, spracovaním záznamníka a ošetrením prerušených hovorov. Prepísané nastavenia sa vzťahujú iba na konkrétne kampane, zatiaľ čo ostatné kampane v skupine sa riadia nastaveniami na úrovni skupiny.

Prejdite do **nastavení** vytáčania kampane a zobrazte obrazovku **Nastavenia**

vytáčania kam> **pane** . Ak chcete nakonfigurovať nastavenia vytáčania,

vykonajte nasledujúce úlohy:

1. "Pridať podmienku" na nasledujúcej strane
2. "Filter" na nasledujúcej stránke
3. "CLI" na strane 77
4. "Ošetrenie záznamníkom" na strane 79
5. "Liečba opusteného hovoru" na strane 79

Polia

Polia	Popis
Celkové podmienky	Počet celkových podmienok.
Názov podmienky	Názov podmienky.

Popis podmienky	Opis stavu.
Povolené	TURN Zapnite / vypnite prepínač, aby ste povolili alebo zakázali stav.

Akcie	tlačidlo Akcie na úpravu/odstránenie podmienky.

Poznámka: V prípade zdieľaného zoznamu sa v mriežke vyplnia cieľové skupiny kampaní s priradenými podmienkami.

Pridať podmienku

Podmienky môžete pridať pomocou nástroja na zostavovanie podmienok. Kontakty, ktoré vyhovujú týmto podmienkam filtra, sa riadia nastaveniami vytáčania na úrovni kampane. Ostatné kontakty sa riadia nastaveniami na úrovni skupiny.

Môžete pridať ľubovoľný počet podmienok, ale kedykoľvek je možné povoliť iba päť podmienok a aplikácia filtruje kontakty iba na základe piatich podmienok.

Poznámka: Pre zdieľaný zoznam môžete pridať ľubovoľný počet podmienok, ale pre každú cieľovú skupinu kampane je možné povoliť iba päť podmienok.

Kliknite na Pridať **podmienku** a pridajte novú podmienku nastavení vytáčania kampane.

1. Zadajte **názov** podmienky. Toto je povinné pole. V názve nemôžete použiť špeciálne znaky okrem podčiarknutia, pomlčky a znaku (_, -) a @.
2. Zadajte **popis** podmienky.
3. V rozbaľovacej ponuke vyberte cieľovú **skupinu** kampaní.

   Poznámka: Pole Skupina cieľovej kampane je použiteľné iba pre kampaň Zdieľaný zoznam všetkých vytáčajúcich a nevolajúcich.
   Je povinné nakonfigurovať podmienku CSS pre kampaň zdieľaného zoznamu, aby sa v rozbaľovacej ponuke zobrazoval zoznam skupín kampaní typu tar-get.
   V cieľovej skupine kampaní sa predvolene vyberie prvá cieľová skupina kampane a hodnoty sa zodpovedajúcim spôsobom vyplnia na nasledujúcich kartách na základe nastavení tempa v skupine kampaní.
4. Vyberte možnosť porovnania - toto je podmienka, ktorú musí pole spĺňať, aby bol kontakt vybraný. Niektoré porovnávacie parametre pre váš stav môžu byť > (väčšie ako), < (menšie ako), = (rovná sa) atď.
5. Zadajte hodnotu, ktorú musí spĺňať táto podmienka, aby bol kontakt vybraný na doručenie.

Filter

Pomocou **filtra** môžete vytvoriť podmienku alebo množinu podmienok.

1. Z rozbaľovacieho zoznamu Systémové **polia / Obchodné polia** vyberte príslušnú položku.
2. Zatvorte zátvorku.
3. Kliknite na tlačidlo Pridať pre pridanie ďalšej podmienky.
4. V novom riadku vyberte z rozbaľovacieho zoznamu rozhodnutí buď **AND** , alebo **OR** .

5. Môžete naďalej pridávať ďalšie takéto skupiny podmienok. Po dokončení kliknite na tlačidlo **Uložiť** .
6. Ak chcete pridať viac skupín, vyberte tlačidlo Pridať z **tlačidla Akcia** skupiny a kliknite na **Uložiť**.

Polia

Polia	Popis
Max. počet opakovaní	Toto je aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu pokusov, ktoré je možné vykonať pri vytáčaní každého kontaktu v kampani.
Denné opakovania	Toto je aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu pokusov, ktoré je možné vykonať pri vytáčaní každého kontaktu za deň pre túto kampaň.
Opakovania cyklu	Toto je aktuálna zvýšená hodnota maximálneho počtu opakovaných pokusov, ktoré je možné vykonať v cykle vytáčania. Cyklus je množina pokusov o vytáčanie, raz do všetkých režimov, s ktorými sa nahráva takt. Kontakt sa napríklad nahrá v troch režimoch – Home, Práca a Mobilné čísla. Cyklus vytáčania sa dokončí, keď aplikácia vytočí všetky tieto režimy (v nakonfigurovanom poradí) raz za každý.
Pokusy o e-mail	Toto je aktuálna zvýšená hodnota počtu pokusov povolených pre kontakty, ktoré sa majú doručiť pre e-mailové kampane.
SMS Opakuje	Toto je aktuálna zvýšená hodnota počtu povolených pokusov o doručenie kontaktov pre kampane SMS.
Posledná návšteva	Kontakty s nakonfigurovaným dátumom a časom posledného prístupu, ktoré majú byť doručené ako súčasť tohto porovnávača cien.
Priorita	Priorita priradená kontaktom, ktorá sa má zohľadniť pri doručovaní podľa tohto porovnávača cien.
Skóre olova	Skóre potenciálnych zákazníkov, ktoré sa má brať do úvahy pri poskytovaní kontaktov, je podľa tohto porovnávača cien. Lead Score pomáha identifikovať najperspektívnejšieho zákazníka, ktorého treba kontaktovať z kamery. Toto skóre je možné nastaviť aj v čase nahrávania alebo zabalenia a zároveň definovať výsledok podnikania / telefonovania.
Začiatok hovoru	Toto je čas začatia hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do času začatia uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.
Čas ukončenia hovoru	Toto je čas ukončenia hovoru nastavený plánovačom. Hovory, ktoré spadajú do času ukončenia uvedeného v tejto podmienke, sa vyberú na doručenie.
ID zoznamu	Zoznam ID, do ktorého kontakt patrí. Kontakty patriace do ListID v tejto kondícii CSS sa doručujú.
Typ hovoru	Typ hovoru. Napríklad osobné spätné volanie, bežné spätné volanie, bežný hovor atď.
Posledný výsledok	Posledný výsledok stanovený pre tento kontakt. Dodajú sa kontakty s vybraným posledným výsledkom.

ID globálneho zoznamu	Globálny zoznam ID, do ktorého tento kontakt patrí. Kontakty patriace do globálnych zoznamov v tomto stave CSS sa doručujú.

Userid	Toto agent ID označený kontaktom. Hovory sa doručujú na vytáčanie a opravujú sa agentovi uvedenému v tomto poli.
Telefónne číslo	Telefónne číslo kontaktu, ktorý má doručiť podľa tohto porovnávača cien.
Názov zóny	Názov časového pásma, do ktorého kontakt patrí.
Deň v týždni	Preferovaný deň v týždni kontaktu na prijatie hovoru.
Denná doba	Preferovaný čas dňa na prijatie hovoru kontaktom.
Režim	Preferovaný režim kontaktu na prijatie hovoru.

CLI

Poznámka: Číslo CLI môžete nakonfigurovať iba pre prediktívne a progresívne kampane.

CLI je kontaktné číslo, ktoré sa zákazníkovi počas prijímania hovoru zobrazí ako

odchádzajúce volané ID. Môžete vytvoriť tri typy CLI. Sú to:

1. Špecifické CLI
2. Oblasť podnikania
3. Náhodné CLI

Špecifické CLI

V predvolenom nastavení **je vybratá možnosť Špecifické rozhranie CLI** . Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Zadajte **názov** rozhrania CLI.
2. Zadajte **hodnotu CLI**.

   Poznámka: Pre dialer sa hodnota CLI predvolene vyplní automaticky. Je to rovnaké číslo, ktoré je vybrané ako ANI (CLI) v skupine kampane. Okrem ANI (CLI) môžete pre túto kampaň pridať aj špecifické CLI.

Oblasť podnikania

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Zadajte **názov** rozhrania CLI.
2. Vyberte obchodné pole ako **hodnotu** CLI. CLI obchodného poľa vám umožňuje určiť polia z nahraného súboru kontaktov, ktoré sa musia použiť ako CLI. Uistite sa, že váš súbor kontaktov obsahuje požadované údaje.

   Poznámka : Obchodné polia s typmi údajov Reťazec sú povolené iba.

Náhodné CLI

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Zadajte **názov** rozhrania CLI.
2. Zadajte **hodnotu** CLI.

Môžete pridať až 10 náhodných CLI na základe vašej požiadavky. Aplikácia načíta ľubovoľné číslo z 10 ako CLI, aby sa zákazníkovi počas prijímania hovoru zobrazilo ako odchádzajúce volanie ID.

Ošetrenie záznamníkom

Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.

1. Prejdite na **položku Ošetrenie záznamníkom.**
2. **V rozbaľovacej ponuke vyberte typ detekcie** AMD. Napríklad Odpojiť .
3. Ak vyberiete možnosť **Odpojiť**, nebude potrebná žiadna konfigurácia nastavení.
4. Ak vyberiete **možnosť Presmerovať na agenta**, aplikácia presmeruje hovor na agenta, keď narazí na odpoveď záznamníka.
5. Ak vyberiete možnosť **Prehrať správu a odpojiť** sa, zobrazí sa text **prevodu textu** na reč.
6. Zadajte text **prevodu textu na**reč. Správa sa prehrá volajúcemu na IVR a odpojí sa.
7. Ak vyberiete **možnosť Prehrať správu a Preniesť na agenta**, zobrazí sa text **prevodu textu** na reč.
8. Zadajte text **prevodu textu na**reč. Správa sa prehrá volajúcemu na IVR a presmeruje sa na agenta.
9. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Ošetrenie opusteného hovoru

Poznámka: Táto funkcia momentálne nie je podporovaná v Webex Contact Center.

1. Prejdite na **položku Spracovanie opustených hovorov.**
2. V rozbaľovacej ponuke vyberte **položku Typ liečby** opusteného hovoru. Napríklad Odpojiť .
3. Ak vyberiete možnosť **Odpojiť**, nebude potrebná žiadna konfigurácia nastavení.
4. Ak vyberiete možnosť **Prehrať správu a odpojiť** sa, zobrazí sa text **prevodu textu** na reč.
5. Zadajte text **prevodu textu na**reč. Správa sa prehrá volajúcemu na IVR a odpojí sa.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Skupina

Kliknutím na položku **Systém** na table ponuky na ľavej strane otvorte stránku Konfigurácia systému. Ak chcete zobraziť všetky položky konfigurácie v ponuke Systém, kliknite na tlačidlo Systémové menu.

Prístup ku skupine

1. Kliknutím na položku Skupina na table ponuky vľavo otvorte stránku Skupina. Mriežka obsahuje skupinu, názov skupiny kampaní, režim stimulácie, typ skupiny, stav skupiny a akcie.
2. Pomocou tlačidla Rozbaliť na ľavej strane mriežky rozbaľte skupinu tak, aby sa zobrazili kampane patriace do skupiny kampaní.
3. Kampane sú uvedené spolu s percentom výstupu pre každú z nich. Percento výstupu je percento kontaktov, ktoré sa majú doručiť do kampaní. Pomáha vám to ovládať, ktorá kampaň dostane prioritu na vytáčanie kontaktov. Percento výstupu môžete nastaviť na 75 percent pre jednu kampaň a 25 percent pre inú. Kampaň, ktorá má 75-percentnú doručiteľnosť, získa viac kontaktov na vytočenie. Ak sú však dve kampane označené ako kampane so 100-percentnou doručiteľnosťou, kontakty prvej uvedenej kampane sa doručia na vytáčanie. Až potom, čo prvá cam-paign vyčerpá všetky svoje kontakty, druhá kampaň dostane kontakty na vytočenie. Ak to chcete zmeniť, môžete kampane presunúť myšou a zmeniť ich poradie.
4. Ak chcete zmeniť percento výstupu, kliknite na tlačidlo Upraviť v stĺpci Akcia a zmeňte percento výstupu.
5. Kliknutím na tlačidlo Uložiť v stĺpci Akcie dokončite zmenu.

Pridanie skupiny hlasových kampaní

Konfigurácia skupiny kampaní:

Ukážka režimu stimulácie

1. Kliknite na položku **Upraviť** v stĺpci Akcia pre uvedenú skupinu kampaní, ktorú chcete nakonfigurovať.
2. Sekcia **Podrobnosti** o kampani obsahuje položku (Skupina kampane – Kampaň vo vytáčači Webex Contact Center). Toto je pre režim ukážky.
    a. Zadajte názov.
    b. Zadajte popis.
    c. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Názov vytáčania.
    d. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vstupný bod.

E. Prejdite do časti Globálne obchodné parametre a dokončite výber položky Global Business Busi-
ness Parametre pre skupinu.

3. **V časti Detaily** vytáčania zadajte nasledujúce podrobnosti, ak vyberáte režim stimulácie ako ukážku:
   a. Zadajte odchádzajúceho volajúceho ID.
   b. V zozname sú uvedené všetky dostupné tímy. Vyberte tímy, ktoré spracovávajú ukážkové hovory, a kliknutím na tlačidlo > ich presuňte ako priradené tímy. Môžete si vybrať viacero tímov. Ak chcete vybrať všetky tímy, kliknite na >>.
   c. Kliknite na tlačidlo Uložiť a prejdite do časti Parametre kontaktu.

      Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisom polí v **časti Detaily** vytáčania, kliknite na **položku Pomocník**
      ikona.

Zobrazenie ukážky režimu priameho tempa

1. Kliknite na položku **Upraviť** v stĺpci Akcia pre uvedenú skupinu kampaní, ktorú chcete nakonfigurovať.
2. Sekcia **Podrobnosti** o kampani obsahuje položku (Skupina kampane – Kampaň v dialeri Webex Contact Center). Toto je pre režim ukážky.
   a. Zadajte názov.
   b. Zadajte popis.
   c. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Názov vytáčania.
   d. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vstupný bod.

E. Prejdite do časti Globálne obchodné parametre a dokončite výber položky Global Business Busi-
ness Parametre pre skupinu.

3. **V časti Detaily** vytáčania zadajte nasledujúce podrobnosti, ak vyberáte režim stimulácie ako ukážku:
   a. Zadajte odchádzajúceho volajúceho ID.
   b. Použite jazdec alebo zadajte časový limit ukážkovej ponuky. Toto je čas, ktorý má agent na prijatie / preskočenie / odstránenie ukážkového kontaktu.
   c. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte akciu časového limitu ukážky ponuky. Ak agent nereaguje na náhľadovú ponuku, aplikácia automaticky spracuje kontakt na základe tohto výberu. Dostupné možnosti sú Prijať, Preskočiť a Odstrániť.
   d. V poli Ukážka akcií zakázaných vyberte možnosti (povolené viaceré výbery), ktoré chcete zakázať.
   e. Kliknite na tlačidlo Uložiť a prejdite do časti Parametre kontaktu.

   Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisom polí v **časti Detaily** vytáčania, kliknite na **položku Pomocník**
   ikona.

Ukážka režimu štandardného tempa

1. Kliknite na položku **Upraviť** v stĺpci Akcia pre uvedenú skupinu kampaní, ktorú chcete nakonfigurovať.
2. Sekcia **Podrobnosti** o kampani obsahuje položku (Skupina kampane – Kampaň v dialeri Webex Contact Center). Toto je pre režim ukážky.
   a. Zadajte názov.
   b. Zadajte popis.
   c. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Názov vytáčania.
   d. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vstupný bod.

E. Prejdite do časti Globálne obchodné parametre a dokončite výber položky Global Business Busi-
ness Parametre pre skupinu.

3. **V časti Detaily** vytáčania zadajte nasledujúce podrobnosti, ak vyberáte režim stimulácie ako ukážku:

   a. Zadajte odchádzajúceho volajúceho ID.

   b. Použite jazdec alebo zadajte časový limit ukážkovej ponuky. Toto je čas, ktorý má agent na prijatie / preskočenie / odstránenie ukážkového kontaktu.

   c. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte akciu časového limitu ukážky ponuky. Ak agent nereaguje na náhľadovú ponuku, aplikácia automaticky spracuje kontakt na základe tohto výberu. Dostupné možnosti sú Prijať, Preskočiť a Odstrániť.

   d. V poli Ukážka akcií zakázaných vyberte možnosti (povolené viaceré výbery), ktoré chcete zakázať.

   e. Kliknite na tlačidlo Uložiť a prejdite do časti CPA.

   Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisu polí v **časti Detaily** vytáčania, kliknite na ikonu **Pomocník** .

4. V časti Parametre CPA vykonajte nasledujúce kroky.

   a. V prípade potreby povoľte detekciu CPA. Ak povolíte zisťovanie CPA, pokračujte nastaveniami. Prípadne prejdite na položku Parametre kontaktu.

   b. V prípade potreby povoľte funkciu Detekcia AMD. To umožňuje aplikácii zistiť, či je hovor smerovaný do záznamníka.

   c. V prípade potreby povoľte funkciu Ukončenie zisťovania tónov. Ak je táto možnosť povolená, procesor pred ukončením hovoru čaká na zistenie tónu ter-mination hlasovej pošty.

   d. Použite jazdec alebo zadajte minimálny čas ticha. Toto je čas v milisekundách, počas ktorého aplikácia klasifikuje hovor ako detekovaný hlas.

   e. Použite jazdec alebo zadajte obdobie analýzy. Toto je čas v milisekundách, ktorý aplikácia strávi analýzou hovoru - čas pre CPA.

   f. Použite jazdec alebo zadajte minimálnu platnú reč. Toto je čas v milisekundách nepretržitého hlasu počas hovoru, ktorý klasifikuje hovor ako detegovaný hlas.

   g. Použite posúvač alebo zadajte analýzu maximálneho času. Toto je maximálny čas v milisekundách, počas ktorého aplikácia identifikuje problém ako mŕtvy vzduch.

   h. Použite jazdec alebo zadajte analýzu tónov maximálneho výrazu. Toto je čas v milisekundách, ktorý aplikácia strávi analýzou hlasovej správy záznamníka ako ukončenej.

   i. Kliknite na tlačidlo Uložiť a prejdite do časti Parametre kontaktu.

   Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisom polí v **časti Parametre** CZA, kliknite na

E. Prejdite do časti Globálne obchodné parametre a dokončite výber položky Global Business Busi-
ness Parametre pre skupinu.

tlačidlo Pomocník
ikona.

Režim progresívneho tempa

1. Ak vyberáte **režim stimulácie ako, vyplňte sekciu Podrobnosti** o kampani takto: Progresívne:
   a. Zadajte názov.
   b. Zadajte popis.
   c. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Názov vytáčania.
   d. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vstupný bod.
   e. Prejdite do časti Globálne parametre podnikania a dokončite výber globálnych parametrov podnikania pre skupinu.
   f. Prejdite do časti Detaily vytáčania.
2. **V časti Detaily** vytáčania zadajte nasledujúce podrobnosti, ak vyberáte režim stimulácie ako progresívny:
   a. Zadajte odchádzajúceho volajúceho ID.
   b. Použite jazdec alebo zadajte rýchlosť vytáčania. Toto je počet kontaktov, ktoré sa majú vytočiť pre každého agenta. Ak je napríklad táto hodnota 5 a je prihlásených desať agentov, počet vytočených kontaktov je obmedzený na 50.
   c. Použite jazdec alebo zadajte limit zvonenia bez prijatia. Toto je doba v sekundách, počas ktorej zazvoní telefón zákazníka predtým, ako sa hovor považuje za žiadny hovor.
   d. Ak ide o kampaň bez agenta (progresívna kampaň IVR), použite posúvač alebo zadajte počet portov IVR pre túto kampaň.

      Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisom polí v **časti Detaily** vytáčania, kliknite na **položku Pomocník**
      ikona.
3. **V časti Parametre** CPA zadajte nasledujúce podrobnosti, ak vyberiete režim stimulácie ako progresívny.

a. V prípade potreby povoľte detekciu CPA. Ak povolíte zisťovanie CPA, pokračujte nastaveniami. Prípadne prejdite na položku Parametre kontaktu.

b. V prípade potreby povoľte funkciu Detekcia AMD. To umožňuje aplikácii zistiť, či je hovor smerovaný do záznamníka.

c. V prípade potreby povoľte funkciu Ukončenie zisťovania tónov. Ak je táto možnosť povolená, procesor pred ukončením hovoru čaká na zistenie tónu ter-mination hlasovej pošty.

d. Použite jazdec alebo zadajte minimálny čas ticha. Toto je čas v milisekundách, počas ktorého aplikácia klasifikuje hovor ako detekovaný hlas.

e. Použite jazdec alebo zadajte obdobie analýzy. Toto je čas v milisekundách, ktorý aplikácia strávi analýzou hovoru - čas pre CPA.

f. Použite jazdec alebo zadajte minimálnu platnú reč. Toto je čas v milisekundách nepretržitého hlasu počas hovoru, ktorý klasifikuje hovor ako detegovaný hlas.

g. Použite posúvač alebo zadajte analýzu maximálneho času. Toto je maximálny čas v milisekundách, počas ktorého aplikácia identifikuje problém ako mŕtvy vzduch.

h. Použite jazdec alebo zadajte analýzu tónov maximálneho výrazu. Toto je čas v milisekundách, ktorý aplikácia strávi analýzou hlasovej správy záznamníka ako ukončenej.

i. Kliknite na tlačidlo Uložiť a prejdite do časti Parametre kontaktu.

Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisom polí v **časti Parametre** CZA, kliknite na **tlačidlo Pomocník**
ikona.

Režim prediktívnej stimulácie

1. Ak vyberáte **tempo ako prediktívny, vyplňte sekciu Podrobnosti** o kampani takto:

   a. Zadajte názov.

   b. Zadajte popis.

   c. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Názov vytáčania.

   d. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte vstupný bod.

   e. Prejdite do časti Globálne parametre podnikania a dokončite výber globálnych parametrov podnikania pre skupinu.

   f. Prejdite do časti Detaily vytáčania.

2. **V časti Detaily** vytáčania zadajte nasledujúce podrobnosti, ak vyberáte režim stimulácie ako prediktívny:

a. Zadajte odchádzajúceho volajúceho ID.

b. Použite jazdec alebo zadajte rýchlosť vytáčania. Toto je počet kontaktov, ktoré sa majú vytočiť pre každého agenta. Ak je napríklad táto hodnota 5 a je prihlásených desať agentov, počet vytočených kontaktov je obmedzený na 50.

   Poznámka: Tu nastavená rýchlosť vytáčania musí byť menšia alebo rovnaká ako hodnota zadaná v poli Maximálna rýchlosť vytáčania.

c. Použite jazdec alebo zadajte čas zvonenia bez prijatia. Toto je doba v sekundách, počas ktorej zazvoní telefón zákazníka predtým, ako sa hovor považuje za žiadny hovor.

d. Použite jazdec alebo zadajte maximálnu rýchlosť vytáčania. Toto je počet kontaktov, ktoré sú doručené vytáčateľovi na prihláseného agenta. Ak je počet prihlásených agentov 7 a nastavíte maximálnu rýchlosť vytáčania na 2, aplikácia doručí dialeru 14 kontaktov.

e. Použite jazdec alebo zadajte percento opustenej sadzby. Toto nastavenie obmedzuje percento hovorov, ktoré je možné opustiť. Ak percento prekročí túto hodnotu, sadzba za ukončenie hovoru sa znížila na túto hodnotu znížením počtu volaní, ktoré sa majú vytočiť.

f. Použite jazdec alebo zadajte tempo prediktívnych korekcií. Je to rýchlosť, ktorou dialer upravuje vytáčanie po dosiahnutí špecifikovaného živého pripojenia. Čím vyššie je toto číslo, tým menej často k tejto úprave dochádza.

g. Použite jazdec alebo zadajte faktor prediktívneho zisku. Faktor definuje zvýšenie rýchlosti vytáčania, ak úspešné hovory nie sú prijaté podľa očakávania.

h. Použite posúvač alebo zadajte percento rezervácie. Ide o počet prihlásených agentov, ktorých si aplikácia musí rezervovať pre kampane mapované pre túto skupinu.

i. Ak ide o kampaň bez agenta (progresívna kampaň IVR), použite posúvač alebo zadajte počet portov IVR pre túto kampaň.

   Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisom polí v **časti Detaily** vytáčania, kliknite na **položku Pomocník**
   ikona.

3. **V časti Parametre** CPA zadajte nasledujúce podrobnosti, ak vyberáte režim stimulácie ako prediktívny.

   a. V prípade potreby povoľte detekciu CPA. Ak povolíte zisťovanie CPA, pokračujte nastaveniami. Prípadne prejdite na položku Parametre kontaktu.

   b. V prípade potreby povoľte funkciu Detekcia AMD. To umožňuje aplikácii zistiť, či je hovor smerovaný do záznamníka.

   c. V prípade potreby povoľte funkciu Ukončenie zisťovania tónov. Ak je táto možnosť povolená, CPA pred ukončením hovoru počká na zistenie tónu ukončenia hlasovej pošty.

   d. Použite jazdec alebo zadajte minimálny čas ticha. Toto je čas v milisekundách, počas ktorého aplikácia klasifikuje hovor ako detegovaný

hlas.

e. Použite jazdec alebo zadajte obdobie analýzy. Toto je čas v milisekundách, ktorý aplikácia strávi analýzou hovoru - čas pre CPA.

f. Použite jazdec alebo zadajte minimálnu platnú reč. Toto je čas v milisekundách nepretržitého hlasu počas hovoru, ktorý klasifikuje hovor ako detegovaný hlas.

g. Použite posúvač alebo zadajte analýzu maximálneho času. Toto je maximálny čas v milisekundách, počas ktorého aplikácia identifikuje problém ako mŕtvy vzduch.

h. Použite jazdec alebo zadajte analýzu tónov maximálneho výrazu. Toto je čas v milisekundách, ktorý aplikácia strávi analýzou hlasovej správy záznamníka ako ukončenej.

i. Kliknite na tlačidlo Uložiť a prejdite do časti Parametre kontaktu.

Poznámka: Ak chcete okamžite získať prístup k popisom polí v **časti Parametre** CZA, kliknite na **tlačidlo Pomocník**
ikona.

Parametre kontaktu

1. V časti Parametre **kontaktu** zadajte nasledujúce informácie:

   a. Počiatočný počet kontaktov je počet kontaktov, ktoré chcete iniciálne odoslať do Dialera. Pomocou jazdca nastavte číslo.

   b. Prírastok O % je percento, o ktoré chcete zvýšiť doručenie kontaktov do telefónu Dialer. Tento počet možno budete chcieť zvýšiť, pretože vytáčanie vytáča hovory rýchlejšie, ako sa očakávalo, a dochádzajú mu kontakty.

   c. Zníženie O % je percento, o ktoré chcete znížiť doručenie kontaktu volajúcemu. Tento počet možno budete chcieť znížiť, pretože vytáčanie vytáča hovory pomalšie, ako sa očakávalo, a zhromažďuje kontakty, ktoré sa majú vytočiť.

   d. Horná prahová hodnota % je horná hranica ako násobok počiatočného počtu kontaktov, ktoré môžu byť doručené dialerovi.

   e. Aktivujte začiarkavacie políčko automatického vyvažovania, ak chcete automaticky distribuovať kontakty z nahraného súboru rovnomerne do všetkých kampaní priradených ku skupine.

   f. Nastavte frekvenciu doručovania. Toto je čakacia doba medzi iteráciami v sekundách.

   g. Nastavte dĺžku digitálneho frontu, ktorá určuje počet kontaktov, ktoré zostávajú vo fronte na okamžité doručenie vytáčačovi.

   h. Povoľte prepínač Account Executive Mapping a povoľte prispôsobené služby priradením agenta výlučne zákazníkovi v kampani založenej na agentovi.
   Poznámka: Mapovanie vedúcich pracovníkov účtu zatiaľ nie je vo WxCC podporované.

   i. Prejdite do časti Globálne parametre podnikania a dokončite výber globálnych parametrov podnikania pre skupinu.

   j. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .

Pridanie skupiny manuálnych kampaní

Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

Manuálnu skupinu kampaní môžete pridať aj do aplikácie Správca kampaní. Sú to skupiny kampaní. Môžete vytvoriť kampane a priradiť ich k týmto skupinám manuálnych kampaní. Všetky funkcie kampane fungujú tak, ako je vysvetlené v kapitole Kampaň. Jediný rozdiel je v tom, že takty, namiesto toho, aby boli doručené do dialera, sú umiestnené v samostatnej tabuľke. Niektoré rozhrania API pristupujú k týmto kontaktom a podľa potreby konajú - doručené do vytáčania na vytáčanie, odoslané ako zoznam agentovi na manuálne vytáčanie atď. Po nastavení výsledkov existujú rozhrania API, ktoré vyberajú výsledky a vykonávajú ďalšiu aktivitu podľa konfigurácie v kampani.

1. Zadajte názov skupiny kampaní.
2. Zadajte popis.
3. Kliknite na Uložiť a pokračovať.
4. Vyplňte sekcie Parametre kontaktu – Mapovanie agenta.
5. V časti Parametre **kontaktu** zadajte nasledujúce informácie:
    a. Počiatočný počet kontaktov je počet kontaktov, ktoré chcete pôvodne odoslať do telefónu Dialer. Pomocou jazdca nastavte číslo.
    b. Prírastok O % je percento, o ktoré chcete zvýšiť doručenie kontaktov do telefónu Dialer. Tento počet možno budete chcieť zvýšiť, pretože vytáčanie vytáča hovory rýchlejšie, ako sa očakávalo, a dochádzajú mu kontakty.
    c. Zníženie O % je percento, o ktoré chcete znížiť doručenie kontaktu volajúcemu. Tento počet možno budete chcieť znížiť, pretože vytáčanie vytáča hovory pomalšie, ako sa očakávalo, a zhromažďuje kontakty, ktoré sa majú vytočiť.
    d. Horná prahová hodnota % je horná hranica ako násobok počiatočného počtu kontaktov, ktoré môžu byť doručené dialerovi.
    e. Aktivujte začiarkavacie políčko automatického vyvažovania, ak chcete automaticky distribuovať kontakty z nahraného súboru rovnomerne do všetkých kampaní priradených ku skupine.
    f. Nastavte frekvenciu doručovania. Toto je čakacia doba medzi iteráciami v sekundách.
    g. Nastavte dĺžku digitálneho frontu, ktorá určuje počet kontaktov, ktoré zostávajú vo fronte na okamžité doručenie vytáčačovi.
    h. Povoľte prepínač Account Executive Mapping a povoľte prispôsobené služby priradením agenta výlučne zákazníkovi v kampani založenej na agentovi.

    Poznámka: Mapovanie vedúcich pracovníkov účtu zatiaľ nie je vo WxCC podporované.

    i. V časti Mapovanie agentov vyberte vhodných agentov na mapovanie so skupinou kampane. Môžete vybrať viacerých agentov.

Konfigurácia systému

Konfigurácia systému riadi rôzne globálne možnosti v službe Campaign Manager.

Prístup na stránku Konfigurácia systému podlieha riadeniu prístupu na základe rolí (RBAC). Odkaz na stránku sa zobrazí v administračnom module iba v prípade, že vám bolo udelené oprávnenie, ktoré je s ním spojené.

Všetky konfigurácie systému sú prístupné pomocou menu Systém. Môžete vytvoriť novú konfiguráciu alebo aktualizovať existujúce konfigurácie. Ak chcete vykonať zmeny, upravte príslušné polia a kliknite na tlačidlo **Uložiť**. Zmeny nadobudnú účinnosť okamžite.

Konfigurácia systému poskytuje nasledujúce funkcie:

Režimy

Režimy sa vzťahujú na metódu alebo komunikačný kanál, ktorý aplikácia používa na interakciu so zákazníkom. Cam-paign Manager poskytuje rôzne kanály podpory, z ktorých si môžete vybrať, vrátane hlasu, e-mailu, textových správ (SMS) a ďalších. Používateľ si môže prispôsobiť spôsob komunikácie podľa požiadaviek. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Časové pásma

Všetky časy sú uložené v koordinovanom svetovom čase (UTC) a zobrazujú sa globálne na základe časového pásma systému. Časové pásma sa konfigurujú v čase inštalácie a nakonfigurované časové pásma sa používajú ako časové pásma špecifické pre kampaň. Tieto časové pásma môžu byť rozptýlené na rôznych kontinentoch alebo dokonca na rôznych miestach na tom istom kontinente. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Súladu

Súlad umožňuje používateľovi nahrať kontaktné číslo alebo obchodné údaje, ako napríklad zákazník ID, číslo účtu atď. Zoznam kontaktov je súbor, v ktorom sú uložené a usporiadané všetky kontakty v systéme. Nahrané takty sa ukladajú do databázy a overujú sa počas nahrávania kontaktov alebo doručovania kontaktov. Po importovaní kontaktov do systému je možné zoznam kontaktov použiť pre jednu alebo viacero čiastkových kampaní v závislosti od vašich požiadaviek. Na úrovni kampane sa používateľ môže rozhodnúť overiť súlad buď pri nahrávaní kontaktov, alebo pri doručovaní kontaktov. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Globálne nahrávanie

Globálne nahrávanie umožňuje nahrať jeden zoznam potenciálnych zákazníkov do viacerých kampaní na základe kritérií definovaných pre každú z týchto kampaní. Pomáha vám priradiť polia kontaktov k typu údajov.

Do zoznamu kontaktov môžete pridať ďalšie podmienky kliknutím na tlačidlo plus vedľa pravidla (Pridať podmienku) a vytvoriť ďalšie množiny podmienok. Podmienka v rámci súboru podmienok sa pri vyhodnocovaní pravidla posudzuje spoločne. Každá podmienka je ALEBOed s akýmikoľvek inými množinami podmienok. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Obchodný výsledok

Obchodný výsledok je dispozícia nastavená agentom na základe obalového kódu, ktorý agent zadal po interakcii so zákazníkom. Konfiguráciou obchodného výsledku môžete definovať, čo sa stane s kontaktom potom, čo agent vyberie balací kód. Obchodný výsledok môžete nakonfigurovať tak, aby kontakt zatvoril, ak je úspešný alebo neúspešný. ak držiteľ kreditnej karty odmietne zaplatiť, baliaci kód môže byť Odmietnuté zaplatiť a výsledok podnikania môžete nastaviť ako Zlyhanie. Ak sa

chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Oblasť a PSČ

Oblasť a PSČ vedie hlavný zoznam PSČ a smerovacích čísel. Oblasť a PSČ sú priradené k príslušným štátom a časovým pásmam. Pridružovaním aplikácia dodržiava miestne zákonné požiadavky týkajúce sa vytáčania kontaktov v rôznych denných hodinách, cez víkendy a pod. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Štátne právo

Štátne právo definuje štátne kódy a čas volania pre každý deň v týždni. Každý región, ako sú štáty, krajiny atď., Má zákony, ktoré regulujú prevádzku kontaktných centier. Tieto zákony môžete nakonfigurovať tak, aby ste zabezpečili, že prevádzky vašich kontaktných centier budú dodržiavať štatúty geografických regiónov, v ktorých pôsobia.

Ak by štát mohol mať nariadenie, že žiadne kontaktné centrum nemôže dosiahnuť kontakt medzi 8.00 PM a 6.00 AM. Správcu kampaní môžete nakonfigurovať tak, aby kontakty boli doručené na vytáčanie iba mimo týchto hodín, a môžete si byť istí, že kontakt nebude doručený v rozpore so štátnym zákonom. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Prázdniny

Sviatky definuje zoznam sviatkov na základe rôznych geografických oblastí z dôvodu festivalov, obradov, výročí narodenia atď. A mapuje sa pomocou kampaní. Toto sú dni, kedy kampane bežne nebežia. Môžete pridať sviatky, ktoré sú k dispozícii v celej aplikácii. Po pridaní môžete tieto dni priradiť k rôznym kampaniam podľa požiadaviek miestnej geografie. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

URL

Adresa URL umožňuje vložiť do aplikácie ľubovoľnú vlastnú stránku alebo webovú stránku, aby sa mohla spustiť z nástroja Campaign Manager. To eliminuje potrebu prehliadania často videnej webovej stránky otvorením iného prehliadača Tab. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Profil

Profily sa používajú na nahrávanie kontaktov (vrátane globálneho nahrávania), posúvanie kontaktov alebo nahrávanie kontaktov v súlade s predpismi (DNC, NDNC, PEWC alebo CPT). Rôzne aktivity spojené s takýmto nahrávaním, nastavením parametrov, mapovaním rôznych polí atď. sa spracovávajú na úrovni profilu a nemusia sa opakovať v čase nahrávania. Profily možno definovať ako skratky, ktoré vám pomôžu zvládnuť celú škálu nahrávaní súvisiacich s kontaktmi. Vytvárajte a ukladajte rôzne profily. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

E-mailový server

E-mailové servery definujú vlastnosti e-mailu pre vašu inštanciu a e-mailové kontá, ktoré nastavíte. Vaše e-mailové služby môžu tiež ovplyvniť úspešný prenos prichádzajúcich a odchádzajúcich e-mailov. Správcovia e-mailov nastavujú e-mailové kontá tak, aby umožnili systému pripojiť sa k externým poštovým službám, ako sú napríklad protokoly POP3, SMTP alebo IMAP.

Po dokončení nastavenia E-mail sever na tejto stránke budete môcť:

- Prijímajte e-maily od svojich zákazníkov a umožnite agentovi odpovedať na ne.
- Odosielajte e-mailové správy v

odchádzajúcich kampaniach. Ak sa chcete

dozvedieť viac, kliknite sem.

Server SMS

Servery brány SMS môžete nakonfigurovať pre svoju aplikáciu. Použite tieto nakonfigurované servery na odosielanie odchádzajúcich správ SMS.

Po dokončení krokov nastavenia na tejto stránke budete môcť:

- Prijímajte SMS správy od svojich zákazníkov a umožnite aplikácii alebo agentovi na ne odpovedať.
- Odosielajte správy SMS vo svojich

odchádzajúcich kampaniach. Ak sa chcete

dozvedieť viac, kliknite sem.

Ďalšie nastavenia

Ďalšie nastavenia umožňujú konfigurovať:

- Počítadlo pokusov
- Globálne obchodné parametre
- Dimenzie
- Výstrahy

Zmeniť priradenie agentov

To umožňuje používateľovi preradiť agenta k úlohe. Ak je potrebné kontakt preplánovať na dátum a čas dostupnosti agenta, môžete zmeniť priradenie iného agenta, ktorý bude hovor spracovávať. Existujú dva spôsoby výberu kontaktov, priameho výberu kontaktu a výberu kontaktov pomocou podmienok filtra. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Export alebo import kampane

Export alebo import kampane umožňuje exportovať a importovať konfiguráciu kampane. Import alebo export kampane zahŕňa iba stránku kampane, stránku konfigurácie systému a stránku stratégie kontaktov pre danú kampaň. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Kategória kampane

Kategória kampane obsahuje skupinu kampaní, pomocou ktorých možno použiť podmienky, ako sú DNC a NDNC. Kategória kampane umožňuje vytvárať a spravovať kategórie kampaní. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Konfigurácia poskytovateľa CPaaS

Campaign Manager podporuje spúšťanie kampaní IVR (bez agentov) pomocou externých poskytovateľov služieb CPaas. Používateľ môže nakonfigurovať prístupové poverenia poskytovateľa služieb. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

API klávesy

Táto funkcia uľahčuje bezpečný prístup k aplikáciám tretích strán, ktoré vyžadujú integráciu so službou Campaign Manager pre Cisco CCE. Základné overovanie umožňuje prístup k aplikáciám Service, Webservice a Websocket Server. Používateľ môže vygenerovať kľúč API a tajný kľúč na získanie bezpečného prístupu k nástroju Campaign Man-ager. Tieto klávesy pomáhajú zabezpečiť prístup k správcovi API. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Stav vysokej dostupnosti

Vysoká dostupnosť (HA) je licencovaná funkcia. Správca kampaní používa klastrový dizajn pre riešenie vysokej dostupnosti. Každá súčasť služby Správca kampaní je nadbytočná a je k dispozícii v oboch klastroch. Počas normálnej prevádzky by oba klastre bežali s jednou stranou v aktívnom režime a druhou stranou v pohotovostnom režime. Počas zlyhania automatický proces zlyhania prenesie záložný klaster do aktívneho režimu a prepne predchádzajúci aktívny klaster do pohotovostného režimu. Obe strany sú určené len na redundanciu, nie na vyrovnávanie záťaže. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

Režimy

Režimy sa vzťahujú na metódu alebo komunikačný kanál používaný na interakciu so zákazníkom.

Poznámka: Aplikácia podporuje iba hlas ako režim pre aktuálne vydanie.

Pridať hlasový režim

Hlasový režim môže byť vytvorený na kontaktovanie kontaktu na pevnej linke (Home alebo Office alebo Iné) alebo mobilnom telefóne (Home alebo Office alebo Iné).

1. Kliknite na položku **Add Voice Mode (Pridať hlasový režim**).
2. Zadajte **Názov** režimu a **Popis** režimu.
3. **V rozbaľovacej ponuke vyberte možnosti Minimálna dĺžka** a **Maximálna dĺžka** .
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Aktualizácia režimu

1. Vyberte režim a kliknite na ikonu **Upraviť** .
2. Aktualizujte podrobnosti a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstránenie režimu

1. Vyberte režim a kliknite na ikonu **Odstrániť** .
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Polia

Pole	Popis
Názov režimu	Spôsob komunikácie

Popis	Opis režimu
Minimálna a maximálna dĺžka	Umožňuje definovať minimálnu a maximálnu dĺžku režimu

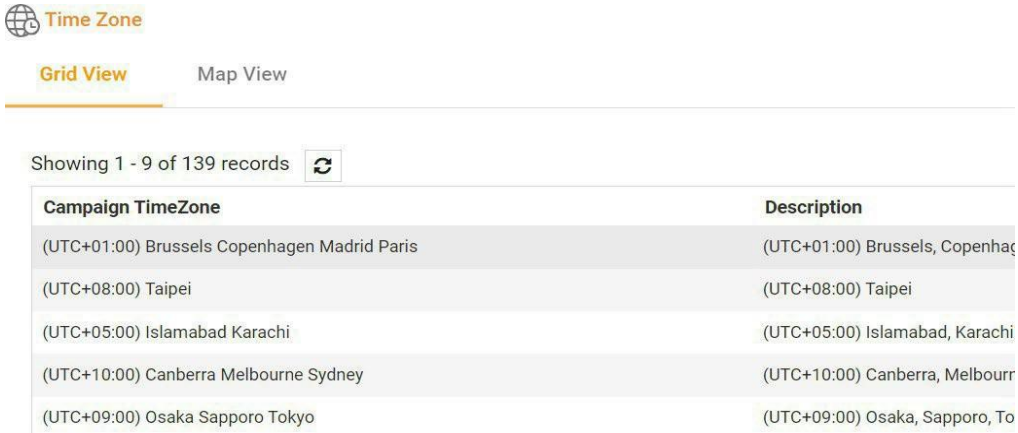
Časové pásmo

Všetky časy sú uložené v koordinovanom svetovom čase (UTC) a zobrazujú sa globálne na základe časového pásma systému. Časové pásma sa konfigurujú v čase inštalácie služby Campaign Manager a nakonfigurované časové pásma sa používajú ako časové pásma špecifické pre kampaň. Používateľ používa na spúšťanie kampaní rôzne časové pásma. Tieto časové pásma môžu byť rozptýlené na rôznych kontinentoch alebo dokonca na rôznych miestach na tom istom kontinente.

Časové pásma sa zobrazujú v zobrazení mriežky a zobrazení mapy. Povoľte alebo zakážte časové pásmo na použitie časového pásma pre kampaň. Ak je časové pásmo priradené ku kampani, nemáte možnosť časové pásma deaktivovať.

Zobrazenie mriežky

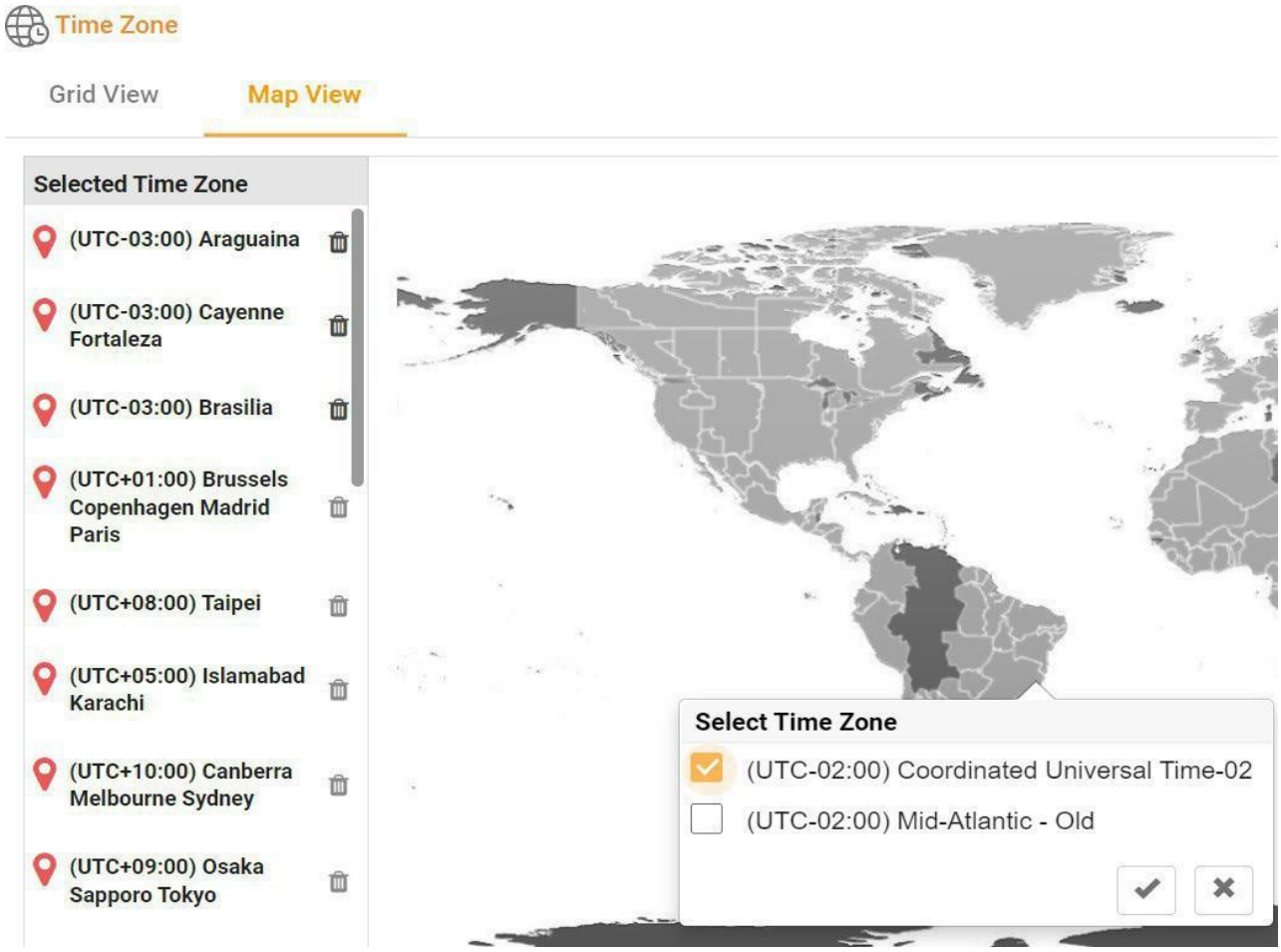
1. Prejdite do **zobrazenia Mriežka** .



2. Vyberte časové pásmo a povoľte časové pásmo kampane.

Zobrazenie mapy

1. Prejdite do zobrazenia mapy .



2. Kliknite na oblasť na mape. Zobrazí sa kontextové okno so všetkými časovými pásmami pre vybratú zemepisnú dĺžku.
3. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Časové pásmo systému

1. Prejdite do časového **pásma** systému.
2. Tento výber umožňuje systému vypočítať údaje pre metriky výkonnosti v reálnom čase na základe zadaného časového pásma.

Súladu

Compliance umožňuje nahrať nasledujúci typ kontaktov:

- Do Not Call (DNC) - Register DNC je zoznam čísel, ktoré požiadali, aby neboli rušené neželanými telefonátmi.
  Register DNC je zoznam kontaktov, ktoré požiadali, aby neprijímali nevyžiadané telefonické hovory. Okrem toho DNC znamená *Nekontaktovať* e-maily a kanály SMS. Keď je kontakt označený pod DNC, všetky kanály (hlas, SMS a e-mail) sú zablokované pred ďalšou nevyžiadanou komunikáciou.
- National Do Not Call (NDNC) - Toto je register DNC na národnej úrovni. Ak je číslo zaregistrované pod NDNC, žiadna osoba ani organizácia neuskutočňuje nevyžiadané hovory. NDNC sa vzťahuje aj na *národné zásady nekontaktovania* pre SMS a e-mailové kanály, čím sa zabezpečuje, že prostredníctvom žiadneho média nedochádza k nevyžiadanej komunikácii.
- Predchádzajúci výslovný písomný súhlas (PEWC) - PEWC nariaďuje, aby telemarketingoví pracovníci získali predchádzajúci výslovný písomný súhlas volanej strany pre automaticky vytáčané alebo vopred zaznamenané telemarketingové hovory na bezdrôtové čísla a vopred zaznamenané hovory na obytné pevné linky.

  Poznámka: Ak chcete aktivovať túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.
- Čas preferovaného zákazníka (CPT) – umožňuje vám nakonfigurovať tri rôzne časy hovorov preferovaných zákazníkmi prostredníctvom odovzdaného súboru. Aplikácia doručí kontakt na vytáčanie v čase preferovanom zákazníkom. Podľa potreby je možné nakonfigurovať aj časové pásma.

  Upozornenie:
  - Kontaktujte Cisco CSM a aktivujte túto konfiguráciu.
  - Ak je hodnota CPT duplikovaná, záznamy sa neaktualizujú, aj keď sa počiatočný a koncový čas líšia. Nová hodnota sa pridá do tabuľky CPT iba vtedy, ak je hodnota CPT jedinečná.

Importovať súbor

1. **V rozbaľovacej ponuke vyberte Typ** nahrávania a **Režim** importu.
2. **Vyberte typ** súboru z **možnosti Text/CSV** alebo **Vlastné**.
3. Ak je typ súboru Text/CSV, vyberte oddeľovač **.** V nahranom súbore použite ktorýkoľvek z nasledujúcich oddeľovačov: čiarka (,), pomlčka (-), dolár ($), percento (%), rúrka (|), circumflex alebo vsuvka (^), znak &, hviezdička (*) a Tab.
4. Kliknite na položku **Vybrať súbor** , ktorý chcete importovať, a vyberte súbor.

   Poznámka: Ak používate aplikáciu v lokalizovanom jazyku (inom ako angličtina), uložte súbor kontaktu umiestnený na odovzdanie v kódovaní UTF-8.

5. Ak sa vyžaduje nahranie profilu [1] , vyberte ho z rozbaľovacieho zoznamu. Rýchle nahrávanie nájdete v časti "Rýchle nahrávanie" na strane 91.

Mapovanie polí

1. Prejdite na položku Priradenie políTab.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte kód krajiny a priraďte ho k poľu pre kód krajiny.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte údaje DNC a priraďte ich k poľu Údaje DNC.
4. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte smerové číslo a priraďte ho k poľu Smerové číslo.
5. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte typ kanála a priraďte ho k poľu Typ kanála. Môžete vybrať viacero typov kanálov, napríklad hlasovú poštu, e-mail, SMS a CPAAS.
6. Ak je **typ nahrávania NDNC:**
   a. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte údaje** NDNC.
   b. Vyberte pole Počiatočný **dátum** a **Koncový dátum** z rozbaľovacieho zoznamu na priradenie.
   c. **V rozbaľovacom zozname vyberte položku Formát** dátumu.
7. Ak je **typ nahrávania DNC:**
   a. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Údaje DNC.
   b. Ak je **typ nahrávania DNC,** aktivujte **trvanie** DNC a vyberte trvanie z nahrávaného súboru. Ak chcete tento kontakt natrvalo označiť ako DNC, povoľte funkciu DNC Forever. Pole Trvanie DNC je aktívne iba vtedy, ak je typ nahrávania DNC.
   c. TURN na **platné trvanie** aktiváciou DNC Forever. Ak je toto pole aktivované, **polia Počiatočný dátum** a **Dátum** ukončenia sa deaktivujú.
   d. Vyberte Počiatočný **dátum** a **Dátum** ukončenia, ak pole **DNC Navždy** nie je povolené. Poznámka: Dátum a čas sa zobrazujú na základe nakonfigurovaného časového pásma systému.
   e. **V rozbaľovacom zozname vyberte položku Formát** dátumu. Toto pole je viditeľné len vtedy, keď je aktivovaná doba trvania DNC.
8. Ak je **typ nahrávania PEWC:**
   a. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte pole Údaje PEWC.
   b. Kliknutím na jednu z možností **Súhlas** alebo **Nesúhlas** označíte, či kontakt musí byť doručený ako Súhlas (súhlas poskytnutý používateľom) alebo Nesúhlas podľa definície predchádzajúceho výslovného písomného odoslania.
9. Ak je **typ nahrávania CPT,**

---

1 Profil je šablóna, ktorá ukladá priradenie zoznamov nahrávania a polí súladu, ktoré je možné opätovne použiť pri každom manuálnom aj automatickom nahrávaní. Všetka konfigurácia, ktorou sa riadi vaše nahrávanie, sa uloží do pomenovaného profilu - nahrávanie súboru / databázy,

prístupové poverenia, mapovanie obchodných polí, atď., prakticky všetko, čo súvisí s nahrávaním. Jediné, čo musíte urobiť, je vybrať cestu k súboru, vybrať profil a nahrať.

1. Vyberte časové pásmo výberom možnosti **Nahrať zo súboru** alebo **Použiť smerové číslo**. Ak vyberiete možnosť Nahrať zo súboru, vyberte pole Časové pásmo, ktoré sa má priradiť z nahraného súboru.
2. Vyberte položku **Nahrať zo súboru** , ak chcete CPT, ako je uvedené v súbore na odovzdanie kontaktu. Uistite sa, že nahrávaný súbor má časové pásmo. Vyberte časové pásmo a priraďte pole z nahraného súboru, ktoré je časovým pásmom pre CPT. Uistite sa, že časové pásmo vo vašom nahratom súbore je už k dispozícii vo vašej aplikácii.
3. Vyberte položku **Použiť smerové číslo** , ak chcete ako časové pásmo CPT použiť časové pásmo smerového čísla.
4. V rozbaľovacej ponuke vyberte **položku Deň v týždni** pre zákazníkom preferovaný deň v týždni na prijatie hovoru. Nahrať súbor musí obsahovať aspoň dve počiatočné po sebe idúce písmená pre deň v týždni, ako napríklad Mo pre pondelok, Tu pre utorok atď. Toto je povinné pole.
5. Vyberte formát **času z položiek** HH:MM a HH:MM:XM. Formát času sa musí zhodovať s formátom uvedeným v nahrávanom súbore.
6. **Vyberte čas začiatkuslotu A 1**, **čas ukončeniaslotu A 2**, čas začiatkuslotu B 3, čas ukončeniaslotu B 4, čas začiatkuslotu C 5 a čas ukončeniaslotu C 6.

   Poznámka: Nie je povinné vybrať všetky tri sloty. Ak však vyberiete viacero slotov, musíte ich vybrať postupne, najprv slot A, potom slot B a potom slot C.

---

1 Vyberte pole, ktoré chcete namapovať na zákazníkom preferovaný čas začiatku slotu pre prvý alebo slot A. Toto je čas, kedy aplikácia doručí kontakt volačovi, s výhradou akýchkoľvek zákonných obmedzení pre vytáčanie, ktoré platia pre tento slot.
2 Vyberte pole, ktoré chcete namapovať na zákazníkom preferovaný čas ukončenia slotu pre prvý alebo slot A. Toto je čas, po uplynutí ktorého kontakt nie je doručený volajúcemu.
3 Vyberte pole, ktoré chcete namapovať na zákazníkom preferovaný čas spustenia slotu pre druhý alebo slot B. Toto je potrebné ako druhý z troch zákaznícky preferovaných prevádzkových intervalov, ak by prvý slot viedol k neúspešnému hovoru. Toto je čas, keď aplikácia doručí kontakt volajúcemu. Napríklad, ak je časovanie slotu A 8 AM až 9 AM a hovor nebolo možné vytočiť z dôvodu určitých obmedzení alebo zákazníka, ktorý nie je zastihnuteľný, bude vytočený v tu definovanom slote B, ktorý môže byť 10 AM až 11 AM. Opäť to podlieha všetkým štatistickým obmedzeniam pre vytáčanie, ktoré platia pre tento slot.
4 Vyberte pole, ktoré chcete namapovať na zákazníkom preferovaný čas ukončenia slotu pre druhý alebo slot B. Toto je čas, po uplynutí ktorého kontakt nie je doručený volajúcemu.
5 Vyberte pole, ktoré chcete namapovať na zákazníkom preferovaný čas začiatku slotu pre tretí alebo slot C. Toto je potrebné ako posledný z troch zákaznícky preferovaných slotov, ak by prvý a druhý slot viedli k neúspešnému hovoru. Toto je čas, keď aplikácia doručí kontakt volajúcemu. Napríklad, ak je časovanie slotu A 8 AM až 9 AM a hovor nebolo možné vytočiť z dôvodu určitých obmedzení alebo nedostupnosti zákazníka; čas slotu B je 10 AM až 11 AM a nemohol byť vytočený z rovnakých dôvodov, bude vytočený v tu definovanom slote C, ktorý môže byť 2 PM až 3 PM. Opäť to podlieha všetkým zákonným obmedzeniam pre vytáčanie, ktoré platia pre tento slot.

6 Vyberte pole, ktoré chcete namapovať na zákazníkom preferovaný čas ukončenia slotu pre tretí alebo slot C. Toto je čas, po uplynutí ktorého kontakt nie je doručený volajúcemu.

Súlad alebo kategória kampane

Poznámka: Toto je voliteľný krok.

1. Prejdite do **kategórie Súlad alebo Kampaň špecifická #** Tab a vyberte **DNC** pre konkrétnu kampaň alebo príslušné kampane, ktoré chcete použiť na selektívne kampane.
2. **Vyberte DNC** pre konkrétnu kategóriu a vyberte príslušné kategórie kampaní, aby sa uplatnil súlad pre selektívne kategórie kampaní.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Rýchle vyhľadávanie

1. **Vyberte položky Upload Type (Typ** nahrávania) a CategoryType (**KategóriaTyp).**
2. Zadajte hodnotu, ktorú chcete vyhľadať. Toto je telefónne číslo kontaktu označené ako jedno z DNC, NDNC, CPT alebo PEWC.
3. Kliknite na položku **Nájsť**.
4. V prípade DNC a NDNC aplikácia zobrazuje údaje o súlade, kategóriu, počiatočný dátum a čas, dátum a čas ukončenia a typ.

   Poznámka: Pole Typ je použiteľné pre filtre DNC a NDNC. Dátum a čas sa zobrazujú na základe nakonfigurovaného časového pásma systému.
5. V prípade služby PEWC sa vo výsledkoch vyhľadávania vyplnia údaje o súlade, kategória, kanál a typ súhlasu pre všetky zodpovedajúce záznamy.
6. Pre CPT sa vo výsledkoch vyhľadávania vyplnia údaje o súlade, kategória, kanál, deň v týždni a časový rozsah pre slot A, slot B a slot C (dostupné sloty) pre všetky zodpovedajúce záznamy.

Rýchle nahrávanie

Pre rýchle nahranie:

1. **Vyberte typ** nahrávania a typ kanála . Môžete vybrať viacero typov kanálov.
2. Vyberte rozbaľovaciu **ponuku Kategória** z.
3. Zadajte údaje **o súlade** , ako sú údaje DNC, údaje NDNC alebo údaje PEWC. Namiesto čísla kontaktného telefónu môžete zadať hodnotu ľubovoľného obchodného parametra označeného ako DNC. Pozrite si tému Parameter firmy.
4. Povoľte **platné trvanie** , aby sa kontakt stal navždy DNC.
5. Zadajte **čas začiatku a** čas ukončenia . Tento kontakt zostane označený ako DNC pre zvolené obdobie.

   Poznámka: Toto platí len v prípade, že nie je zaškrtnuté políčko **DNC Forever** . Dátum a čas sa zobrazujú na základe nakonfigurovaného časového pásma systému.
6. Ak je **typ nahrávania PEWC,** kliknutím na jednu z **možností Súhlas** alebo **Nesúhlas** označte, či kontakt musí byť doručený ako Súhlas (súhlas poskytnutý používateľom) alebo Nesúhlas podľa definície predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu.

7. Ak je **typ nahrávania CPT,** vyberte časové pásmo.
8. Vyberte **Deň v týždni** pre zákazníkom preferovaný deň v týždni na prijatie hovoru.
9. Zaškrtnite políčko pre slot A. Vyberte počiatočný čas a čas ukončenia pre čas hovoru preferovaný zákazníkom pre tento slot. Kliknite na tlačidlo OK.
   Poznámka: Dátum a čas sa zobrazujú na základe nakonfigurovaného časového pásma systému.
10. Ak potrebujete ďalší slot, označte začiarkavacie políčko pre slot B. Vyberte **čas začiatku** a **čas ukončenia** pre čas hovoru preferovaný cus-tomer pre tento slot. Kliknite na tlačidlo **OK.**
11. Ak potrebujete tretí slot, označte začiarkavacie políčko pre slot C. Vyberte počiatočný **čas** a **čas** ukončenia pre zákazníkom preferovaný čas hovoru pre tento slot. Kliknite na tlačidlo **OK.**
12. Kliknite na položku **Nahrať**.

Polia

Polia	Popis
Typ nahrávania	To určuje druh kontaktov na dodržiavanie súladu DNC, NDNC alebo PEWC – ktoré sa nahrávajú. **DNC** - DNC je Nevolať (register). Niektoré telekomunikačné regulačné orgány dali užívateľom telefónov možnosť, aby sa označili ako zákazníci DNC. Žiadna osoba ani organizácia nesmie uskutočniť nevyžiadaný hovor alebo poslať nevyžiadané SMS na telefón, ktorý je uvedený ako DNC. **NDNC - NDNC** je registrácia Do Not Call (registrácia) na národnej úrovni. Ak je číslo registrované pod NDNC, žiadna osoba ani organizácia v registrovanej krajine (kde je číslo zaregistrované) nesmie uskutočniť nevyžiadaný hovor ani poslať nevyžiadaný SMS. **PEWC-** PEWC je predchádzajúci výslovný písomný súhlas. Táto dohoda nariaďuje, aby telemarketingoví pracovníci získali predchádzajúci výslovný písomný súhlas volanej strany s automaticky vytáčanými alebo vopred zaznamenanými telemarketingovými hovormi na bezdrôtové čísla a vopred zaznamenanými hovormi na obytné pevné linky. PEWC je zodpovednosťou podniku, ktorý vytvára odchádzajúce kampane. Podnik sa musí uistiť, že čísla nahrávané do kampane sú sťažnosťou PEWC.

Režim importu	Spôsob importu **Pripojiť**: Týmto sa nahraté záznamy pripoja k už existujúcemu zoznamu DNC/NDNC/PEWC. **Prepísať**: Týmto sa vymaže existujúci zoznam a pripojí sa nový

	záznamov do zoznamu. **Odstrániť**: Záznamy v zozname DNC/NDNC/PEWC, ktoré sa zhodujú s nahrávanými záznamami, sa odstránia.
Typ súboru	Typ súboru na import. Ak používate aplikáciu v lokalizovanom jazyku (inom ako angličtina), uložte súbor kontaktu umiestnený na nahranie v kódovaní UTF-8.
Oddeľovač	Uvádza znaky na oddelenie údajových polí v súbore. V nahranom súbore použite ktorýkoľvek z nasledujúcich oddeľovačov: čiarka (,), pomlčka (-), dolár ($), percento (%), rúrka (|), circumflex alebo vsuvka (^), znak &, hviezdička (*) a Tab.
Názov profilu	Zoznam profilov. Profil je šablóna, ktorá ukladá príkaz Ping zoznamov nahrávania a polí súladu, ktoré je možné opätovne použiť pri každom manuálnom aj automatickom nahrávaní.
Kód krajiny	Pole Biznis v nahrávanom súbore, ktoré sa má priradiť ako kód krajiny
Údaje DNC	Pole, ktoré sa má mapovať ako filter pre údaje DNC
Smerové číslo	Obchodné pole, ktoré sa má mapovať ako smerové číslo. Štátne zákony pre túto kampaň sú v súlade s predvoľbou, ktorá je nakonfigurovaná v systéme. Uplatňuje sa štátne právo štátu patriaceho do tohto územného zákonníka.
Typ kanála	Spôsob komunikácie na použitie nahrávania DNC, napríklad hlas, e-mail alebo SMS. Môžete začiarknuť viacero typov kanálov.
Trvanie DNC	Trvanie kontaktov, ktoré sa majú označiť ako DNC.
DNC navždy	DNC navždy umožňuje nahrať kontakty do DNC/NDNC/PEWC navždy
Špecifické pre kampaň	Zoznam podrobností špecifických pre kampaň
Špecifické pre kategóriu	Zoznamy kategórií
Kampaň	Názov kampane
Skupiny kampaní	Názov skupiny kampane

Globálne nahrávanie

Globálne nahrávanie umožňuje nahrať jeden zoznam potenciálnych zákazníkov do viacerých kampaní na základe kritérií definovaných pre každú z týchto kampaní. Táto časť sa zaoberá konfiguráciou podrobností globálneho nahrávania, ako sú informácie o súbore a podmienky.

Používateľ môže vykonať nasledovné:

- Nahrať kontakty
- Globálna konfigurácia nahrávania

Globálne nahrávanie vám pomáha priradiť polia kontaktov k typu údajov. Kliknutím na tlačidlo plus vedľa pravidla (Pridať podmienku) môžete do zoznamu kontaktov pridať ďalšie podmienky a vytvoriť ďalšie množiny podmienok.
Podmienka v rámci súboru podmienok sa pri vyhodnocovaní pravidla posudzuje spoločne. Každá podmienka je ALEBOed s akýmikoľvek inými množinami podmienok.

Nahrať kontakty

Importovať súbor

1. Kliknite na ikonu + **Pridať** a prejdite na položku **Nahrať kontakt**.
2. Vyberte možnosť Typ z textu **/CSV** alebo **Iné** . Iný formát podporuje iba formát JSON.
3. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a vyberte súbor kontaktov, ktorý chcete nahrať.

   Poznámka: Ak používate aplikáciu v inom lokalizovanom jazyku ako v angličtine, uložte súbor kontaktu umiestnený na odovzdanie v kódovaní UTF-8.
4. Vyberte šablónu súboru v časti Globálne konfigurácie nahrávania.

Schéma údajov

1. Prejdite na schému údajov. Všetky polia v súbore šablóny sú zobrazené v rozbaľovacej ponuke. Definujte charakteristiky každého z polí.
2. Vyberte typ **údajov z položiek Float**, **String**, **Number** a **DateTime**.
3. Ak je **vybratý typ údajov DateTime**, vyberte

možnosť Formát. **Zostavovač výrazov**

1. Prejdite do **Zostavovača** výrazov a kliknite na položku **VYTVORIŤ NOVÉ**.
2. Zadajte názov výrazu .
3. **Vyberte položku Funkcia** z rozbaľovacej ponuky. Pre funkcie Left, Right, Substring a Rereplace sa vyplnia všetky polia schémy (polia hlavičky v nahrávanom súbore) a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**.

4. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 1. Pre tento výraz môžete vybrať tri parametre. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
5. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 2. Pre tento výraz môžete vybrať tri parametre. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
6. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 3. Pre tento výraz môžete vybrať tri parametre. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
7. Kliknite

na tlačidlo

Uložiť .

Podmienka

zostavenia

1. Prejdite na podmienku **zostavenia** Tab. Zobrazia sa podmienky vytvorenia kampane a profilu. Používateľ môže upraviť alebo odstrániť podmienku **z akcie**.
2. Kliknutím na tlačidlo **+ pridať podmienku vytvorte novú podmienku** .
3. **V rozbaľovacej ponuke vyberte Názov** kampane a Názov **profilu** .
4. Existujú dva spôsoby, ako nahrať súbor. Toto je riadené konfiguráciou *Record-sMovedToAllMatchedConditions* vo *web.config* komponentu *LCMGlobalUploader* .
   a. Pravda – do viacerých kampaní, kde kontakt spĺňa podmienky pre viaceré kampane
   b. Nepravda – do jednej kampane, v ktorej je kontakt nahraný do prvej kampane, ktorá spĺňa podmienky.
5. Ak chcete povoliť alebo zakázať **nástroj Advanced Builder**, pozrite si časť Rozšírená podmienka zostavenia.
6. Kliknite na položku **Nahrať**.

Globálna konfigurácia nahrávania pomocou textu a CSV

Informácie o tom, ako vykonať konfiguráciu globálneho nahrávania pomocou textu a CSV, nájdete v časti Konfigurácia pomocou textu a CSV.

Globálna konfigurácia nahrávania pomocou API

Ak chcete vedieť, ako vykonať konfiguráciu globálneho nahrávania pomocou API, pozrite si časť Konfigurácia pomocou API.

Konfigurácia globálneho nahrávania pomocou formátu JSON alebo pevnej šírky

Informácie o tom, ako vykonať konfiguráciu globálneho nahrávania pomocou textových súborov alebo súborov JSON, nájdete v časti "Konfigurácia pomocou formátu JSON alebo pevnej šírky" na nasledujúcej stránke

Aktualizácia stavu globálneho nahrávania

1. Vyberte globálny zoznam ID a kliknite na ikonu **ponuky** v časti **Akcia**.
2. Podľa aktuálneho stavu sa v menu zobrazujú možnosti. Vyberte príslušnú možnosť na zmenu stavu.

Odstrániť globálne nahrávanie

1. Vyberte globálny zoznam ID a kliknite na ikonu **ponuky** v časti **Akcia**.
2. Vyberte položku **Odstrániť**.

Polia

Polia	Popis
Globálny zoznam ID	Zoznam ID pridelený aplikáciou v čase nahrania.
Názov súboru	Názov súboru, ktorý obsahoval kontakty na odovzdanie.
Čas nahrávania	Dátum a čas nahrania zoznamu. Je založená na čase nakonfigurovanom v nastaveniach systému.
Spracované	Počet spracovaných kontaktov zo zoznamu.
Bezkonkurenčnú	Počet kontaktov, ktoré sa v zozname nezhodovali. Kliknutím na tlačidlo Prevziať prevezmite zoznam nezhodných záznamov.
Chyba	Počet kontaktov, ktoré v čase nahrávania zobrazujú chybu. Kliknutím na tlačidlo Prevziať prevezmite zoznam záznamov chýb.
Kampaň globálneho zoznamu	Rozbalením zobrazíte počet kontaktov nahraných do každej kampane

Stav	Definujte stav kontaktov. Aktívne - Tento stav označuje, že zoznam je aktívny, to znamená, že odovzdanie kontaktov bolo úspešné a kontakty budú doručené do volajúceho. Zastavené – tento stav označuje, že zoznam bol zastavený. Kontakty sa nahrajú do príslušných kampaní, ale nedoručia sa vytáčajúcemu. Nepodarilo sa – všetky kontakty z tohto zoznamu sa nenahrajú do

Polia	Popis
	Kampane. Dokončené - Kontakty sa úspešne nahrajú do príslušných kampaní.
Percento dokončenia	Percento dokončenia sa vypočíta pomocou vzorca: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Činnosť	Zoznam akcií, ktoré sa majú vykonať
Zastaviť	Zastaví kontakty nahrané do rôznych kampaní a prezeranie dialera.
Začiatok	Obnoví doručenie nahraných kontaktov volajúcemu.
Trvalé zastavenie	Natrvalo zastaví doručovanie kontaktov z tohto zoznamu. Táto akcia je nezvratná.

Konfigurácia pomocou formátu JSON alebo pevnej šírky

Importovať súbor

1. **Vyberte zdroj** nahrávania.
   a. **Vyberte nový** súbor a nakonfigurujte nový súbor na globálne nahratie.
   b. Vyberte existujúci **súbor,** ak chcete aktualizovať podmienky existujúceho súboru.
2. Ak je vybratý **zdroj** Nový **, vyberte**oddeľovač
3. Vyberte typ **súboru**.
   a. **Text/CSV** - Túto možnosť vyberte, ak chcete nahrať kontakt z plochého súboru. Polia v plochom súbore môžu byť rozdelené čiarkou, Tab alebo vlastným oddeľovačom.
   b. **API** - Ak nepoužívate plochý súbor, môžete tiež použiť šablónu na nahranie kontaktov pomocou API.
   c. **Ostatné** – Ak vyberiete možnosť Ostatné, vyberte vhodný formát z možností Pevná šírka (formátované textové súbory bez hlavičiek) alebo JSON (predvolená možnosť).

      Poznámka: Ak používate aplikáciu v lokalizovanom jazyku (inom ako angličtina), uložte súbor kontaktu umiestnený na odovzdanie v kódovaní UTF-8.
4. Ak nahrávate zo súboru, vyberte nahrávací súbor.

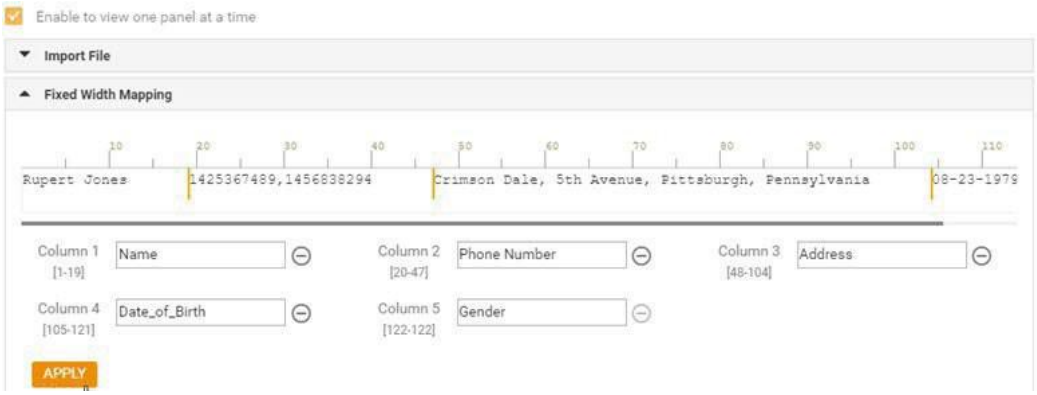
Poznámka: Uistite sa, že názov súboru, ktorý umiestnite na odovzdanie, začína rovnakým reťazcom. Napríklad dostávate súbory z aplikácie tretej strany (CRM) na pravidelné nahrávanie. Ak súbor, ktorý tu uvádzate, je Contact.txt, všetky súbory umiestnené aplikáciou tretej strany by mali začínať týmto názvom. Aplikácia tretej strany môže pripojiť časovú pečiatku alebo jedinečný ID na identifikáciu - napríklad Contact_MMDDYYYY.txt alebo Contact_000001.txt. Ak aplikácia nájde súbor, ktorý sa zhoduje s počiatočným reťazcom (v tomto prípade Kontakt .....), súbor sa prevezme na odovzdanie.

Poznámka : Ak súbor kontaktu obsahuje voliteľné pracovné polia, hlavičky súborov pre tieto polia by nemali obsahovať žiadne špeciálne znaky Anywhere. Skontrolujte tiež, či hlavička súboru pre tieto polia nezačína číslom. Ak používate vlastný oddeľovač, vyberte oddeľovač, ktorý ste použili v nahrávanom súbore na oddelenie údajových polí.

Pevná šírka

Táto voľba je použitá len v prípade, že vybratý formát súboru je **Iné**.

1. Vyberte zamýšľaný súbor TXT, zobrazí sa časť Pevná šírka.



2. Prvý riadok údajov zo súboru sa zobrazí v stupnici znakov. Umožňuje vymedziť stĺpce a definovať hlavičky pre každý z nich.
3. Kliknutím na miesta v riadku s údajmi označte limity pre každý stĺpec. Na jeden stĺpec je povolených maximálne 128 znakov.
4. Prvý vytvorený stĺpec je pomenovaný ako stĺpec 1 a nasledujúce stĺpce sú podľa toho očíslované. Rozsah znakov je tiež špecifikovaný pre každý stĺpec. Rozsah pre prvý stĺpec začína od 1. Koncový bod stĺpca je počiatočným bodom nasledujúceho.
5. Definujte hlavičku pre každý stĺpec v textovom poli, ktorý sa nachádza pozdĺž každého z nich.

   Poznámka: Na nahranie sa navrhujú iba súbory TXT bez hlavičiek. Ak sa nahrá TXT súbor s hlavičkou, hlavička sa považuje za záznam. Nezhoda hlavičiek nie je zaznamenaná v globálnej histórii nahrávania. Možno ich využiť v priečinku Protokol chýb v časti Cesta globálneho nahrávania.

6. Ak chcete odstrániť stĺpec, kliknite spolu s ním na **položku Odstrániť** a potvrďte vyskakovacie okno Potvrdenie odstránenia, ktoré sa zobrazí. Posledný stĺpec sa nedá odstrániť.
7. Kliknutím na **tlačidlo APPLY** uložte zmeny. Po použití nie je možné zmeny vrátiť späť. Hlavičky stĺpcov sa teraz vyplnia na priradenie údajov v nasledujúcich poliach. Prejdite do časti Priradenie polí a priraďte hlavičky k poliam.

Schéma údajov

1. Prejdite na schému údajov. Všetky polia v súbore šablóny sú zobrazené v rozbaľovacej ponuke. Definujte charakteristiky každého z polí.
2. Vyberte typ **údajov z položiek Float**, **String**, **Number** a **DateTime**.
3. Ak je **vybratý typ údajov DateTime**, vyberte

možnosť Formát. **Zostavovač výrazov**

1. Prejdite do **Zostavovača** výrazov a kliknite na položku **VYTVORIŤ NOVÉ**.
2. Zadajte názov **výrazu**.
3. **Vyberte položku Funkcia** z rozbaľovacej ponuky. Pre funkcie Left, Right, Substring a Rereplace sa vyplnia všetky polia schémy (polia hlavičky v nahrávanom súbore) a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**.
4. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 1. Existujú tri parametre, ktoré si môžete zvoliť pre túto expresiu. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
5. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 2. Existujú tri parametre, ktoré si môžete zvoliť pre túto expresiu. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
6. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 3. Existujú tri parametre, ktoré si môžete zvoliť pre túto expresiu. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
7. Kliknite

na tlačidlo

Uložiť .

Podmienka

zostavenia

1. Prejdite na podmienku **zostavenia** Tab. Zobrazia sa podmienky vytvorenia kampane a profilu. Používateľ môže upraviť alebo odstrániť podmienku **z akcie**.
2. Kliknutím na tlačidlo **+ pridať podmienku vytvorte novú podmienku** .
3. **V rozbaľovacej ponuke vyberte Názov** kampane a Názov **profilu** .

4. Existujú dva spôsoby, ako nahrať súbor. Toto je riadené konfiguráciou *Record-sMovedToAllMatchedConditions* vo *web.config* komponentu *LCMGlobalUploader* .
    a. Pravda – do viacerých kampaní, kde kontakt spĺňa podmienky pre viaceré kampane
    b. Nepravda – do jednej kampane, v ktorej je kontakt nahraný do prvej kampane, ktorá spĺňa podmienky.
5. Ak chcete povoliť alebo zakázať **nástroj Advanced Builder**, pozrite si časť Rozšírená podmienka zostavenia.
6. Kliknite na položku **Nahrať**.

Podmienka zostavenia zobrazuje nasledujúce polia:

Názov poľa	**Popis**
ID sekvencie	Je to sekvencia ID pre kampaň, v ktorej prebieha proces kontaktovania.
Kampaň	Názov kampane.
Názov profilu	Názov profilu.
Podmienka	Názov podmienky.
Činnosť	Činnosť, ktorá sa má vykonať.

Konfigurácia pomocou API

Importovať súbor

1. Kliknite na ikonu + **Pridať** a prejdite na položku **Globálna konfigurácia** nahrávania.
2. **Vyberte zdroj** nahrávania.
    a. **Vyberte nový** súbor a nakonfigurujte nový súbor na globálne nahratie.
    b. Vyberte existujúci **súbor,** ak chcete aktualizovať podmienky existujúceho súboru.
3. Ak je vybratý **zdroj** Nový **, vyberte**oddeľovač
4. Vyberte **API** ako typ **súboru**. Ak na nahrávanie kontaktov používate globálne nahrávanie API, vyberte túto možnosť. Vyžaduje si to šablónu (zdroj údajov), ktorá obsahuje kontaktné údaje. Polia v súbore šablóny môžete priradiť k schéme údajov, podmienkam zápisu a nahraniu kontaktov.
5. Zadajte názov **šablóny**. Šablóna obsahuje vstupné požiadavky nariadené API.

Schéma údajov

1. Prejdite na schému údajov. Všetky polia v súbore šablóny sú zobrazené v rozbaľovacej ponuke. Definujte charakteristiky každého z polí.

2. Vyberte typ **údajov z položiek Float**, **String**, **Number** a **DateTime**.
3. Ak je **vybratý typ údajov DateTime**, vyberte

možnosť Formát. **Zostavovač výrazov**

1. Prejdite do **Zostavovača** výrazov a kliknite na položku **VYTVORIŤ NOVÉ**.
2. Zadajte názov **výrazu**.
3. **Vyberte položku Funkcia** z rozbaľovacej ponuky. Pre funkcie Left, Right, Substring a Rereplace sa vyplnia všetky polia schémy (polia hlavičky v nahrávanom súbore) a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**.
4. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 1. Existujú tri parametre, ktoré si môžete zvoliť pre túto expresiu. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
5. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 2. Existujú tri parametre, ktoré si môžete zvoliť pre túto expresiu. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
6. Kliknite na položku **Nastavenia** voči parametru 3. Existujú tri parametre, ktoré si môžete zvoliť pre túto expresiu. Pre funkcie Left, Right, Podstring a Replace sú vyplnené všetky polia schémy a systémové polia. Vyberte jednu z nich a kliknite na tlačidlo **Vybrať**. Pre všetky ostatné funkcie súvisiace s dátumom, dňom a časom môžete vybrať možnosť Iba **teraz**.
7. Kliknite

na tlačidlo

Uložiť .

Podmienka

zostavenia

1. Prejdite na podmienku **zostavenia** Tab. Zobrazia sa podmienky vytvorenia kampane a profilu. Používateľ môže upraviť alebo odstrániť podmienku **z akcie**.
2. Kliknutím na tlačidlo **+ pridať podmienku vytvorte novú podmienku** .
3. **V rozbaľovacej ponuke vyberte Názov** kampane a Názov **profilu** .
4. Existujú dva spôsoby, ako nahrať súbor. Toto je riadené konfiguráciou *Record-sMovedToAllMatchedConditions* vo *web.config* komponentu *LCMGlobalUploader* .
   a. Pravda – do viacerých kampaní, kde kontakt spĺňa podmienky pre viaceré kampane
   b. Nepravda – do jednej kampane, v ktorej je kontakt nahraný do prvej kampane, ktorá spĺňa podmienky.
5. Ak chcete povoliť alebo zakázať **nástroj Advanced Builder**, pozrite si časť Rozšírená podmienka zostavenia.
6. Kliknite na položku **Nahrať**.

Obchodný výsledok

Obchodný výsledok je dispozícia stanovená zástupcom na základe výsledku interakcie so zákazníkom. Obchodný výsledok definuje pravidlá pre stiahnutie a uzavretie pre každý obchodný výsledok.

Napríklad majiteľ kreditnej karty môže potvrdiť, že platí zostatok. Váš popis môže byť potvrdený na zaplatenie. V tomto prípade môžete tento obchodný výsledok považovať za úspech. Môžete nakonfigurovať obchodný výsledok tak, aby ste kontakt zatvorili, ak bude úspešný. Naopak, ak držiteľ kreditnej karty odmietne zaplatiť, váš popis môže byť Odmietnuté zaplatiť a obchodný výsledok môžete nastaviť ako Zlyhanie. Opäť môžete nakonfigurovať obchodný výsledok tak, aby sa kontakt neskôr znova naplánoval.

Používateľ môže vytvoriť nový obchodný výsledok, upraviť a odstrániť obchodný výsledok.

Výsledky synchronizácie platformy

Poznámka: Global_< **názov vytáčania>_Wrap-up** sa vzťahuje na

Webex Contact Center. Obchodné výsledky sú agentovi k dispozícii v

pracovnom priestore.

Keď agent synchronizuje vytáčanie s aplikáciou Campaign Manager, súhrnné kódy sa načítajú a zobrazia v skupine **Global_<dialername>_Wrap-up** . Správca kampaní uprednostňuje definovaný súhrnný kód pred obchodným výsledkom nastaveným v Agent Desktop.

Nemôžete pridať nový obchodný výsledok ani odstrániť obchodný výsledok zo skupiny. Na nasledujúcej stránke môžete definovať "Nadradené výsledky" a upraviť vlastnosti výsledkov podniku, ako napríklad Typ **výsledku,** Čas **preplánovania,** Max Opakovanie **,** Priorita **,** Skóre **potenciálnych zákazníkov atď.**

Pridanie nového obchodného výsledku

Skupina výsledkov podnikania

1. Kliknite na položku **Pridať** a prejdite na položku **Pridať obchodný výsledok**.
2. Zadajte **názov** a **popis** skupiny výsledkov podnikania.
3. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.

Nadradené výsledky

1. Prejdite na položku **Nadradené výsledky** Tab a kliknite na tlačidlo **Pridať**.
2. Zadajte **názov** nadradeného výsledku a **popis** nadradeného výsledku.
3. Kliknite na položku **Uložiť** v časti **Akcia** Tab.
4. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.

Výsledok

1. Prejdite na **položku** VýsledokTab a kliknite na tlačidlo **Pridať**.
2. Zadajte názov výsledku **a z rozbaľovacej ponuky vyberte meno rodiča .**
3. Vyberte typ **výsledku,** napríklad Zlyhanie alebo Úspech.
4. Zadajte **čas** preplánovania, **max. opakovanie , prioritu** a **skóre** potenciálneho zákazníka.
5. TURN **Zavrieť kontakt** do **ZAPNUTÉHO na zatvorenie** kontaktu.
6. TURN Odstrániť **kontakt** do **ZAPNUTÉHO** na odstránenie režimu.
7. Kliknite na položku **Uložiť** v časti **Akcia** Tab.
8. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Úprava alebo odstránenie výsledku podnikania

Používateľ môže upraviť a odstrániť výsledok podnikania.

Úprava výsledku

1. Vyberte obchodný výsledok a kliknite na položku **Upraviť** v časti **Akcia** Tab.
2. Aktualizujte parametre a kliknite na tlačidlo

Aktualizovať skupinu. **Odstránenie výsledku**

1. Vyberte obchodný výsledok a kliknite na položku **Odstrániť** v časti **Akcia** Tab.
2. Prečítajte si upozornenie a kliknutím na tlačidlo **Odstrániť** odstráňte výsledok podnikania

Polia

Pole	Popis
Popis skupiny výsledkov podnikania	Opis skupiny výsledkov podnikania
Názov nadradeného výsledku	Názov nadradeného výsledku

Opis nadradeného výsledku	Opis nadradeného výsledku
Činnosť	Definuje kroky, ktoré treba podniknúť na dosiahnutie výsledku. Používateľ môže výsledok upraviť alebo odstrániť.
Výsledok	Názov výsledku. Výsledok je dispozícia stanovená agentom na základe výsledku interakcie s customérom.
Typ výsledku	Definuje typ výsledku, ako je zlyhanie alebo úspech
Čas preplánovania	Definuje deň a čas, o ktorý sa má zmeniť plán kontaktu na výsledok
Max. opakovanie	Toto je počet opakovaných pokusov povolených, keď agent nastaví obchodný výsledok hovoru. Po dosiahnutí tohto čísla sa kontakt vytočí do ďalšieho platného režimu. Ak nie sú k dispozícii žiadne iné platné režimy, aplikácia opakuje tento kontakt v tomto režime, až kým sa nedosiahne denné alebo globálne opakovanie.
Priorita	Definuje poradie priorít výsledku. Vhodne upravte číslo, aby bol tento kontakt doručený s vyššou prioritou.
Skóre olova	Toto neplatí pre aktuálne vydanie.
Zatvoriť kontakty	Zadajte, či je potrebné kontakt zavrieť alebo nie.
Zachovajte si PCB	Možnosť uskutočniť osobné spätné volanie rovnakému agentovi. aktuálne spojený hovor je osobným kontaktom spätného volania a po likvidácii je potrebné udržiavať ako kontakt PCB, TURN zapnutie prepínača Ponechať PCB.

Štát, smerové číslo a PSČ

Sekcia Štát/oblasť/PSČ zabezpečuje súlad s miestnymi predpismi o telemarketingu spravovaním volacích časov špecifických pre jednotlivé štáty, smerovacích čísel a PSČ. Vedie hlavný zoznam PSČ a smerovacích čísel oblastí mapovaných do príslušných štátov a časových pásiem, čo umožňuje dodržiavanie zákonných požiadaviek na taktných jednotlivcov počas prípustných časov vrátane víkendov a iných príslušných období.

Pridať štát

Ak chcete pridať nový štát, vykonajte nasledujúce kroky:

1. Prejdite do časti **Štát/oblasť/PSČ** v časti Ponuka Systém.
2. Prejdite do časti Štát a kliknite na položku **Pridať štát**.
3. Zadajte názov **štátu** .
4. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Zone Name (Názov** zóny).
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pridať PSČ

Ak chcete pridať nové PSČ, vykonajte nasledujúce kroky:

1. Prejdite na PSČ Tab.
2. Kliknite na **Pridať PSČ**.
3. Zadajte **PSČ**.
4. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Zone Name (Názov** zóny). Toto je povinné pole.
5. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Štát . Toto je tiež povinné pole.
6. V prípade potreby prepnutím tlačidla **Blokovať stav** zablokujte stav.
   a. Ak je prepínač zapnutý, zadajte počiatočný **dátum a čas** , kedy sa má stav zablokovať.
   b. Zadajte **dátum a čas** ukončenia a definujte, kedy sa blokovanie skončí.
7. Kliknutím na tlačidlo **Uložiť** pod položkou **Akcia** Tab záznam uložte.

Import PSČ

Import **PSČ** :

1. Prejdite na importovať **PSČ**.
2. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a vyberte súbor PSČ.
3. Priraďte pole z nahraného súboru. Vyberte príslušné hodnoty z rozbaľovacej ponuky pre mapovanie. Mapujte PSČ **,** názov **zóny a**štát **.** Toto sú povinné polia. Stav uvedený v súbore musí byť k dispozícii v systéme, aby bolo možné správne mapovať pole.
4. Kliknite na položku **Importovať**.

Importovať PSČ na blokovanie alebo odblokovanie

Ak chcete importovať súbor PSČ na blokovanie alebo odblokovanie:

1. Prejdite na položku Blokovať **/Odblokovať**.
2. Vyberte typ súboru v časti **Blokovať** alebo **Odblokovať**.
3. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a vyberte súbor PSČ.
4. Vyberte počiatočný **dátum a čas** a **dátum a čas** ukončenia pre PSČ, ktoré chcete zablokovať alebo odomknúť. Zobrazuje čas založený na nakonfigurovanom časovom pásme systému.
5. Všetky polia v textovom súbore sa zobrazia v rozbaľovacom zozname v **časti Priradenie** polí. **Vyberte PSČ** z rozbaľovacej ponuky pre mapovanie.
6. Kliknite na položku **Importovať**.

Pridanie smerového čísla

Ak chcete pridať smerové číslo:

1. Prejdite na **smerové číslo** Tab a kliknite na položku **Pridať smerové číslo**.
2. Zadajte smerové **číslo** oblasti v číselnej hodnote.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **názov zón** a priraďte smerové číslo.
4. Vyberte položku Štát zo zoznamu nadol.
5. TURN **stav blokovania** smerového čísla **na možnosť Zapnuté** alebo **Vypnuté**. To umožňuje blokovať a odblokovať smerové číslo.
   a. Ak je prepínač zapnutý, zadajte počiatočný **dátum a čas** , kedy sa má stav zablokovať.
   b. Zadajte **dátum a čas** ukončenia a definujte, kedy sa blokovanie skončí.
6. Kliknite na položku **Uložiť** v časti **Akcia** Tab.

Import smerového čísla oblasti

Import smerového čísla:

1. Kliknite na položku **Importovať smerové číslo**.
2. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a vyberte súbor smerového čísla.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušnú hodnotu na priradenie. Zmapujte **smerové číslo**, **názov** zóny a **štát**. Toto sú povinné polia. Stav uvedený v súbore musí byť k dispozícii v systéme, aby bolo možné správne mapovať pole.
4. Kliknite na položku **Importovať**.

Importovať smerové číslo oblasti na blokovanie alebo odblokovanie

Aplikácia nedoručí kontakty blokovanej oblasti do dialera. Použite funkciu BLOKOVAŤ / ODBLOKOVAŤ funkcie smerového čísla na blokovanie doručovania kontaktov.

Ak chcete importovať súbor smerových čísel na blokovanie alebo odblokovanie:

1. Prejdite na smerové **číslo** > **blokovať/odblokovať**.
2. Vyberte typ súboru z možností **Blokovať** alebo **Odblokovať**.
3. Kliknite na položku **Vybrať súbor** a vyberte súbor smerového čísla.
4. Vyberte počiatočný dátum a čas **a koncový** dátum a **čas** pre smerové číslo, ktoré chcete blokovať alebo odomknúť. Zobrazuje čas založený na nakonfigurovanom časovom pásme systému.
5. **Z rozbaľovacej ponuky vyberte smerové číslo** pre mapovanie.
6. Kliknite na položku **Importovať**.

Úprava smerového čísla alebo PSČ

1. Vyberte smerové číslo alebo PSČ a kliknite na položku **Upraviť** v časti Akcia.
2. Aktualizujte podrobnosti. TURN zapnutím prepínača **Stav** blokovania, ak chcete zablokovať smerové číslo alebo PSČ.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Po vyplnení **časti Štát/oblasť/PSČ** pokračujte vytvorením **skupiny** štátov.

Polia

Polia	Popis
Smerovacie číslo	PSČ pozostávajúce z piatich alebo deviatich číslic.
Stav	Názov štátu
Stav blokovania	Definuje, či je oblasť alebo PSČ blokovaná alebo odblokovaná
Počiatočný dátum a čas	Počiatočný dátum a čas blokovania alebo odblokovania smerového čísla alebo PSČ
Dátum a čas ukončenia	Dátum a čas ukončenia blokovania alebo odblokovania smerového čísla alebo PSČ
Činnosť	Umožňuje upraviť alebo odstrániť smerové číslo alebo PSČ

Štátne právo

V niektorých krajinách môžu mať jednotlivé štáty odlišné telemarketingové predpisy a volacie protokoly. Modul Štátne právo vám umožňuje špecifikovať časy volania špecifické pre daný štát a ďalšie požiadavky na dodržiavanie predpisov.

Sekcia Skupina štátnych zákonov vám umožňuje definovať a spravovať skupiny štátov. Pre tieto skupiny môžete nakonfigurovať časy hovorov a ďalšie nastavenia súladu, čím zabezpečíte dodržiavanie platných zákonov a predpisov pre každý štát zahrnutý do skupiny.

Poznámka: Štátnu právnickú skupinu možno naraz priradiť k viacerým kampaniam.

Príklad: Štát môže mať nariadenie, že telemarketér by mal volať iba medzi 8:00 AM až 6:00 PM vo všedné dni a 8:00 AM až 2:00 PM v sobotu, bez volania v nedeľu. Svoju aplikáciu môžete nakonfigurovať tak, aby sa zabezpečilo, že kontakty budú doručené na vytáčanie iba v týchto hodinách a môžete si byť istí, že kontakt nebude doručený v rozpore so štátnym zákonom.

Mohla by existovať aj kombinácia zákonov – neobmedzujúca sa len na tieto príklady:

Stav 1 - Hovory zákazníkovi nie sú povolené v žiadnom režime medzi 9 PM a 6 AM; na pevnú linku Home povolenú iba medzi 7 AM a 9 AM, okrem nedele; na mobil povolený iba medzi 10 AM a 2 PM od pondelka do piatku. Platia aj obmedzenia hlasovej schránky.

Stav 2 - Hovory zákazníkovi Home povolené iba od 6 PM do 8 PM okrem nedele; kancelárska pevná linka povolená iba od 10 AM do 1 PM od pondelka do piatku; v nedeľu žiadne hovory; Žiadne nevyžiadané SMS medzi 6 PM a 6 AM.

Štátne právne skupiny Tab vám umožňujú nakonfigurovať vašu aplikáciu tak, aby spĺňala zákonné požiadavky na vytáčanie, odosielanie SMS/e-mailových správ alebo dokonca hlasových správ. Okrem skupiny State Law Group sa uistite, že ste nakonfigurovali nástroj na zostavenie podmienok dodržiavania súladu (CCB), ktorý používa konkrétnu skupinu podmienok CCB na konkrétne stavy. Tieto štátne právne skupiny sú mapované k rôznym kampaniam, aby podľa toho vytočili kontakty. Skupinu Sate Law je možné priradiť k viacerým kampaniam naraz.

Ak chcete pridať skupiny štátnych právnych skupín:

1. Prejdite do časti Štátne právne skupiny a kliknite na položku **Pridať skupinu** štátnych práv.
2. Zadajte **názov** skupiny a **Popis** skupiny.
3. Kliknutím na **ikonu +** pridáte viacero stavov.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Predvolený stav sa automaticky vytvorí pomocou časového pásma systému pre túto skupinu právnych predpisov štátu. Priradený predvolený stav môžete odstrániť iba vtedy, keď je aspoň jeden ďalší štát priradený k skupine štátnych práv.

Pridanie štátu do skupiny štátnych práv:

1. **Vyberte názov** skupiny štátov a kliknite na položku **Upraviť**.
2. Kliknutím na položku **Pridať štát** pridajte štát do skupiny.
3. **V rozbaľovacom zozname vyberte položku Názov** štátu.
4. V **poli Názov** zóny sa zobrazuje časové pásmo systému a nedá sa upravovať.
5. Zadajte počiatočný **čas** a **čas zastavenia** , v rámci ktorých je možné vytočiť kontakty.
6. Ak je to možné, kliknite na položku **Nastaviť časovanie** dňa a definujte čas vytáčania konkrétne pre každý deň v týždni.

   Poznámka: Ak nevyberiete žiadny deň, použije sa na všetky dni v týždni.

Pridať režim

Poznámka: Ak chcete aktivovať túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

1. Prejdite na režimy Tab.
2. Povoliť **prepínač Všetky režimy povolený** , čím aktivujete všetky režimy.
3. Ak **prepínač Všetky režimy** nie je aktivovaný, vyberte z rozbaľovacieho **zoznamu možnosť Režim** .
4. Zadajte **Počiatočný čas** a **Čas** ukončenia. Tieto polia definujú časové okno, počas ktorého sa aktivujú vybrané režimy.
5. Kliknutím na **tlačidlo +** ikona pridáte viacero režimov.

Skupiny na zabezpečenie súladu

Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

1. Prejdite na skupinu **súladu** Tab.
2. Premiestnite požadované skupiny z **poľa Dostupné skupiny** zhody do poľa Vybraté skupiny **súladu** .

Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

1. Aktivujte **možnosť času preferovaného zákazníkom** . Keď je aktivovaný, zabezpečí, aby sa akékoľvek pokusy o kontakt uskutočnili iba v časovom rámci určenom zákazníkom.
2. Aktivujte **možnosť zrýchleného vytáčania** , ak je potrebné doručiť kontakt skupine Štát.

Funkcia štátnej právnickej skupiny

1. Prejdite na **funkciu State Law Group #** Tab.
2. V prípade potreby aktivujte **čas preferovaný** zákazníkom (CPT).
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Holiday

1. Choďte na **dovolenku** Tab.
2. Vyberte sviatok pre štát. Tlačidlo Vybrať **všetko** umožňuje vybrať všetky sviatky.

   Poznámka: Aplikácia zobrazuje sviatky pre aktuálny a nasledujúci rok.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Aktualizovať štátne právo

1. Vyberte názov štátu alebo skupiny štátov a kliknite na položku **Upraviť**.
2. Aktualizujte podrobnosti a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstrániť štátne právo

1. Vyberte názov štátu alebo skupiny štátov a kliknite na tlačidlo **Odstrániť**.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Polia

Pole	Popis

Názov štátu	Názov štátu
Názov skupiny	Názov skupín štátov
Popis	Opis skupiny štátov
Názov zóny	Časové pásmo štátu pr
Čas začiatku a konca	definuje čas začatia a čas zastavenia, v rámci ktorých je možné vytočiť kontakty pre daný stav.
Globálny výber	Umožňuje vybrať všetky PSČ a smerové čísla naraz
Smerovacie číslo	PSČ štátu
Smerové číslo	Smerové číslo
Činnosť	Umožňuje odstrániť alebo upraviť štát alebo skupinu štátov
Všetky režimy povolené	Aktivuje všetky režimy naraz
Čas preferovaný zákazníkom	Umožňuje časy, ktoré sú dané zákazníkom
Vyberte položku Dovolenka	Umožňuje vybrať sviatky platné pre štát

Dovolenka

Sviatky definuje zoznam sviatkov na základe rôznych geografických oblastí z dôvodu festivalov, obradov, výročí narodenia atď. A mapuje sa pomocou kampaní. Toto sú dni, kedy kampane bežne nebežia. Môžete pridať sviatky, ktoré sú k dispozícii v celej aplikácii. Po pridaní môžete tieto dni priradiť k rôznym kampaniam podľa požiadaviek miestnej geografie.

Pridať nový sviatok

1. Kliknite na položku **Pridať sviatok** a zadajte názov **sviatku**.
2. Zadajte počiatočný **dátum** a **dátum** ukončenia sviatku.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
4. **Vyberte sviatok** a kliknite na položku **Pridať dovolenku do kampane**.
5. Vo vyskakovacom okne na mape vyberte príslušné kampane. Ak chcete vybrať všetky kampane, začiarknite políčko v riadku hlavičky mriežky.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pridanie dovolenky do kampane

Táto funkcia vám aktivuje priradenie dovolenky ku kampani. Ak to chcete urobiť, vyberte sviatok a kliknite na položku **Pridať sviatok do kampane**. Vyberte kampane, ktoré chcete priradiť k vybranému sviatku, a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Mapovanie sviatkov

Funkcia mapovania sviatkov vám umožňuje zobraziť a spravovať asociácie medzi sviatkami a priradenými kamerami, čo uľahčuje sledovanie a aktualizáciu týchto spojení.

Poznámka: Pridanie skupiny sviatkov a importu sviatkov nie sú v tomto vydaní povolené.

Polia

Pole	Popis
Dovolenkový titul	Titul pre dovolenku.
Počiatočný dátum	Dátum začiatku dovolenky
Dátum ukončenia	Dátum ukončenia dovolenky.

URL

Adresa URL umožňuje vložiť ľubovoľnú vlastnú stránku alebo webovú stránku do aplikácie Správca kampaní, aby sa mohla spustiť z nástroja Campaign Manager. To eliminuje potrebu prehliadania často videnej webovej stránky otvorením iného prehliadača Tab.

Používateľ môže pridať, upraviť, povoliť, zakázať alebo odstrániť adresu URL. Po zapnutí systémovej ponuky sa zobrazí odkaz na adresu URL v ponuke Systém. To pomáha pristupovať k adrese URL jediným kliknutím bez toho, aby ste museli prejsť na túto obrazovku.

Pridať adresu URL

Ak chcete pridať novú webovú adresu:

1. Kliknite na položku **Pridať adresu URL** a zadajte názov **webovej stránky**.
2. Zadajte adresu URL a **popis** adresy URL.
3. Kliknite na položku **Logo** webovej adresy loga webovej adresy a vyberte obrázok.
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Adresa URL sa pridá do zoznamu.
5. V prípade potreby povoľte **možnosť Povoliť ponuku** do možnosti Zapnuté, aby sa v ponuke Systém zobrazil odkaz na túto adresu URL. To vám pomôže získať prístup k adrese URL jediným kliknutím bez toho, aby ste museli prejsť na túto obrazovku.

Aktualizovať adresu URL

1. Vyberte adresu URL, ktorú chcete aktualizovať, a kliknite na položku **Upraviť**.
2. Aktualizujte podrobnosti a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstrániť adresu URL

1. Vyberte adresu URL, ktorú chcete aktualizovať, a kliknite na tlačidlo **Odstrániť**.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Polia

Pole	Popis
Názov	Názov adresy URL
Popis	Popis adresy URL
URL	Jednotný lokátor zdrojov (URL) aplikácie na konfiguráciu
Povoliť v ponuke	Zobrazte odkaz na túto adresu URL v ponuke Systém. To vám pomôže získať prístup k adrese URL jediným kliknutím bez toho, aby ste museli prejsť na túto obrazovku.
Činnosť	Umožňuje odstrániť alebo upraviť adresu URL

Profil

Profily sa používajú na nahrávanie kontaktov, čistenie kontaktov alebo nahrávanie kontaktov Súladu, ako sú kontakty DNC, NDNC, PEWC alebo CPT. Rôzne aktivity spojené s takýmto nahrávaním, nastavením parametrov, mapovaním rôznych polí atď. sa spracovávajú na úrovni profilu a nemusia sa opakovať v čase nahrávania.

Vytvoriť profil

Pridanie profilu:

1. Kliknutím na + **Pridať** vytvorte nový profil.
2. **V rozbaľovacej ponuke vyberte typ** profilu. Vyberte jednu z nasledujúcich možností:
   a. Výberom položky **Nahrať kontakty** nahrajte kontakty, ktoré chcete doručiť do vytáčania.
   b. Výberom položky **Vyčistiť kontakty** vymažete kontakty v databáze pred novým nahratím.

c. Vyberte položku Súlad **a nahrajte** kontakty DNC/NDNC/PEWC/CPT. Poznámka: Kontaktujte Cisco CSM a povoľte konfigurácie PEWC a CPT.

d. Vyberte položku **Smerové číslo** a nahrajte smerové čísla.

e. Vyberte PSČ a nahrajte PSČ.

3. Zadajte názov profilu **a vyberte kampaň ID** na mapovanie s profilom **.**

   Poznámka: Kampaň ID je použiteľná pre nahranie kontaktov a typ profilu čistenia kontaktov.

4. Zadajte cestu **profilu**. Ak umiestňujete kontakty z Amazon S3, pozrite si časť Umiestnenie kontaktu v Amazon S3.

   Poznámka: V lokálnom prostredí je cesta profilu upraviteľná, ale v cloudovom prostredí ju nemožno upravovať.

5. Kliknite na tlačidlo **Pokračovať**.

Typ profilu

Nahrať typ profilu kontaktov

Ak je typ profilu Nahrať kontakt:

Importovať súbor

1. Vyberte typ zdroja z možností Formátovaný súbor, Databázová tabuľka, Zobrazenie databázy alebo Salesforce CRM. Poznámka

Formátovaný súbor - Kontakty sú k dispozícii vo formátovanom súbore s rôznymi poľami oddelenými oddeľovačom. Napríklad potrubie (|), vlnovka (~) atď. môžu byť oddeľovače polí, rovnako ako súbor oddelený čiarkou. Tieto súbory môžete umiestniť na lokálny disk, zdieľanú cestu, vedro Amazon S3 alebo službu Simple Storage.

2. Ak je typ zdroja Formátovaný súbor,
   1. Vyberte typ súboru z položky Text/CSV alebo Iné.
   2. Vyberte oddeľovač.
   3. Kliknite na položku Vybrať súbor na import.
   4. Ak je typ súboru Iné, vyberte vhodný formát - Pevná šírka (formátované textové súbory bez hlavičiek) alebo JSON (predvolená možnosť).

Nota:

Ak je aplikácia v inom lokalizovanom jazyku ako v angličtine, uložte súbor kontaktu umiestnený na nahranie v kódovaní UTF-8 .

3. Ak je typ zdroja Tabuľka databázy alebo

Zobrazenie databázy: Poznámka

Podrobnosti databázy služby Campaign Manager nesmiete používať na nahrávanie kontaktov prostredníctvom databázy

   1. Zadajte názov servera, názov databázy, meno používateľa, heslo a názov zobrazenia.
   2. Kliknite na Pripojiť.
   3. V súčasnosti aplikácia podporuje nahrávanie iba z databázy SQL. Nahrávanie

kontaktov prostredníctvom tabuľky databázy alebo zobrazenia je možné naplánovať iba raz za deň v čase nakonfigurovanom v poli Čas vykonania profilu.

4. Ak je typ zdroja Salesforce CRM,
    1. Zadajte SF vytvorené na Salesforce CRM sú vyplnené.

2. Zadajte stav člena SF. Kontakty (členovia) na Salesforce CRM sú spojené s rôznymi stavy ako Odoslané, Nahrané, Odpoveď, Chyba atď. Tieto stavy sa tu zobrazujú ako začiarkavacie políčka. Vyberte stavy členov, ktoré chcete importovať do kampane. Môžete si vybrať viacero stavov členov.
3. V rozbaľovacej ponuke vyberte oddeľovač.
4. Názov kampane. Tu sú vyplnené všetky kampane vytvorené prihláseným používateľom v Salesforce CRM. Vyberte položku z rozbaľovacieho zoznamu. Ak je prihlásený používateľ administrátorom, všetky kampane Pevná šírka

Táto voľba je použitá len v prípade, že vybratý formát súboru je Iné.

1. Vyberte zamýšľaný súbor TXT. Zobrazí sa časť Pevná šírka.

2. Prvý riadok údajov zo súboru sa zobrazí v stupnici znakov. Umožňuje vymedziť stĺpce a definovať hlavičky pre každý z nich.
3. Kliknutím na miesta v riadku s údajmi označte limity pre každý stĺpec. V každom stĺpci je povolených maximálne 128 znakov.
4. Prvý vytvorený stĺpec je pomenovaný ako stĺpec 1 a nasledujúce stĺpce sú podľa toho očíslované. Rozsah znakov je tiež špecifikovaný pre každý stĺpec. Rozsah pre prvý stĺpec začína od 1. Koncový bod stĺpca je počiatočným bodom nasledujúceho.
5. Definujte hlavičku pre každý stĺpec v príslušnom textovom poli.

Nota:

Na nahranie sa navrhujú iba súbory TXT bez hlavičiek. Ak sa nahrá TXT súbor s hlavičkou, hlavička sa považuje za záznam. Nezhoda hlavičiek nie je zaznamenaná v globálnej histórii nahrávania. Možno ich využiť v priečinku Protokol chýb v časti Cesta globálneho nahrávania.

6. Ak chcete odstrániť stĺpec, kliknite na položku Odstrániť vedľa stĺpca a potvrďte vyskakovacie okno Potvrdenie odstránenia, ktoré sa zobrazí. Posledný stĺpec nie je možné odstrániť.
7. Kliknutím na tlačidlo APPLY uložte zmeny. Po použití nie je možné zmeny vrátiť späť. Hlavičky stĺpcov sa teraz vyplnia na priradenie údajov v nasledujúcich poliach. Prejdite do časti Priradenie polí a priraďte hlavičky k poliam.

Mapovanie polí

1. Vyberte položku Priorita kontaktu.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušnú hodnotu ZoneName. Zobrazia sa nakonfigurované obchodné parametre. Zmapujte časové pásmo kontaktov, aby ste zabezpečili vytáčanie na základe časového pásma zákazníka.
3. Aktivujte smerové číslo a zadajte jeho začiatok a dĺžku. Vyberte položku Začať na paneli čísel. Toto je prvý znak, od ktorého začína smerové číslo. Na paneli čísel vyberte položku Dĺžka. Toto je počet znakov v smerovom čísle od začiatku.
4. Aktivujte PSČ a zadajte jeho začiatok a dĺžku. Vyberte položku Začať na paneli čísel. Toto je prvý znak, odkiaľ začína PSČ. Na paneli čísel vyberte položku Dĺžka. Toto je počet znakov vo vašom PSČ od začiatku.

Nota:

Vyberte položku Začať na paneli čísel. Toto je prvý znak, odkiaľ začína PSČ. Ak napríklad vaše PSČ obsahuje 10 číslic a PSČ začína druhou číslicou, vyberte na paneli čísel možnosť 1.

5. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte hodnotu pre PSČ.

6. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte hodnotu v poli Názov štátu.
7. Z príslušných rozbaľovacích zoznamov vyberte príslušné hodnoty pre Kontaktný moment a Moment Formát dátumu a času.
8. Z príslušných rozbaľovacích zoznamov vyberte príslušné hodnoty pre Skóre potenciálnych zákazníkov a Agent ID.
9. Z príslušných rozbaľovacích zoznamov vyberte príslušné hodnoty pre Ďalšie PSČ. Toto je voliteľné pole. Poznámka:
    1. Ak nie je zadané žiadne ďalšie PSČ, predvolene sa použije primárne PSČ.
    2. Môžete zadať až päť ďalších PSČ. Viacero PSČ môžete pridať iba vtedy, ak je nastavená príslušná konfigurácia serverového konfigurácie.
    3. Keď je pre kontakt zadané neplatné PSČ, aplikácia prevezme predvolenú hodnotu PSČ zo súboru komponentu Contact Uploader, ak je aktivovaná. Ak predvolené PSČ nie je povolené, kontakt nebude vytočený.
    4. Keď je pre režim zadané neplatné PSČ, konkrétny režim sa stane neplatným a nevytočí sa.
10. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušné hodnoty pre položku Zariadenie ID.

Mapovanie režimov

V tejto sekcii sa zobrazujú všetky režimy nakonfigurované pre kampaň.

1. Vyberte príslušnú hodnotu z rozbaľovacieho zoznamu Pole pre každý režim.
2. Z nahraného zoznamu vyberte príslušné PSČ pre režim. Kompletné mapovanie pre všetky zobrazené režimy. Toto mapovanie sa používa na určenie časového pásma kontaktu pre vytáčanie.

Oblasť podnikania

1. Pole Firma zobrazuje polia definované pre kampaň. Polia tvoriace súčasť súboru na odovzdanie kontaktu sa zobrazia v rozbaľovacom zozname Hodnota. Priraďte každé obchodné pole k hodnote v poli kontaktu.

Nota:

Ak vytvárate profil na nahrávanie kontaktov z CRM kampane Salesforce, obchodné polia CRM sú uvedené na mapovanie.

2. V časti Voliteľné pracovné pole sú uvedené všetky polia, ktoré tvoria súčasť súboru kontaktov. Začiarknite políčka polí, ktoré je potrebné považovať za voliteľné polia firmy pre túto kampaň.

Nota:

Tu priradené voliteľné podnikové polia sa zobrazia ako údaje kontextu obrazovky v pracovnom priestore agenta.

Mapovanie správ

Sekcia Mapovanie správ vám umožňuje priradiť poštové polia a polia SMS.

1. V časti Mailing Fields (Poštové polia) vyberte z príslušných rozbaľovacích zoznamov položky Subject, CC, BCC, Body (Hlavná skrytá kópia) a Attachment from Mailing (Poštové polia).
2. V časti SMS Polia vyberte z rozbaľovacieho zoznamu položku Správa (Správa).

Konfigurácia

Sekcia Konfigurácia vám umožňuje vykonávať konfigurácie nahrávania súvisiace s kontaktmi.

1. Vyberte úroveň nahrávania – kampaň alebo zoznam.
2. Definujte čas života pre zoznam. Time to Live je obdobie platnosti tohto zoznamu nahraných

kontaktov, ktoré je vhodné na vytáčanie.

3. Vyberte počiatočný dátum ako čas života. Čas do zverejnenia sa vypočíta na základe počtu dní uvedených v príslušnom poli mapovanej kampane.

Nota:

V tomto poli sa zobrazuje dátum a čas na základe nakonfigurovaného časového pásma systému namiesto časového pásma servera).

4. Vyberte položku Typ operácie z možnosti Prepísať alebo Pripojiť/Aktualizovať.
5. Povoľte možnosť Pripojiť alebo Duplicitný filter alebo Aktualizovať na základe akcie, ktorá sa má vykonať.
    1. Duplicitný filter zabezpečuje, že sa nenahrajú duplicitné kontakty. Toto je určené na základe obchodných oblastí, ktoré chcete, aby systém monitoroval pre duplicity. V sekcii Filter vyberte z príslušných rozbaľovacích zoznamov jednu alebo obe oblasti Business Field 1 / Business Field 2.

Súladu

Nakonfigurujte požiadavky na súlad v tejto časti.

1. Zaškrtnite políčko Filter NDNC, aby ste sa uistili, že kontakty označené ako národná možnosť Nevolať sa nenahrajú.
2. Povoľte začiarkavacie políčko Filter DNC, aby ste zaistili, že kontakty označené ako Nevolať sa nenahrajú. Vyberte typ poľa, na ktoré je potrebné použiť filter DNC - dostupné možnosti sú Telefónne číslo alebo Obchodné polia.
3. Funkcia Litigator umožňuje správcovi vykonávať kontroly súladu počas nahrávania údajov. Zaisťuje splnenie zákonných požiadaviek pri nahrávaní a doručovaní kontaktov. Začiarknite toto políčko, ak chcete vykonať kontrolu sporiteľa .

Poznámka k harmonogramu:

Táto sekcia je použiteľná iba vtedy, ak nahrávate kontakty z Salesforce CRM.

1. Vyberte dni v týždni, v ktorých sa kontakty Salesforce CRM nahrajú do Správcu kampaní. Používateľ môže vybrať deň, viacero dní alebo Všetky dni.
2. Pomocou číselného panela vyberte interval (Min), v ktorom má aplikácia vyhľadať kontaktný súbor Salesforce CRM.
3. Vyberte tlačidlo Časový úsek a zadajte čas. Aplikácia vyhľadá Salesforce CRM kontaktný súbor v určenom čase. Zadajte alebo vyberte maximálne tri časové intervaly.
4. Kliknite na položku ULOŽIŤ PROFIL.

Umiestnenie kontaktných súborov v Amazon S3

Táto časť obsahuje pokyny, ako umiestniť svoje kontaktné súbory do vedra Amazon S3.

1. Pole Cesta profilu načíta cestu priečinka Amazon S3 Bucket z nastavení aplikácie web.config komponentu LCMConsole. Kontakty sa vyberú zo súboru umiestneného v tomto umiestnení.
2. Cestu k priečinku Amazon S3 Bucket môžete nakonfigurovať v časti nastavení aplikácie súboru web.config komponentu LCMConsole takto:

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

3. Aplikácia potrebuje overený prístup k súborom kontaktov v S3. Ak chcete poskytnúť tento prístup, prejdite na
   <Priečinok inštalácie aplikácie>\Application\LCMContactsUploader a otvorte konfiguračný súbor pomocou vhodného editora. Vyhľadajte nasledujúcu vlastnosť.
   <FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">

```
    <AmazonS3FileSettings>
    <add key="AwsAccessKeyId" value=""/>
    <add key="AwsSecretKeyId" value=""/>
    <add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Zadajte hodnoty vlastností AwsAccessKeyId, AwsSecretKeyId a AmazonRegionEndPoint. Uložte zmeny a ukončite.

5. Prejdite do priečinka <Inštalácia aplikácie>\Aplikácia\LCMService a zadajte hodnoty pre rovnaké vlastnosti do priečinka
   konfiguračný súbor pre službu Campaign ManagerService. Uložte zmeny a ukončite.

Aktualizácia profilu

1. Vyberte profil a kliknite na ikonu Akcia profilu.
2. Kliknite na Upraviť pre aktualizáciu parametra profilu.
3. Kliknite na položku Save Profile (Uložiť profil).

Aktivácia profilu

1. Vyberte profil a kliknite na ikonu Akcia profilu.
2. Kliknutím na tlačidlo Štart aktivujete profil a výberom položky Zastaviť deaktivujete profil.

Kopírovanie a vytvorenie nového profilu

1. Vyberte profil a kliknite na ikonu Akcia profilu.
2. Kliknite na položku Kopírovať a zadajte názov profilu.
3. Aktualizujte kampaň ID a kliknite na tlačidlo Pokračovať.
4. Aktualizujte príslušné parametre a kliknite na položku Save Profile (Uložiť profil).

Odstránenie profilu

1. Vyberte profil a kliknite na ikonu Akcia profilu.
2. Kliknutím na položku Odstrániť odstráňte profil.
3. Kliknite na tlačidlo OK vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Formátovaný súbor

Uistite sa, že aplikácia má autorizovaný prístup k lokálnemu alebo sieťovému priečinku, do ktorého umiestňujete súbory na odovzdanie. Odporúča sa, aby názov súboru profilu/automatického nahrávania bol *NÁZOV.* PROFILENAME.txt alebo *PROFILENAME.TXT*.

Napríklad, ak externé zdroje umiestnia súbor *Data.profile1.txt* do adresára *C:\ComplianceProfilePath* , overí názov súboru, aby zistil súvisiaci profil (odstráni príponu súboru; rozdelí sa s bodovou hodnotou a získa položku úplne vpravo). Keďže tento názov súboru je k dispozícii ako profil1, vyberie šablónu Profile1 a spracuje záznamy. Ak súbor kontaktu obsahuje voliteľné pracovné polia, hlavičky súborov pre tieto polia by nemali obsahovať žiadne špeciálne znaky Anywhere. Skontrolujte tiež, či hlavička súboru pre tieto polia nezačína číslom.

Nasledujúce polia sú vyhradené polia a nemali by sa používať ako hlavičky v súbore obsahujúcom kontakty na odovzdanie:

- DOSTUPNÝ REŽIM
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- RPriority
- Režimy FValid
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC

- FEmailPredmet
- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- BussFld1 až BussFld26 (26 vyhradených polí)
- Režim1..... ľubovoľné číslo
- Režim (ľubovoľné číslo)_Zipcode

Typ profilu čistenia

Ak je vytvorený typ profilu Scrub:

Profil importu

1. Vyberte typ **zdroja z** možností Formátovaný súbor **,** Tabuľka **databázy alebo**Zobrazenie **databázy**. Poznámka

Formátovaný súbor - Kontakty sú k dispozícii vo formátovanom súbore s rôznymi poľami oddelenými oddeľovačom. Napríklad potrubie (|), vlnovka (~) atď. môžu byť oddeľovače polí, rovnako ako súbor oddelený čiarkou. Tieto súbory môžete umiestniť na lokálny disk, zdieľanú cestu, vedro Amazon S3 alebo službu Simple Storage.

2. Ak je typ zdroja Formátovaný súbor,
    1. Vyberte typ súboru z možnosti **Text/CSV** alebo **Vlastné**.
    2. Ak je typ súboru vlastný, vyberte možnosť Formátovať ako **JSON.**
    3. Vyberte oddeľovač **.**
    4. Kliknite na položku **Vybrať súbor na import.**
    5. Ak je **typ súboru Iné**, vyberte vhodný formát - **Pevná šírka** (formátované textové súbory bez hlavičiek) alebo
       JSON (predvolená možnosť).

Nota:

Ak je aplikácia v inom lokalizovanom jazyku ako v angličtine, uložte súbor kontaktu umiestnený na odovzdanie v kódovaní UTF-8.

3. Ak je **typ zdroja Databázová tabuľka** alebo

Zobrazenie databázy. Poznámka:

Na nahrávanie kontaktov prostredníctvom databázy nepoužívajte podrobnosti databázy Campaign Manager.

a. Určuje názov **databázového servera** , na ktorom je databáza hosťovaná.
b. Zadajte **názov** databázy na serveri, ktorý obsahuje požadované údaje.
c. Zadajte meno **používateľa** na **poskytnutie** overovacích poverení na prístup k databáze.
d. Zadajte heslo na **zvýšenie** zabezpečenia vyžadovaním hesla na overenie pripojenia k databáze.
e. Zadajte **názov** zobrazenia a **zadajte** zobrazenie databázy, z ktorého sa budú načítať údaje.
f. **Vyberte tabuľku** alebo **zobrazenie** , z ktorého chcete nahrať údaje.
g. V poli **Názov** profilu sa zobrazuje názov profilu a nie je možné ho upravovať.
h. Pole **Kampaň ID** zobrazuje kampaň ID a nedá sa upravovať.
i. Zadajte čas **spustenia profilu**, ktorý určuje, kedy sa spustí proces nahrávania.
j. Kliknutím na tlačidlo **Pripojiť** nadviažte spojenie a pokračujte v konfigurácii nahrávania údajov.

Nota:

- Aplikácia podporuje nahrávanie iba z databázy SQL.
- Kontakty je možné nahrať prostredníctvom tabuľky databázy alebo zobrazenia.
- Nahrávanie kontaktov je možné naplánovať iba raz denne v nakonfigurovanom čase vykonania profilu.

Zostavovač podmienok drhnutia

1. V prvom poli vyberte položku Systémové **polia** alebo **Obchodné parametre**. Keď tam umiestnite kurzor, zobrazí sa zoznam.
2. V druhom poli vyberte **možnosť** Porovnať – ide o podmienku, ktorú musí pole spĺňať, aby bolo možné vybrať kontakt. Niektoré porovnávacie parametre pre váš stav môžu byť **> (väčšie ako), < (menšie ako), = (rovná sa)** atď.
3. V treťom poli vyberte **Hodnotu** , ktorú má táto podmienka spĺňať.
4. Ak chcete použiť nástroj Advanced Condition Builder **, aktivujte prepínacie tlačidlo Povoliť rozšírený** stavový nástroj a pridajte hodnoty do poľa.

Typ profilu zhody

Ak chcete nahrať kontakty na dodržiavanie súladu pomocou profilu, použite typ profilu súladu.

Importovať súbor

1. **V rozbaľovacom zozname vyberte položky Upload Type (Typ** nahrávania) a Import Mode (Režim **importu**).
2. **Vyberte typ** súboru z položky **Text/CSV**.
3. Ak je typ súboru Text/CSV, vyberte oddeľovač **.** V nahranom súbore použite ktorýkoľvek z nasledujúcich oddeľovačov: čiarka (,), pomlčka (-), dolár ($), percento (%), rúrka (|), circumflex alebo vsuvka (^), znak &, hviezdička (*) a Tab.
4. Kliknite na položku **Vybrať súbor na import** a vyberte súbor.

Nota:

Ak je aplikácia v inom lokalizovanom jazyku ako v angličtine, uložte súbor kontaktu umiestnený na odovzdanie v kódovaní UTF-8.

Mapovanie polí

1. Prejdite na položku Priradenie poľaTab.
2. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte kód** krajiny a priraďte ho k poľu pre kód krajiny.
3. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte údaje** DNC a priraďte ich k **poľu Údaje** DNC.
4. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte smerové číslo** a priraďte ho k **poľu Smerové číslo** .
5. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte typ** kanála a priraďte ho k poľu Typ **kanála** . Môžete vybrať viacero typov kanálov, napríklad hlasovú poštu, e-mail, SMS a CPAAS.
6. Ak je **typ nahrávania NDNC:**
    1. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku Údaje** NDNC.
    2. Vyberte pole Počiatočný **dátum** a **Koncový dátum** z rozbaľovacieho zoznamu na priradenie.
    3. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Date Forma (Formulár dátumu**).
7. Ak je **typ nahrávania DNC:**
    1. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku **Údaje** DNC.
    2. Vyberte Počiatočný **dátum** a **Dátum** ukončenia, ak pole DNC Navždy nie je povolené.
    3. **V rozbaľovacom zozname vyberte položku Formát** dátumu. Toto pole je viditeľné len vtedy, keď je aktivovaná doba trvania DNC.
8. Ak je **typ nahrávania PEWC:**
    1. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku **Údajové** pole PEWC.
    2. Kliknutím na jednu z možností **Súhlas** alebo **Nesúhlas** označíte, či kontakt musí byť doručený ako Súhlas (súhlas poskytnutý používateľom) alebo Nesúhlas podľa definície predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu.
9. Ak je **typ nahrávania CPT:**
    1. Vyberte časové pásmo výberom možnosti **Nahrať zo súboru** alebo **Použiť smerové číslo**. Ak vyberiete možnosť Nahrať zo súboru, vyberte pole Časové **pásmo** , ktoré sa má priradiť z nahraného súboru.
    2. Vyberte položku **Nahrať zo súboru** , ak chcete **CPT** , ako je uvedené v súbore na odovzdanie

kontaktu. Uistite sa, že nahrávaný súbor má časové pásmo. Vyberte časové **pásmo** a priraďte pole z nahraného súboru, ktoré je časovým pásmom pre CPT. Uistite sa, že časové pásmo vo vašom nahratom súbore je už k dispozícii vo vašej aplikácii.

3. Vyberte položku **Použiť smerové číslo** , ak chcete ako časové pásmo CPT použiť časové pásmo smerového čísla.
4. Z nahraného súboru v rozbaľovacom zozname vyberte **možnosť Deň v týždni** pre zákazníkom preferovaný deň v týždni na prijatie hovoru. Nahrať súbor musí obsahovať aspoň dve počiatočné po sebe idúce písmená pre deň v týždni, ako napríklad Mo pre pondelok, Tu pre utorok atď. Toto je povinné pole.

5. Vyberte formát **času z položiek** HH:MM a HH:MM:XM. Formát času sa musí zhodovať s formátom uvedeným v
   Nahrať súbor.
6. Vyberte vhodné sloty:
   1. **Počiatočný čas** slotu A: Vyberte čas začiatku prvého, zákazníkom preferovaného času hovoru.
   2. **Čas** ukončenia slotu A: Vyberte čas ukončenia prvého hovoru, ktorý uprednostňuje zákazník
   3. **Čas** spustenia slotu B: Vyberte čas začiatku pre druhý, zákazníkom preferovaný čas hovoru.
   4. **Čas** ukončenia slotu B: Vyberte čas začiatku pre druhý čas hovoru preferovaný zákazníkom
   5. **Počiatočný čas** slotu C: Vyberte čas začiatku pre tretí, zákazníkom preferovaný čas hovoru.
   6. **Čas** ukončenia slotu C: Vyberte čas začiatku pre tretí, zákazníkom preferovaný čas hovoru.

Nota:
Nie je povinné vybrať všetky tri sloty. Ak však vyberiete viac slotov, musíte ich vybrať postupne, najprv slot A, potom slot B a potom slot C

Poznámka k dodržiavaniu pravidiel alebo kategórii kampane:
Toto je voliteľný krok.

1. Prejdite do **kategórie Súlad** alebo **Konkrétna kategória** kampaneTab a vyberte **DNC** pre konkrétnu kampaň a príslušné kampane, ktoré chcete použiť na selektívne kampane.
2. **Vyberte DNC** pre konkrétnu kategóriu a vyberte príslušné kategórie kampaní, aby sa súlad uplatnil na selektívne kategórie kampaní.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Typ profilu smerového čísla alebo PSČ

Ak vytvárate profil na nahranie smerovacích čísel, táto časť vám to pomôže dosiahnuť. Nota:
V prípade typov profilov s predvoľbou alebo PSČ skontrolujte, či je nahraný kód štátu platný.

Importovať súbor

1. **V rozbaľovacom zozname vyberte položky Upload Type (Typ** nahrávania) a Import Mode (Režim **importu**).
2. **Vyberte typ** súboru z **možnosti Text/CSV** alebo **Vlastné**.
3. Ak je typ súboru Text/CSV, vyberte oddeľovač **.** V nahranom súbore použite ktorýkoľvek z nasledujúcich oddeľovačov: čiarka (,), pomlčka (-), dolár ($), percento (%), rúrka (|), circumflex alebo vsuvka (^), znak &, hviezdička (*) a Tab.
4. Kliknite na položku **Vybrať súbor na import** a vyberte súbor.

Nota:
Ak je aplikácia v inom lokalizovanom jazyku ako v angličtine, uložte súbor kontaktu umiestnený na odovzdanie v kódovaní UTF-8.

Mapovanie polí

1. Vyberte položku Priorita **kontaktu** .
2. Vyberte hodnotu poľa z **rozbaľovacieho zoznamu PSČ** alebo **smerové číslo** .
3. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku ZoneName** . Priraďte časové pásmo kontaktov na vytáčanie na základe časového pásma zákazníka.
4. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Štát .

5. Kliknite na položku **Save Profile (Uložiť profil**).

Súlad s ochranou osobných údajov

Dodržiavanie ochrany osobných údajov pomáha kontaktnému centru dodržiavať kalifornský zákon o ochrane súkromia spotrebiteľov (CCPA) a všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR). Umožňuje správcovi vyhľadávať a exportovať alebo pseud-onymizovať informácie umožňujúce identifikáciu osôb (PII) daného kontaktu. OII môže obsahovať telefónne číslo,

Odošlite e-mailom ID alebo akékoľvek firemné údaje nahrané do kampaní ako súčasť zoznamu potenciálnych zákazníkov.

Odporúča sa zadať úplné kontaktné informácie, ako je telefónne číslo alebo e-mail ID, aby ste ich mohli následne vyhľadať a pseudonymizovať.

Pseudonymizácia spôsobí, že kontakt bude deidentifikovaný maskovaním.

Príklad: Po pseudonymizácii sa 1223334444 zmení na 12XX33XX44 a someone@example.com sa stane takzvanýmXXonXXexXXplXXcoX.

Export alebo pseudonymizácia

Export alebo pseudonymize umožňuje používateľovi priamo vyhľadať kontakt pomocou príslušného telefónneho čísla, e-mailu ID alebo zákazníka ID.

Ak chcete priamo pseudonymizovať alebo exportovať kontakt, vykonajte nasledujúce kroky:

1. Vyberte typ kontaktu z položiek **Telefónne číslo**, **E-mail ID** a **Zákazník ID**. Zadajte príslušnú hodnotu.

   Poznámka: Na vyhľadanie kontaktu možno použiť maximálne dve telefónne čísla, primárne a alternatívne telefónne číslo.

2. Kliknite na položku **Hľadať**. Pri vyhľadávaní sa vyplnia záznamy z databázy.

   Poznámka: Výsledok vyhľadávania tiež označuje príslušnú požiadavku ID kontaktu, ak sa zhoduje s ktoroukoľvek zo žiadostí o akciu zadaných agentmi.

3. Kliknutím na položku **Exportovať** stiahnete výsledky vyhľadávania do súboru CSV.
4. Kliknutím na položku **PSEUDONYMIZE** kontakt pseudonymizujte a v dialógovom okne s potvrdením kliknite na tlačidlo **OK** .

Žiadosť agenta

Aplikácia má možnosť pre agentov posielať požiadavky vznesené zákazníkmi na pseudonymizáciu alebo prístup k osobným identifikačným údajom zákazníka správcom. Požiadavky sa automaticky sledujú a sú k dispozícii v konzole na ďalšie akcie. Správca môže spracovávať žiadosti.

1. Prejdite na **Žiadosť** agenta a na stránke sa zobrazia všetky požiadavky.
2. Povoľte **možnosť Zobraziť iba čakajúcu požiadavku** , ak chcete zobraziť čakajúcu požiadavku s prijatou žiadosťou o stav.
3. Kliknutím na položku **Označiť ako dokončené** v časti Akcia Tab dokončite žiadosť. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.
4. Kliknite na položku **Požiadavka ID** , ktorá prejde na položku Exportovať alebo pseudonymizovať Tab, kde sa automaticky vyplnia podrobnosti záznamov.
5. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujte záznam ako súbor CSV. Tlačidlá EXPORT a PSEUDONYMIZE sú povolené. Ak sa žiadosť týka exportu údajov umožňujúcich zistenie totožnosti, tlačidlo PSEUDONYMIZE je vypnuté.

6. Kliknite na položku **PSEUDONYMIZE** a kliknutím na tlačidlo **OK** v dialógovom okne Potvrdenie pseudonymizácie spustite proces pseudonymizácie.

   Poznámka: Žiadosť agenta Tab je použiteľná len pre agentov používajúcich Acqueon Desktop.

V tejto časti sa zobrazujú nasledujúce polia:

Pole	Popis
Žiadosť ID	Jedinečný ID zodpovedajúci požiadavke.
Typ požiadavky	Označuje typ žiadosti – pseudonymizovať alebo exportovať osobné údaje.
Telefónne číslo	Telefónne číslo, pre ktoré bola vznesená požiadavka.
E-mail ID	E-mail ID príslušného kontaktu.
ID zákazníka	Pracovné pole zodpovedajúce kontaktu, ako je nakonfigurované.
Meno zákazníka	Meno zákazníka
Stav	Stav žiadosti, ako napríklad Prijatá, spracovaná a splnená žiadosť
Meno agenta	Meno agenta, ktorý podal žiadosť.
Komentáre agenta	Poznámka špecifická pre žiadosť.
Činnosť	Zobrazí tlačidlo Označiť ako dokončené. Kliknutím na tlačidlo sa stav zodpovedajúcej požiadavky zmenil na DOKONČENÝ a tlačidlo sa pre príslušnú požiadavku vypne.

Šablóna e-mailu

Používateľ môže nastaviť šablóny pre e-maily, ktoré sa majú odoslať pre každú požiadavku spustenú agentmi. Používateľ môže mať viacero šablón pre každý typ žiadosti, napríklad Access alebo Pseudonymize.

Prístupová sekcia sa používa tam, kde je nastavená šablóna e-mailu pre žiadosti o prístup k osobným údajom zákazníkov. Sekcia Pseud-onymize sa používa tam, kde je nastavená šablóna e-mailu pre žiadosti o pseudonymizáciu PII zákazníkov.

V časti Access and Pseudonymize Tab vykonajte nasledujúce kroky:

1. Vyberte e-mailový **server** , z ktorého musia byť e-maily odoslané agentom spúšťacích požiadaviek.
2. Do **poľa Komu** zadajte e-mailovú adresu príjemcu. Zadajte viacero e-mailových adries pomocou čiarky (,) ako oddeľovača.
3. Zadajte predmet **e-mailu**
4. Zadajte počet dní intervalu v poli **Pripomenúť každý** čas na nastavenie pripomenutia pre e-mail.
5. Do textového poľa zadajte obsah e-mailu a kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pole

Pole	Popis
E-mailový server	E-mailový server.
Ak chcete	Je to e-mailová adresa príjemcu.
Predmet	Definuje predmet e-mailu.
Pripomeňte každému	Počet dní intervalu na odoslanie pripomenutia e-mailu.
V čase	Nastavte čas, kedy sa má pripomenutie zobraziť.
Obsah e-mailu	Obsah e-mailu v textovej oblasti. Pomocou otvorenej zloženej zátvorky ({) vyberte z dostupných vstupných polí, ktoré chcete vložiť do e-mailu.

Ďalšie nastavenia

Môžete vykonať nasledovné:

Počítadlo pokusov

Počítadlo pokusov umožňuje priradiť typy výsledkov ku každému vopred nakonfigurovanému výsledku telefonovania. môžete zistiť, či je výsledkom kontakt správnej strany (RPC) alebo nie. Môžete si ponechať počet všetkých opakovaných pokusov vykonaných pre takty, ktoré boli vytočené z aplikácie.

Prejdite na ďalšie počítadlo **nastavení** > **pokusov**. Vyberte skupinu výsledkov, aktualizujte povinné polia, povoľte alebo zakážte povinné polia a kliknite na tlačidlo **ULOŽIŤ**. Stránka zobrazuje nasledujúce parametre:

Pole	Popis
Výsledky	Zoznam všetkých výsledkov telefonovania
Typ	Typ výsledku pre každý výsledok, napríklad výsledok telefonovania

Typ RPC	Umožňuje nastaviť typ výsledku ako Typ RPC alebo Typ bez RPC. Nemôžete pridať žiadny nový výsledok telefonovania. Typ priradeného výsledku môžete zmeniť iba z RPC na iný ako RPC alebo naopak. Kontakt pravej strany (RPC) je telefonický alebo obchodný výsledok, kedy môžete potvrdiť, že osoba, ktorú ste chceli kontaktovať, odpovedala na váš hlasový hovor. Kontakt nesprávneho účastníka (Non RPC) je výsledok telefonovania, keď zamýšľaná osoba neprijme váš hlasový hovor. Napríklad záznamník, fax, žiadna odpoveď atď.

Globálne zopakovanie	Maximálny počet opakovaných pokusov o vytočenie čísla každého kontaktu v kampani. Po vyčerpaní globálnych pokusov sa kontakty nevytočia.
Denné opakovanie	Toto je maximálny počet pokusov, ktoré možno vykonať na vytočenie čísla každého kontaktu za deň v rámci kampane.
Opakovanie režimu	Toto je maximálny počet opakovaní, ktoré je možné vykonať pred prechodom do ďalšieho režimu. Ak sa však limit pre opakovanie výsledkov dosiahne skôr, vytočenie čísla sa vykoná do ďalšieho dostupného režimu. Ak druhý režim nie je k dispozícii, jediný dostupný režim sa vytáča, kým sa nedosiahne denný a/alebo globálny limit opakovaných pokusov.
Výsledok zopakovať	Toto je maximálny počet opakovaní, ktoré je možné vykonať pred prechodom do ďalšieho režimu. Ak sa však limit opakovaných pokusov o režim dosiahne skôr, vytáčanie sa vykoná do ďalšieho dostupného režimu. Ak druhý režim nie je k dispozícii, jediný dostupný režim sa vytáča, kým sa nedosiahne denný a/alebo globálny limit opakovaných pokusov.
Opakovanie okna	Toto je maximálny počet opakovaní, ktoré je možné vykonať v okne volania.
Výsledok živého hovoru	Začiarknite políčko aplikácie, aby sa tento výsledok považoval za výsledok živého hovoru (ako hovor prijatý zákazníkom). Výsledok živého hovoru sa používa na výpočet percenta opustených hovorov.

Dimenzie

Dimension umožňuje vytváranie zostáv na mieru. Správca kampaní poskytuje širokú škálu prehľadov v reálnom čase a historických prehľadov. Kampane majú parametre firmy, niektoré povinné a niektoré voliteľné, nakonfigurované podľa určitých požiadaviek kampaní.

Napríklad predajný kanál môže byť druhým firemným parametrom v jednej kampani a piatym v inej. Na úrovni kampane je možné vytvárať prehľady na základe firemných parametrov. Ak však na podnikovej úrovni potrebujete informácie o predaji v rôznych kanáloch a v rôznych kampaniach, Dimension je tou správnou voľbou. Podobné parametre firmy môžete priradiť k jednej dimenzii v kampaniach bez ohľadu na to, kde sú nakonfigurované.

1. Prejdite na Dimenziu Tab a kliknite na **VYTVORIŤ DIMENZIU.**
2. **Pridajte názov** dimenzie a **popis**.

3. Zadajte hodnotu **dimenzie, napríklad kreditná** karta, debetná karta, nabíjacia karta alebo vernostná karta pre typ poľnej karty typu Busi-ness. Ak chcete prispôsobenú zostavu zoskupujúcu údaje na podnikovej úrovni o kreditnej karte, môžete do tohto poľa zadať položku Kreditná karta.
4. Ak chcete pridať ďalšie hodnoty, kliknite na položku **Pridať** a pridajte **hodnotu** dimenzie.
5. Kliknite

na tlačidlo

Uložiť .

Odstrániť

dimenziu

Ak chcete odstrániť existujúce hodnoty, použite **tlačidlo Odstrániť** .

Výstrahy

Campaign Manager sa skladá z rôznych komponentov a služieb. Všetky musia fungovať v tandeme, aby aplikácia fungovala hladko a bezproblémovo.

Alerter je samodetekčné zariadenie v aplikácii, ktoré skenuje všetky služby a komponenty pre správne fungovanie. Ak je niektorá služba nefunkčná, upozornenie odošle upozornenie e-mailom na určený e-mail ID, ktorý je tu nakonfigurovaný. Tu môžete nakonfigurovať e-mailové upozornenie pre príjemcov. To pomáha správcovi vytáčania vykonať nápravné opatrenia.

1. Prejdite na **položku Alerter** Tab.
2. Zadajte e-mailovú **adresu odosielateľa** . Toto sa zobrazí v poli Od, keď upozornenie odošle e-mail iba vtedy, keď:
   a. Ktorýkoľvek komponent je zastavený alebo začal pracovať
   b. Akékoľvek upozornenie vznesené prijímateľom SNMP. Pozrite si tému Nastavenia e-mailu.
   c. Nakonfigurovanému príjemcovi sa odošle naplánovaná správa.
3. Zadajte adresu **servera SMTP** , z ktorej sa odosiela e-mail, a port SMTP, ktorý je vyhradený pre server SMTP.
4. Zadajte **meno** používateľa pre server SMTP a **heslo** pre server SMTP.
5. Zadajte e-mail príjemcu **ID**. E-mail s upozornením sa odošle na tento e-mail.
6. Ak chcete pridať ďalších príjemcov, kliknite na položku **Pridať** a pridajte **e-mail ID**s.
7. Kliknite na

tlačidlo Uložiť .

Odstránenie

príjemcu

Ak chcete odstrániť príjemcov, použite **tlačidlo Odstrániť** . Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Polia

Pole	Popis
Jedinečný identifikátor	Názov jedinečného identifikátora. Pomáha pri poskytovaní jedinečnej identifikácie

	na identické oblasti podnikania vo viacerých kampaniach.
Spoločné pole	Identický názov oblasti podnikania
Typ údajov	Typ údajov pre parameter firmy, napríklad - Číslo, pre číselné údaje. - Plávať pre čísla s desatinnými hodnotami. - DateTime pre hodnoty, ktoré predstavujú dátum a čas. Ak vyberiete tento typ údajov, vyberte požadovaný formát dátumu v poli Formát. - Reťazec, pre alfanumerické údaje, ktoré obsahujú ľubovoľný znak.
Názov dimenzie	Názov dimenzie. Dimension vám pomôže pri vytváraní prispôsobenej zostavy.
Popis	Opis rozmeru
Hodnota dimenzie	Definuje hodnotu, pre ktorú chcete prispôsobiť zostavu zoskupujúcu údaje na vstupnej úrovni, napríklad kreditná karta, debetná karta
E-mail odosielateľa	E-mail ID, z ktorého alerter odošle e-mail
SMTP	Názov servera, z ktorého sa odosiela e-mail
SMYP Port	Port vyhradený pre server SMTP
Meno používateľa	Meno používateľa pre server SMTP, ktorý Campaign Manager používa na odosielanie e-mailov
Heslo	Heslo na overenie používateľa
E-mail príjemcu ID	Na tento e-mail sa odošle e-mail s upozornením

Zmeniť priradenie agentov

To umožňuje používateľom opätovne priradiť agenta, ktorý je aktuálne priradený ku kontaktu.

Filter

Vytvorenie filtra:

1. Vyberte agenta **ID** na priradenie hovoru. Môžete vybrať viacero ID agentov.
2. Pre zobrazenie iba vymazaných agentov pod **možnosťou Agent ID** aktivujte **možnosť Zobraziť iba vymazaných agentov**
   Možnosť.
3. Vyberte dátum začatia **hovoru a dátum** ukončenia hovoru **.**
4. V prípade potreby začiarknite políčko Nový kontakt **,** aby sa do výsledku zahrnuli nové kontakty.
5. **V rozbaľovacom zozname vyberte položku Kampaň** . Môžete pridať viacero kampaní.
6. V prípade potreby môže používateľ nastaviť prepínač Podmienky zostavenia **na možnosť** Zapnuté **.** Pozrite si časť **Stav** zostavenia.
7. Kliknutím na Zobraziť **kontakty** vyplňte kontakty na základe nastavených podmienok.
   Zobrazia sa nasledujúce parametre:

Polia	Popis
Vybrať	Začiarkavacie políčko na výber konkrétneho kontaktu.
Kampaň ID	Kampaň ID priradená kontaktu.
Kontakt ID	Kontakt ID priradený ku kontaktu.
Typ hovoru	Typ hovoru, napríklad Normálny alebo Spätné volanie.
CallBackStartDate	Dátum a čas uskutočnenia spätného volania.
Platné režimy	Režimy, ktoré sú platné pre toto volanie späť.
ID zoznamu	Zoznam ID, z ktorého bol tento kontakt nahraný.
Stav	Stav kontaktu označujúci možnosť Otvorené, Preplánované atď.
Kampaň ID	Kampaň, do ktorej je tento kontakt nahraný.
ID agenta	Agent ID priradil tento kontakt.
Predchádzajúci agent	Predchádzajúci agent priradený k tomuto kontaktu.

8. Používateľ môže zobraziť kontakty na základe filtra, **vybrať všetko** a **globálneho výberu**. Vybrať všetko sa používa na výber všetkých kontaktov na aktuálnej stránke a globálny výber sa používa na výber všetkých vyplnených kontaktov na všetkých stránkach. Zmena priradenia agenta:
9. Kliknutím na tlačidlo **Akcia** zmeníte priradenie vybraných kontaktov iným agentom. Tento rozbaľovací zoznam zobrazuje iba aktívnych agentov.
10. Zadajte agenta **ID**. Kliknite na položku **Čas** aktualizácie, ak nový agent potrebuje spracovať hovor v inom čase. Aktualizujte **čas** začiatku a **ukončenia**.
11. Kliknite na Zmeniť **priradenie agenta**.

Polia

Polia	Popis

Čerstvý kontakt	Zahrnutie nových kontaktov
Kampaň ID	Kampaň ID priradená kontaktu
Kontakt ID	Kontakt ID priradený ku kontaktu
Typ hovoru	Typ hovoru – normálny alebo spätný hovor
CallBackStartDate	Dátum a čas uskutočnenia spätného volania
Platné režimy	Režimy platné pre tento hovor spätného volania
ID zoznamu	Zoznam ID, z ktorého bol tento kontakt nahraný
Stav	Stav kontaktu, napríklad otvorený, opätovne naplánovaný atď.
ID agenta	Agent ID priradený ku kontaktu
Predchádzajúci agent	Predchádzajúci agent pridelený ku konaktu
Oblasť podnikania	Zoznam dostupných oblastí podnikania
VoliteľnéBusinessField	Zoznam dostupných voliteľných polí zaneprázdnenosti
Činnosť	Poskytuje možnosť zmeniť priradenie agenta

Globálne obchodné parametre

Toto sú oblasti podnikania používané v kampaniach. Okrem toho môžete vytvoriť jedinečné a bežné polia na globálne použitie v kampaniach alebo na použitie v nástroji na tvorbu podmienok dodržiavania súladu (CCB). Celkový počet polí zaneprázdnenosti povolených v kampani je 30 vrátane 5 jedinečných a spoločných polí a 25 oblastí podnikania povolených na úrovni kampane.

- Jedinečné ID - Tieto polia môžete použiť na vytvorenie oblastí podnikania, ako napríklad Zákazník ID, Obchodný vzťah ID atď.
- Spoločné pole - Tieto polia môžete použiť na vytvorenie obchodných polí, ako sú sumy, počet dní atď.

Príkladom položky Zákazník ID môže byť oblasť podnikania v kampaniach, pre ktoré je potrebné zoskupenie v prehľadoch. Zákazník ID môže byť prvou oblasťou podnikania v kampani A, šiestou v kampani B a desiatou v kampani C. Ak vytvoríte toto obchodné pole ako pole jedinečného identifikátora, je možné zoskupiť údaje z týchto polí.

Vytvorenie parametra firmy:

1. Povoľte jedinečný **identifikátor 1** a po vyskakovacom okne s potvrdením kliknite na **tlačidlo OK** .

   Poznámka: Keď uložíte a povolíte tento jedinečný identifikátor 1, všetky jedinečné identifikátory nakonfigurované pre rôzne kampane sa prepíšu touto hodnotou. Súbory musíte povoliť postupne. Jedinečný identifikátor 2 nemôžete povoliť skôr, ako povolíte jedinečný identifikátor 1. Rovnaké pravidlo platí aj pre spoločné polia.
2. Zadajte jedinečný **identifikátor 1**.
3. Vykonajte kroky 1 až 2 pre **jedinečný identifikátor 2** a **jedinečný identifikátor 3**.
4. Povoľte **spoločné pole 1** a zadajte názov poľa.
5. Vyberte typ **údajov v položkách Reťazec**, **Číslo a**Plávajúci .
6. Vykonajte kroky 4 až 5 pre **spoločné pole 2**.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

   Poznámka: Keď povolíte a uložíte globálne obchodné parametre, nemôžete vykonávať žiadne zmeny ani odstraňovať žiadne z týchto parametrov. Táto akcia je nezvratná.

Oblasti podnikania

1. Prejdite do časti **Obchodné polia** a kliknite na tlačidlo **+ PRIDAŤ**.
2. Zadajte **názov** podanej firmy a **typ** údajov.

   Poznámka:
   A. Názov obchodného poľa nezačínajte špeciálnym znakom alebo číslom. Špeciálny znak alebo číslo môžete použiť medzi názvami obchodných polí.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
4. Kliknutím na položku **Upraviť v časti** Akcie **Tab aktualizujte podrobnosti a kliknite na tlačidlo** Uložiť .

Polia

Pole	Popis
Jedinečný identifikátor	Názov jedinečného identifikátora. Pomáha pri poskytovaní jedinečnej identifikácie identických oblastí podnikania vo viacerých kampaniach.
Spoločné pole	Identický názov oblasti podnikania
Typ údajov	Typ údajov pre parameter firmy, napríklad - Číslo, pre číselné údaje. - Plávať pre čísla s desatinnými hodnotami. - DateTime pre hodnoty, ktoré predstavujú dátum a čas. Ak vyberiete tento typ údajov, vyberte požadovaný formát dátumu v

	Pole formátu. • Reťazec, pre alfanumerické údaje, ktoré obsahujú ľubovoľný znak.
Názov obchodného poľa	Názov oblasti podnikania.

Stav vysokej dostupnosti

Poskytuje pohľad na stav vysokej dostupnosti vášho nájomníka.

Stav HA zobrazuje stav servera, na ktorom je jadro spustené a upozorňuje vás na riešenie problémov s druhým serverom, ktorý je vypnutý. Stav primárneho aj sekundárneho servera je prezentovaný ako:

- UP - Server je v prevádzke. Je prezentovaný v zelenej farbe.
- POHOTOVOSTNÝ REŽIM - Server je v pohotovostnom režime a je zobrazený žltou farbou.
- DOWN - Server je vypnutý a prezentovaný červenou farbou.

Overenie identity

Poznámka: Overenie identity Tab je viditeľné v systémovom menu iba vtedy, ak sú aktivované konfigurácie backendu.

Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

Overenie identity pomáha zabezpečiť, aby podnik komunikoval so správnou osobou. Príklad: Ak podnik, napríklad banka, vyžaduje, aby sa zákazníci počas procesu overili, Správca kampaní odošle kontaktom overenie pred hovorom a požiada zákazníkov, aby naplánovali čas hovoru. Ak zákazník odpovedal v rámci prahovej lehoty, zákazník je volaný/nie volaný na základe jeho odpovede. V prípade, že zákazník neodpovie, aplikácia vytočí kontakt, POST hraničný čas. Po úspešnej autentifikácii pred hovorom agent požiada zákazníka, aby vykonal overenie identity počas hovoru pomocou miniaplikácie Overenie identity.

Používateľ môže vytvoriť nový, aktualizovať alebo odstrániť názov overenia identity.

Vytvorenie overenia identity

Pridanie overenia identity:

1. Kliknite na položku + **Vytvoriť overenie** identity.
2. Zadajte **názov** a popis **šablóny** overenia identity.
3. Vyberte príslušné polia z **polí** Dostupné overovanie identity a presuňte sa do **poľa Polia** overenia identity Selec-ted.
4. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.

Správa s upozornením

1. Vyberte upozornenie **pred hovorom** na preddefinovanú dobu čakania alebo vyberte možnosť Zadať manuálne a nastavte ho.
2. Zadajte správu **s upozornením pred hovorom** , ktorá sa doručí ako upozornenie pred hovorom.
3. Vyberte možnosti **Prijať hovor ihneď**, **Naplánovať spätné** volanie a **Odmietnuť hovor**. Tieto možnosti má zákazník k dispozícii na výber hovoru na overenie identity. Vyberte aspoň jednu z možností okrem možnosti **Odmietnuť hovor**. Ak **je vybratá možnosť Odmietnuť hovor** , vyberte jednu z ďalších dvoch možností.
4. Zadajte správu **s upozornením** na zavolanie, ktorá sa doručí zákazníkovi počas overovacieho hovoru.
5. Použite posúvač alebo manuálne zadajte počet **opakovaných pokusov na zmenu harmonogramu** hovoru na overenie identity.
6. Kliknite na tlačidlo **ULOŽIŤ**.

Aktualizácia overenia identity

1. Vyberte názov overenia identity a kliknite na položku **Upraviť** v časti **Akcia** Tab.
2. Aktualizujte príslušné podrobnosti a kliknite na tlačidlo **ULOŽIŤ**.

Odstránenie overenia identity

1. Vyberte názov overenia identity a kliknite na položku **Odstrániť v časti Akcia** .
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Polia

Polia	Popis
Názov	Názov šablóny overenia identity
Popis	Popis zamýšľanej šablóny autentifikácie identity
Upozornenie pred hovorom	Preddefinovaná čakacia doba
Správa s upozornením pred hovorom	Správa, ktorá sa doručuje ako upozornenie pred hovorom.
Opatrenia týkajúce sa oznamovania	Poskytuje zákazníkovi možnosť vybrať si hovor na overenie identity, napríklad Prijať hovor ihneď, Naplánovať spätné volanie a Odmietnuť hovor
Notifikačná správa počas pohotovosti	Správa, ktorá má byť doručená zákazníkovi počas autentifikačného hovoru
Pokusy o zmenu termínu	Umožňuje zadať počet pokusov o zmenu harmonogramu autentifikačného volania. Prístupom k tlačidlám + a - zmeňte číslo. Táto funkcia umožňuje zákazníkovi preplánovať hovor výberom neskoršieho obdobia, ako je nakonfigurované na štítku overenia identity. Týmto spôsobom sa v zvolenom čase odošle kupujúcemu nové upozornenie pred hovorom. Zákazník si teraz môže znova stanoviť čas hovoru alebo ho znova naplánovať. Tento proces re-chedulingu môže byť vykonaný toľkokrát, koľkokrát je uvedený v poli Retries for Reschedule. Po prekročení tohto limitu sa proces overenia identity zruší.
Činnosť	Umožňuje upraviť a odstrániť overenie identity

Export alebo import kampane

Umožňuje vám exportovať a importovať konfiguráciu kampane. Tento proces zahŕňa iba stránku kampane, stránku konfigurácie systému a stránku stratégie kontaktov pre danú kampaň.

Profily zhody nie je možné importovať ani exportovať. Používatelia môžu importovať a exportovať všetky režimy a kontaktné stratégie. Vybraté časové pásma v kampaniach sa automaticky aktivujú v prostredí importu.

Body na zváženie

Pri importe / exporte kampaní si poznačte nasledujúce informácie:

- Informácie o nastaveniach kanála sú zahrnuté v procese exportu a importu s výnimkou formulárov kampaní, skriptov a sprievodcov hovormi.
- *Informácie o type použitia* časového pásma a *časovom pásme runtime* sú zahrnuté v operáciách importu a exportu. Ak je kampaň importovaná do verzie 4.2.1.2501 z predchádzajúcej verzie, podrobnosti o režime TimeZoneRunTime nie je možné importovať. Používatelia musia manuálne vybrať časové pásmo, aby mohli pokračovať.
- Ak je kampaň importovaná do verzie 4.2.1.2501 z predchádzajúcej verzie, GreenZone sa aktivuje.
- Ak je položka TimeZoneRunType nastavená na *hodnotu Zdedené* predtým, po importe sa zmení na *Prepísať* a používatelia musia manuálne vybrať časové pásmo.
- Údaje týkajúce sa režimov kampane a časových pásiem sa počas importu/exportu neaktualizujú automaticky. V prípade každej importovanej kampane musia používatelia kampaň upraviť a uložiť, aby sa zabezpečilo zobrazenie aktualizovaných údajov.
- Informácie týkajúce sa externého servera a krátkeho kódu sú zahrnuté v operáciách exportu a importu. Ak je niektorá kampaň priradená k externému serveru pre e-mail alebo SMS, exportuje sa spolu s kampaňou a importuje sa ako súčasť procesu.
- Profily zhody nie je možné importovať ani exportovať.
- Ak sú mapované k importovaným kampaniam, importujú sa aj nasledujúce moduly: Výsledok podnikania, Sviatky, Profil, E-mail, SMS a Overenie identity.
- Všetky režimy a kontaktné stratégie je možné importovať a exportovať.

Import kampane

1. Vyberte prepínač Importovať a kliknite na položku **Vybrať súbor**.
2. Vyberte príslušný súbor, ktorý chcete importovať, a kliknite na tlačidlo **Importovať**.

Poznámka: Po importovaní kampane a nahraní kontaktov musíte kampaň otvoriť, kliknúť na položku Upraviť a potom kliknúť na položku Uložiť. Tento krok je povinný.

Export kampane

1. Vyberte prepínač Exportovať .
2. Vyberte príslušnú kampaň, ktorú chcete exportovať, a kliknite na položku **Exportovať**.

Polia

Import a export zahŕňa nasledujúce polia:

Polia	Popis
Kampaň	Názov kampane.

Skupina kampane	Názov skupiny kampane.
Stav	Stav importovaného kontaktu, ak je import dokončený alebo čaká.
Dôvod	Dôvod, ak niektorý importovaný kontakt zlyhal.
Exportovať	
Kampaň	Názov kampane.
Skupina kampane	Názov skupiny kampane.

Položky Konfigurácia kampane a Konfigurácia systému obsahujú nasledujúce karty pre import a export:

Kampaň

- Podrobnosti o kampani
- Obchodné parametre
- Konfigurácia AI
- CSS
- Plán
- Editor šablón e-mailu
- SMS Editor šablón
- Iná konfigurácia

Konfigurácia systému

- Režimy
- Obchodný výsledok
- Prázdniny
- Profil
- E-mail
- SMS
- Overenie identity

Kategória kampane

Kategórie pomáhajú pri zoskupovaní kampaní so spoločným účelom. Kategórie kampaní možno použiť na použitie podmienok, ako sú DNC, NDNC atď.

Vytvorenie kategórie kampane

Vytvorenie kampane:

1. Prejdite do časti **Kategória** kampane a kliknite na tlačidlo + **Pridať kategóriu** kampane.
2. Zadajte **názov** kategórie kampane a **popis** kategórie kampane.
3. Zadajte skupinové ID **na zrušenie odberu** , ak používateľ používa server mriežky odosielania na odosielanie a prijímanie e-mailov. Ak nie je k dispozícii odhlásenie ID, systém priradí hodnotu poľa "0" (nula).
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Aktualizácia kategórie kampane

1. Vyberte kategóriu kampane a kliknite na položku **Upraviť** v časti **Akcia** Tab.
2. Aktualizujte parametre a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstránenie kategórie kampane

1. Vyberte kategóriu kampane a kliknite na položku **Odstrániť** v časti **Akcia** Tab.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** pri vyskakovacom okne s potvrdením.

   Poznámka: Kategóriu kampane nie je možné odstrániť, pokiaľ je priradená aspoň k jednej kampani.

Polia

Polia použité v kategórii kampane sú uvedené tu:

Polia	Popis
Názov kategórie kampane	Názov kategórie kampane. Kategória kampane je skupina vačiek.
Popis kategórie kampane	Popis kategórie kampane
Činnosť	Umožňuje používateľovi upravovať a mazať kategóriu kampane
Zrušiť prihlásenie na odber GroupID	V prípade, že používate server SendGrid na odosielanie a prijímanie e-mailov, zadajte príslušné Unsubscribe ID, ako je vytvorené v SendGrid. Ak nie je k dispozícii hodnota Zrušiť prihlásenie ID, systém priradí hodnotu poľa "0" (nula).

Konfigurácia poskytovateľa CPaaS

Campaign Manager podporuje spúšťanie kampaní IVR (bez agentov) pomocou externých poskytovateľov služieb CPaas. Používateľ môže nakonfigurovať prístupové poverenia poskytovateľa služieb.

Konfigurácia Twilio Flex

Konfigurácia nového poskytovateľa CPaaS ako Twilio Flex:

1. Kliknite na položku **Pridať CPaaS**.
2. Zadajte **Názov** poskytovateľa a vyberte Dodávateľa **poskytovateľa** z rozbaľovacej ponuky ako **Twilio**.
3. Zadajte **názov** aplikácie. Toto je názov aplikácie Twilio Flex, ktorý aplikácia používa na uskutočňovanie hovorov.
4. Zadajte tajný **kľúč** aplikácie poskytnutý poskytovateľom CPaaS na prístup k CPaaS API. Súkromný kľúč sa generuje, keď používateľ vytvorí aplikáciu na Twilio Flex.
5. Zadajte **token** aplikácie na overenie používateľa.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

   Poznámka: Táto nakonfigurovaná webová adresa sa vyplní v editore šablón IVR pre kampane IVR.

Konfigurácia zariadenia Nexmo

Konfigurácia nového poskytovateľa CPaas ako Nexmo:

1. Kliknite na položku **Pridať CPaaS**.
2. Zadajte **názov poskytovateľa** a z rozbaľovacej ponuky vyberte dodávateľa **poskytovateľa** ako **Nexmo**.
3. Zadajte aplikáciu **ID**.
4. Kliknite na položku **PrivateKey** a vyberte súkromný kľúč.
5. Zadajte **kľúč API na** prístup k zariadeniu Nexmo API.
6. Zadajte poskytnutý **tajný kľúč** na prístup k zariadeniu Nexmo API. Súkromný kľúč sa generuje pri vytváraní aplikácie na serveri Nexmo.
7. Vyberte číslo Nexmo **, ktoré** chcete nastaviť ako **Odchádzajúci volajúci ID** pre odchádzajúce hovory z hlasových kampaní.
8. Kliknite na položku **Získať čísla Nexmo**. Používateľ môže tieto čísla použiť na nastavenie volajúceho ID pre hlasové kampane.

9. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

   Poznámka: Táto nakonfigurovaná webová adresa sa vyplní v editore šablón IVR pre kampane IVR.

Aktualizácia konfigurácie CPaaS

1. Vyberte názov CPaaS a kliknite na tlačidlo **Upraviť**.
2. Aktualizujte príslušné parametre a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Odstrániť konfiguráciu CPaaS

1. Vyberte názov CPaaS a kliknite na tlačidlo **Odstrániť**.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** v kontextovom okne s potvrdením.

Polia

Pole	Popis
Názov	Názov poskytovateľa služieb CPaaS nakonfigurovaného na používanie aplikácie na spracovanie kampaní IVR
Predajca platformy	Dodávateľ poskytovateľa služieb CPaaS
Aplikácia	Názov poskytovateľa CPaaS, ktorého Campaign Manager používa na spracovanie kampaní IVR
Akcie	Umožňuje upraviť a odstrániť konfiguráciu CPaaS
Názov aplikácie	Názov aplikácie Twilio sa používa na uskutočňovanie hovorov. Ak chcete vygenerovať názov aplikácie, prihláste sa do svojho účtu Twilio Flex a vytvorte aplikáciu. Po úspešnom vytvorení je k dispozícii názov aplikácie.
Kľúč kľúča aplikácie	Tajný kľúč poskytnutý poskytovateľom CPaaS na prístup k CPaaS API. Priv-ate kľúč sa generuje pri vytváraní aplikácie na Twilio Flex. Stiahnite si súkromný kľúč a uložte ho na lokálny server. Tento súkromný kľúč sa používa na autorizáciu hovorov Twilio Flex.
Token aplikácie	Token aplikácie na overenie používateľa. Z aplikácie Twilio Flex môžete vygenerovať token pre konkrétny názov aplikácie a kombináciu tajných kľúčov. Tu zadajte tento tokenový kľúč.
Aplikácia ID	Aplikácia Nexmo ID používa na telefonovanie. Ak chcete vygenerovať aplikáciu ID, prihláste sa do svojho účtu Nexmo a vytvorte aplikáciu. Po úspešnom vytvorení je k dispozícii aplikácia ID.
Súkromný kľúč	Umožňuje vybrať súkromný kľúč aplikácie

Pole	Popis
Kľúč API	API Kľúč na prístup k API
Tajný kľúč	Kľúč poskytnutý na prístup k API. Súkromný kľúč sa generuje, keď používateľ vytvorí aplikáciu. Stiahnite si súkromný kľúč a uložte ho na lokálny server. Tento súkromný kľúč sa používa na autorizáciu hovorov.
Získať čísla Nexmo	Umožňuje použiť čísla nastaviť ako Volajúci ID pre hlasové kampane
Volajúci na odchádzajúci hovor ID	Číslo, ktoré sa má nastaviť ako odchádzajúci volajúci ID pre odchádzajúce hovory z hlasových kamuliek

API klávesy

Funkcia API Keys uľahčuje zabezpečený prístup aplikácie tretej strany k službám Campaign Manager. Základné overovanie umožňuje prístup k webovej službe a serveru Websocket.

Vytvorte kľúče API

1. Prejdite na **API Key (Kľúč**) a kliknite na položku **Create (Vytvoriť**).
2. Zadajte **názov** a popis **kľúča** API.
3. Kľúč API sa generuje a vypĺňa v **poli API Kľúč** . Skopírujte kľúč do súboru.
4. **Tajný kľúč** sa vygeneruje a vyplní v poli Tajný **kľúč**. Skopírujte kľúč do súboru.

   Poznámka: Tajný kľúč je viditeľný pre používateľov iba vtedy, keď vytvárate kľúče API. Po uložení páru kľúčov API a tajných kľúčov nie je hodnota kľúča viditeľná.
5. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Odoslať** .

Používanie klávesu API

Vytvorený kľúč API môžete použiť ako poverenia na prístup k webovej službe a websocketu.

Webservice

Pošlite kľúč API ako hlavičku cez protokol Basic Authentication so šifrovaním Base64. Zašifrujte kľúč API.

```
Autorizácia:Základné (šifrovanie Base64) (apikey:secretkey)
```

Príklad:

Autorizácia: Základné MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Keď je klient úspešne pripojený, klient dostane odpovede.

Pripojenie websocket

Pristupujte k websocket s overením:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Príklad:

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

Kde:
ApiKey - Generované API Key SecretKey -
Generovaný tajný kľúč.
Zakódujte pár API Key - SecretKey pomocou kódovacieho nástroja Base64 a použite zakódovaný výsledok v požiadavke.
Adresa URL websocket - Toto je adresa URL websocket a port, ktorý sa líši pre každého používateľa.
Používateľ – meno klienta žiadajúceho o prístup na server Websocket.

Keď je klient úspešne pripojený, klient dostane odpovede.

Odstrániť kľúč API

1. Vyberte kláves API a kliknite na tlačidlo **Odstrániť**.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Polia

Pole	Popis
Názov	Názov priradený klávesu API
Kľúč API	API Kľúč generovaný aplikáciou

Pole	Popis
Dátum vytvorenia	Dátum a čas vygenerovania kľúča API
Odstrániť	Umožňuje odstrániť kláves API
Tajný kľúč	Zobrazí tajný kľúč. Používateľ musí kľúč skopírovať.
Websocket URL	Toto je adresa URL websocket a port, ktorý sa líši pre každého používateľa.
Užívateľ	Meno klienta žiadajúceho o prístup k serveru Websocket.

Zostavovač podmienok dodržiavania súladu

Poznámka: Ak chcete povoliť túto konfiguráciu, kontaktujte Cisco CSM.

Funkcia Compliance Conditions Builder (CCB) umožňuje vytvorenie viacerých skupín súladu, ktoré sú organizované na základe geografických štátov alebo skupín štátov. Tieto compliance pravidlá je možné aplikovať v rámci štátnych právnických skupín, ktoré sú mapované na jednotlivé kampane. Vaša organizácia môže vytvoriť toľko skupín dodržiavania zákonných predpisov, koľko sa vyžaduje. Podmienky súladu nadobúdajú účinnosť pri doručení kontaktov na vytáčanie.

Použitie CCB

CCB vám umožňuje vykonávať nasledujúce akcie:

- Ovládajte, kedy sa má vykonať pravidlo pre kanály a režimy.
- Aplikujte pravidlá počas priebežných dní alebo hodín.
- Vytvorte pravidlá pre počet pokusov (napríklad tri pokusy počas dvoch dní, päť pokusov počas piatich dní atď.)
- Vytvorte pravidlá pre prvý alebo posledný pokus konkrétne kontrolou výsledku alebo času pokusu.
- Skontrolujte, či nie sú nakonfigurované rôzne typy pokusov.
- Na sledovanie pokusov použite tri jedinečné identifikátory a telefónne číslo.
- V pravidlách vytáčania použite dve podnikové polia na úrovni systému.
- Skontrolujte, či nesúhlasíte alebo nesúhlasíte.
- Nakonfigurujte typ interakcie - hlasová správa, hlasová schránka, e-mail atď. V hlasovej schránke môžete nakonfigurovať možnosť Žiadna správa, Obmedzená alebo Neobmedzená).
    - Obmedzená hlasová schránka je taká, kde volajúci zanechá iba identifikáciu volajúceho a nie akékoľvek ďalšie informácie, ako je účel hovoru atď.
    - Neobmedzená hlasová schránka je taká, kde môže volajúci zanechať aj ďalšie informácie.

- Používajte operátory ako +, >, < atď.
- Ovládajte logiku plánovania automaticky, manuálne alebo dokonca zatvorte kontakt.

Skupiny CCB

Prejdite do nástroja na zostavenie podmienok CCB > Compliance Conditions Builder.

Ľavá tabla zobrazuje všetky nakonfigurované skupiny CCB a pravá tabla zobrazuje podmienky. Môžete skopírovať kondikciu a replikovať ju v inej skupine CCB a odstrániť skupinu CCB.

Na pravej table sa zobrazujú podmienky nakonfigurované pre konkrétnu CCB. Rozbalením môžete zobraziť podmienky pre toto pravidlo. Na pridanie pravidla môžete použiť aj tlačidlo Pridať pravidlo. Paleta tlačidiel Akcie obsahuje množstvo prvkov, ktoré môžete použiť na úpravu, kopírovanie alebo odstránenie pravidla nakonfigurovaného pre túto položku skupiny CCB.

Pridanie skupiny CCB

Ak chcete pridať skupinu CCB:

1. Kliknite na položku **Pridať nové**.
2. Zadajte názov súladu .
3. **Vyberte typ skupiny** dodržiavania súladu v možnostiach Štát alebo **Kampaň** .
4. Zadajte **názov** pravidla.
5. **Vyberte kanály** , na ktorých sa toto pravidlo vykonáva. Všetky kanály nakonfigurované pre túto inštanciu aplikácie sú uvedené na výber. Môžete vybrať jeden, viacero alebo všetky kanály.
6. Vyberte režimy , v ktorých sa toto pravidlo vykonáva. Všetky režimy nakonfigurované pre túto inštanciu aplikácie sú uvedené na výber. Môžete si vybrať jeden, viacero alebo všetky režimy.
7. Zadajte číslo pre **priebežné a** z nasledujúceho rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku Dni** alebo **Hodiny** . Znamená to, že pravidlo obmedzuje počet pokusov každý priebežný deň/hodinu. Ak napríklad nastavíte číslo 7 ako priebežné dni, aplikácia obmedzí vytáčanie na počet pokusov počas 7 priebežných dní. Tým sa nastaví pravidlo volania. Ďalšie kroky určujú podmienky, ktoré sa použijú počas hovoru.
8. Vyberte skupinu štátnych práv, ak vyberiete **možnosť Štát** ako **typ** skupiny na dodržiavanie súladu. Vyberte skupinu kampaní v časti **Kampaň** a **Kategória** , ak ako **typ** skupiny dodržiavania pravidiel vyberiete **možnosť Kampaň** .
9. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte jedinečnú **ID** . Tu sú uvedené všetky vytvorené jedinečné identifikátory. Pozrite si globálne obchodné parametre , kde nájdete podrobnosti o tom, ako vytvoriť jedinečný ID.
10. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte platný režim** . Všetky režimy vytvorené pre zvolený kanál sú lis-ted. Môžete si vybrať jeden, viacero alebo všetky režimy.

11. **V rozbaľovacom zozname vyberte položku Typ** kontroly. Možnosti sú Pokusy, Prvý pokus alebo Posledný pokus.

12. Ak je **vybratým typom kontroly možnosť Pokusy**, postupujte takto:
    a. V rozbaľovacom zozname Kontrola súladu **vyberte skupinu** výsledkov dodržiavania súladu. Tento zoznam obsahuje všetky skupiny výsledkov dodržiavania súladu vytvorené pre CCB.
    b. Vyberte operátora z nasledujúcich možností: je presne rovný, je menší alebo rovný, je väčší ako, je väčší alebo rovný, alebo sa nerovná.
    c. Zadajte hodnotu , ktorú musí aplikácia skontrolovať.
13. Ak je **vybratým typom** kontroly Prvý pokus alebo **Posledné pokusy**, postupujte takto:
    a. Vyberte položku **Čas** alebo **Výsledok** z rozbaľovacieho zoznamu Skontrolovať **za** . Tento zoznam obsahuje všetky výsledkové skupiny súladu vytvorené pre CCB.
    b. Vyberte operátora z nasledujúcich možností: je presne rovný, je menší alebo rovný, je väčší ako, je väčší alebo rovný, alebo sa nerovná.
    c. Zadajte **čas alebo vyberte výslednú skupinu CCB do poľa Hodnota .**
14. Ak vyššie uvedená podmienka nie je splnená, vyberte možnosť z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať akciu. Sú uvedené nasledujúce akcie:
    a. Zatvoriť kontakt - Zatvorí kontakt. Neuskutočňujú sa žiadne ďalšie pokusy o vytáčanie.
    b. Preplánovať – aplikácia preplánuje kontakt. Vyplňte polia Dni, Hodiny a Minúty, aby ste zmenili plán kontaktu.
    c. Automatická zmena plánu - Aplikácia automaticky preplánuje vytáčanie podľa automatického vytáčania, ak zostávajú pokusy a v čase povolenom zákonom. Automatická zmena plánu prepíše stratégiu kontaktov a vyhľadá najskorší dostupný čas hovoru.
15. Kliknite na tlačidlo **ULOŽIŤ**. Tieto pravidlá sa teraz uplatňujú v čase vytáčania.

Nota:

Polia Spoločné pole, Skontrolovať operátor alebo Skontrolovať hodnotu sú voliteľné.

Ak používateľ zadá hodnotu pre ktorékoľvek z troch polí (Spoločné pole, Skontrolovať operátora, Skontrolovať hodnotu), systém vyžaduje vyplnenie všetkých troch.

Tým sa zabezpečí, že podmienka pravidla je pred vykonaním úplná a platná.

Pridať ďalšiu podmienku

1. Môžete tiež pridať ďalšie podmienky na základe rôznych ďalších geografických zákonných nariadení. Napríklad niektorý štát by stanovil podmienky volania na základe času - N počet pokusov, ak je dlžná suma splatná viac ako X dní, alebo neobmedzený počet pokusov, ak je dlžná suma splatná za menej ako X dní.
2. Kliknite na položku **Pridať** v zostavovači podmienok. Otvorí sa rozbaľovací zoznam s možnosťami Pokusy, Polia a Súhlas.

3. Operátor **AND** sa aktivuje automaticky.
4. Ak je vybratý typ kontroly Pokusy, vykonajte kroky 10 až 13.

5. Ak vyberiete možnosť **Súhlas**, vykonajte nasledujúce kroky:
    a. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte jedinečnú **ID** . Možnosti zahŕňajú ID zákazníka, ID objednávky, Deliv-eryID a ModeValue. Používa sa na filtrovanie súhlasu buď na základe hodnoty režimu, alebo vybraného jedinečného ID.

b. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte možnosť Súhlas alebo Nesúhlas** . To určuje, či sa má pravidlo uplatniť na kontakt PEWC alebo na kontakt mimo PEWC.

c. Prevádzkovateľ je vopred vybraný tak, ako **je presne rovnaký**.

d. Zadajte **hodnotu** poľa. Vyberte možnosť **Áno alebo** Nie .

6. Vykonajte kroky 12 až 13.

Pridanie skupiny výsledkov dodržiavania súladu

Prejdite na **CCB >Compliance Result Groups** Tab a pridajte výsledné skupiny pre zostavovač podmienok súladu.

1. Kliknite na položku **Pridať nové**.
2. **V časti Dostupné výsledky** sú všetky **výsledky telefonovania** a **podnikania** uvedené podľa chan-nel.
3. V prípade **výsledkov** telefonovania rozbaľte každý režim a zobrazte výsledky v režime.
4. V časti **Výsledky** podnikania rozbaľte cieľové skupiny a pozrite si zoznam výsledkov.
5. Na ľavej table vyberte jeden, viacero alebo všetky výsledky a pomocou **tlačidiel >alebo** >> ich presuňte do časti Vybraté výsledky.
6. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .
7. Ak chcete zrušiť výber niektorého výsledku, otvorte skupinu v režime úprav a pomocou **tlačidiel <** alebo **<<** presuňte jeden, viacero alebo všetky výsledky mimo skupiny.

Pridanie nastavení súladu

Prejdite na CCB **>Compliance Settings** Tab a nakonfigurujte nastavenia súladu pre hovory Callback a AEM.

1. **V časti Nastavenia** súladu môžete vykonať nasledujúce činnosti:
2. TURN Zapnite možnosť Prihlásiť hovory spätného volania, aby sa pri doručení kontaktov na vytáčanie považovali hovory NCB aj PCB za pokusy o dodržiavanie predpisov.
3. TURN **Zapnite možnosť Prihlásiť hovory AEM** , aby sa hovory AEM považovali za pokusy o dodržiavanie súladu, keď sa kontakty doručia na vytáčanie.

Ochrana umožňujúca zistenie totožnosti

Ochrana osobných identifikačných údajov (PII) vám umožňuje chrániť špecifické informácie zákazníka. Môžete skryť špecifické informácie zákazníka, ako je meno, adresa, e-mail, telefónne číslo atď.

Hodnoty nasledujúcich polí môžete skryť:

- Jedinečný identifikátor - Uveďte zoznam všetkých jedinečných identifikátorov.
- Oblasť podnikania – zoznam všetkých globálnych obchodných parametrov.
- Režimy - Zoznam všetkých definovaných režimov.

Jedinečný identifikátor

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Prejdite na **položku Jedinečný identifikátor**.
2. Vyberte príslušné polia a povoľte **zobrazenie** masky, aby ste skryli hodnotu poľa. Ak povolíte **zobrazenie** masky, **export** masky sa automaticky povolí. **Export** masky skryje hodnotu pri exporte zostavy.
3. Ak **zobrazenie** masky nie je povolené, nemôžete povoliť **export** masky.

Oblasti podnikania

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Prejdite do časti **Obchodné polia** a zobrazte globálne obchodné parametre.
2. Vyberte príslušné polia a povoľte **zobrazenie** masky, aby ste skryli hodnotu poľa. Ak povolíte **zobrazenie** masky, **export** masky sa automaticky povolí. **Export** masky skryje hodnotu pri exporte zostavy.
3. Ak **zobrazenie** masky nie je povolené, nemôžete povoliť **export masky**.

Režimy

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Prejdite do **časti Režimy** a zobrazte režimy.
2. Vyberte príslušné polia a povoľte **zobrazenie** masky, aby ste skryli hodnotu režimu. Ak povolíte **zobrazenie** masky, **export** masky sa automaticky povolí. **Export** masky skryje hodnotu pri exporte zostavy.
3. Ak **zobrazenie** masky nie je povolené, nemôžete povoliť **export** masky.

Vytáčanie Webex Contact Center

Pomocou možnosti Konfigurácia vytáčania nakonfigurujte vytáčanie Webex Contact Center tak, aby fungovalo so službou Campaign Manager.

1. Prejdite na **stránku Konfigurácia** vytáčania a kliknite na **tlačidlo Pridať** .
2. Zadajte názov **vytáčania** pre tento vytáčateľ.
3. Zadajte **Popis** vytáčania.
4. Zadajte organizáciu **ID**. Toto je jedinečný ID generovaný Cisco pre váš dialer Webex Contact Center.
5. Zadajte **adresu URL** správcu. Toto je základná adresa URL pre rozhrania API pre správu, ktorú poskytuje Cisco. To pomáha používateľom synchronizovať svoje tímy, agentov a ďalšie entity s aplikáciou Campaign Manager.
6. Zadajte adresu URL **vytáčania**. Toto je základná adresa URL rozhraní API pre vytáčanie, ktorú poskytuje Cisco na spustenie alebo zastavenie progresívnych kampaní.
7. Zadajte adresu URL **jazyka**DAL. Toto je základná adresa URL rozhraní API dátovej vrstvy, ktorú poskytuje Cisco, aby ste získali dispozície kontaktov.
8. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Prejdite na stránku Zoznam vytáčateľov - dialer je teraz zobrazený. Kliknite na položku Upraviť na paneli Akcie.
9. **Všetky výsledky** telefonovania a mapované k výsledkom vytáčania vytvoreným na Webex Contact Center sú uvedené. Ak chcete priradiť obchodné výsledky (vytvorené na Webex Contact Center, konkrétne pre nájomníka) k týmto výsledkom vytáčania, kliknite na tlačidlo Upraviť pre konkrétny výsledok. Vyberte obchodný výsledok.

   Poznámka: Každá zmena nastavení vytáčania vyžaduje novú synchronizáciu, aby sa načítali všetky výsledky vytáčania Webex Contact Center.

   Poznámka: Ak koncový bod Cisco nie je v prevádzke alebo ak vyprší platnosť tokenu, pokus o mapovanie výsledku zaneprázdnenosti na stránke telefónnej služby má za následok chybu. Aplikácia zobrazí hlásenie indikujúce, že operácia zlyhá a stav synchronizácie vytáčania sa aktualizuje na Zlyhal. Ak chcete vyriešiť tento problém, používateľ musí manuálne vykonať "Uložiť a synchronizovať", aby obnovil funkčnosť.
10. Prejdite na položku Plán Tab a nastavte automatickú synchronizáciu vytáčania. Informácie na vytáčaní, ako napríklad Globálne obchodné polia, sa automaticky synchronizujú s aplikáciou Správca kampaní na základe nastavení.
11. Ak chcete synchronizovať informácie, TURN na prepínači automatickej synchronizácie.
12. Vyberte frekvenciu z nasledujúcich možností:
    a. Plán – vyberte spúšťací čas (je to vo formáte UTC) pre synchronizáciu vytáčania s aplikáciou Campaign Manager, denne v naplánovanom čase.

b. Interval – túto možnosť vyberte, ak chcete nakonfigurovať interval synchronizácie v minútach. Môžete si vybrať interval (medzi 15 minútami a 480 minútami). Synchronizácia prebieha v plánovaných intervaloch. Ak napríklad nastavíte interval na 60 minút, synchronizácia sa uskutoční raz za hodinu.

13. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Stratégia kontaktov

Stratégia kontaktovania sa vzťahuje na prístup k efektívnej interakcii so zákazníkmi prostredníctvom viacerých kanálov alebo viacerých čísel. Zahŕňa vytvorenie rámca, ktorý sa použije v kampani pre postupnosť čísel alebo chan-nelov, určenie povolených pokusov, úpravu času volania pre každé číslo a kanál a definovanie stratégie zmeny harmonogramu pre každý výsledok pokusu.

Kliknite na položku **Stratégia** kontaktov z ľavej navigačnej ponuky, čím otvoríte

stránku Stratégia kontaktov. V mriežke sú uvedené dostupné kontaktné stratégie

spolu s príslušnými podrobnosťami.

Polia	**Popis**
Názov	Názov kontaktnej stratégie.
Typ stratégie	Typ kontaktnej stratégie. • Jednoduché • Pokročilý • Rozšírené (prepísané) alebo spätné volanie
Popis	Opis kontaktnej stratégie.
Režimy	Režimy kontaktnej stratégie. Kliknutím sem zobrazíte podrobné informácie a v prípade potreby pridáte ďalší počet režimov.
Akcie	Opatrenia, ktoré sa majú prijať. Ak sa chcete dozvedieť viac, kliknite sem.

PRIDANIE REŽIMOV

V mriežke zobrazujúcej stratégie kontaktov kliknite na **rozbaľovací zoznam Režimy** , čím zobrazíte všetky režimy priradené k tejto stratégii kontaktov.

1. V rozbalenom **kontextovom okne Režimy** stratégie kontaktov môžete vykonať nasledujúce akcie.
2. Kliknite na PRIDAŤ **REŽIMY** a nakonfigurujte stratégiu kontaktovania. Postupujte podľa pokynov uvedených v režimoch .
3. Pomocou prepínača **ON/OFF** môžete úspešne aktivovať / deaktivovať režimy.

Poznámka: Táto možnosť je k dispozícii iba pre **jednoduchú stratégiu** a nie pre **pokročilých** .

4. Kliknite na **tlačidlo Upraviť** a upravte stránku stratégie kontaktov.
5. Po kliknutí na **tlačidlo Kopírovať** sa zobrazia dostupné nepoužívané režimy - hlasové režimy pre hlasovéampaigns, SMS režimy pre SMS kampaň, e-mailové režimy pre e-mailovú kampaň a vlastné režimy pre vlastné kampane. Požadovaný režim môžete pridať z rozbaľovacieho zoznamu a kliknúť na tlačidlo **Uložiť**.
6. Kliknutím na tlačidlo **Odstrániť** odstránite požadovaný režim.

Akcie

V **stĺpci Akcie** stratégie kontaktu sa zobrazujú dve tlačidlá:

a. **Kopírovať** – toto tlačidlo slúži na kopírovanie celej stratégie kontaktovania vrátane priradených režimov a nakonfigurovaných výsledkov telefonovania.
b. **Odstrániť** – toto tlačidlo použite na odstránenie stratégie kontaktov.

   Poznámka: Ak ste priradili všetky režimy súvisiace s touto stratégiou kontaktovania alebo priradili túto stratégiu kontaktovania ku kampani, túto stratégiu kontaktovania nemôžete odstrániť.

Kontaktná stratégia - typy

Aplikácia podporuje tri typy kontaktnej stratégie:

Jednoduchá stratégia: Jednoduchá stratégia je ľahko konfigurovateľná. Táto stratégia vám umožňuje konfigurovať režimy, ktoré sa majú skúšať jeden po druhom v postupnom poradí na základe hmotnosti. Cyklus sa opakuje až do dokončenia nakonfigurovaného počtu cyklov.

Pokročilá stratégia: Pokročilá stratégia vám umožňuje definovať zložité pravidlá opakovania.

Stratégia spätného volania: Stratégia spätného volania umožňuje agentom nastaviť spätné volanie požadované zákazníkom a konfigurovať rôzne aspekty, ako sa tieto volania spätne spracovávajú s ohľadom na vytáčanie, agentov, opakovania, stav kontaktu atď.

Vytvorenie stratégie kontaktov

Podľa krokov uvedených nižšie vytvorte stratégiu kontaktovania.

Pridať stratégiu kontaktov

1. Kliknite na položku **Pridať stratégiu** kontaktov a zobrazí sa názov **stratégie kontaktov** Tab.

Widget 1 - Názov stratégie kontaktu

2. Zadajte **Meno** a **Popis** stratégie kontaktu.

3. Vyberte typ stratégie kontaktu z možností Jednoduché, Rozšírené **alebo**Spätné volanie **.**

4. TURN **zapnite možnosti Obmedziť viacero e-mailov a SMS** , ak chcete ovládať odosielanie viacerých e-mailov a textových správ rovnakému kontaktu.

   Poznámka: Zapnutie tohto prepínača znamená, že aplikácia odošle kontaktu pre konkrétnu kampaň iba jeden e-mail alebo SMS.

5. Kliknutím na tlačidlo **Ďalej prejdete na miniaplikáciu Výber režimu .**

Widget 2 - Výber režimu

1. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku Režim** .

   Poznámka: Ak nemáte režim, ktorý sa vzťahuje na túto stratégiu kontaktov, vytvorte nový režim kliknutím na pridať tlačidlo.

2. Pomocou kontextového časového panela vyberte časový rozsah **, v ktorom bude táto stratégia kontaktov** funkčná.
3. Pomocou jazdca nakonfigurujte Mode Retries **pre túto stratégiu kontaktov** .
4. TURN zapnutím PEWC **, aby ste povolili PEWC pre túto stratégiu kontaktov** .

   PEWC alebo Prior Express Written Consent je dodržiavanie predpisov, ktoré splnomocňuje telemarketingových pracovníkov získať predchádzajúci výslovný písomný súhlas volanej strany s automaticky vytočenými alebo vopred zaznamenanými telemarketingovými hovormi na bezdrôtové čísla a vopred zaznamenanými hovormi na obytnú pevnú linku.

   Poznámka: Ak chcete doručiť kontakty, musíte TURN zapnúť zapnutie PEWC pre kampaň ADM.

5. Ak v časti **Názov stratégie kontaktov povolíte** rozšírený **typ stratégie kontaktov, zobrazí sa prepínač Opakovanie**prechodu . TURN zapnutie , aby ste povolili nasledujúce prechodové polia pre túto stratégiu kontaktov.

   a. **Pomocou jazdca Pokusy** o prechod opravte počet pokusov o prechod pre túto stratégiu kontaktov.

   b. Pomocou jazdca Trvanie prechodu **(dni)** nastavte počet dní prechodu pre túto stratégiu kontaktov.

6. V prípade **opakovaných pokusov režimu zachovania počas prepnutia na prepínač spätného volania** môžete postupovať podľa nasledujúcich krokov.

   a. **V polohe ZAP.** sa zostávajúce pokusy pre tento režim zachovajú, keď sa kontakt prepne na stratégiu spätného volania.

   b. **V polohe OFF** sa počet opakovaných pokusov inicializuje na nulu, keď sa kontakt prepne na stratégiu spätného volania.

7. Kliknutím na položku **Predchádzajúca** môžete kedykoľvek prejsť na predchádzajúcu obrazovku.
8. Kliknutím na tlačidlo **Ďalej** prejdite na **miniaplikáciu Výsledky** telefonovania.

Widget 3 - Výsledky telefonovania

Widget **Výsledky** telefonovania obsahuje zoznam výsledkov. Tu môžete nakonfigurovať stratégiu kontaktov pre každý výsledok uvedený v mriežke.

1. Pomocou vyhľadávacieho **poľa** môžete prehľadávať konkrétny výsledok.
2. Kliknite na položku **Výsledky** v riadku hlavičky a zoraďte výsledky vo vzostupnom alebo zostupnom poradí.
3. Kliknutím na požadovaný riadok vykonajte požadované zmeny a upravte podrobnosti. Všetky riadky sú načítané s predvolenými hodnotami
4. Na paneli čísel vyberte **položku Reschedule Time (D:H:M)** pre hovor, ktorý sa má preplánovať pre tento výsledok.
5. Na paneli čísel vyberte **možnosť Max. opakovanie** pre tento výsledok.

   Poznámka: Táto možnosť platí len pre **rozšírené** kontaktné stratégie alebo **stratégie spätného volania** .

6. Na paneli čísel vyberte pre tento výsledok prioritu . Aplikácia dodáva kontakty do dialera na základe vysokej priority.
7. **Vyberte režim** vetvy, alternatívny režim na dosiahnutie kontaktu.

   Poznámka: Táto možnosť platí len pre **rozšírené** kontaktné stratégie alebo **stratégie spätného volania** .

8. Zaškrtnite políčko **Zachovať PCB** , ak ten istý agent poskytuje služby zákazníkovi pri spätnom volaní.
9. Zaškrtnite políčko Zavrieť kontakt **,** ak chcete kontakt zavrieť na základe tohto výsledku.
10. Začiarknite políčko **Režim** odstránenia, ak chcete odstrániť režim pre kombináciu kontaktnej stratégie a výsledku.
11. Kliknutím na PREDCHÁDZAJÚCE môžete kedykoľvek prejsť na predchádzajúcu obrazovku.
12. Kliknite na ULOŽIŤ **A PRIDAŤ ĎALŠÍ REŽIM** pre uloženie stratégie kontaktov.
13. Kliknutím na tlačidlo **ULOŽIŤ** dokončite konfiguráciu stratégie kontaktov.

Správa režimov

Režim označuje rôzne komunikačné kanály, ktoré možno použiť na začatie konverzácie. Bežné režimy používané pri konverzácii zahŕňajú textový chat a hlasové interakcie prostredníctvom zákazníckeho čísla, e-mailu atď.

Režimy priradené k stratégii kontaktov môžete spravovať vypnutím vybraných režimov, zmenou povolených pokusov pre režim alebo zmenou volaného času režimu.

Stratégia jednoduchého kontaktu

Mapované režimy sú zobrazené tak, ako je to znázornené nižšie.

Na obrazovke Režimy vyššie môžete vykonať nasledovné:

1. Potiahnutím režimov zmeňte prioritu.
    a. **Povoliť / Zakázať** režimy - Kontakty sa nedodávajú do vypnutých režimov. Ak preplánovač musí preplánovať kontakt do režimu, ktorý je zakázaný, kontakt sa preplánuje na ďalší aktívny režim podľa vyššej priority.
    b. Toto zapnutie / vypnutie režimov podlieha nasledujúcim podmienkam:
        - Keď je režim vypnutý, deaktivuje sa. Telefónne čísla sa neodstránia. Keď je režim opäť zapnutý, kontakty sa vytočia na toto telefónne číslo.
        - Všetky overenia týkajúce sa súladu sa uplatňujú v čase odovzdania kontaktu. Stav režimu - ON alebo OFF - sa neberie do úvahy.
        - Ak ide o posledný režim, cyklus sa považuje za ukončený. Aplikácia pokračuje vo vytáčaní ďalšieho cyklu.
2. **Režimy kopírovania / mazania** .
3. Kliknite na **tlačidlo Upraviť** oproti režimu, ktorý chcete upraviť. Aplikácia vás zavedie do aplikácie Widget 2
   - Sprievodca výberom režimu. Môžete vykonať nasledujúce akcie:
    a. Zmeňte okno s možnosťou volania pre režim -
        - Pre jednoduchú stratégiu, zmena tohto režimu pre jeden režim replikuje rovnaké časy pre ostatné režimy.
    b. Zvýšenie / zníženie počtu opakovaných pokusov režimu - akákoľvek zmena v jednom režime sa replikuje vo všetkých režimoch nakonfigurovaných pre stratégiu kontaktu. To tiež ovplyvňuje, ako sa spracováva cyklus opakovaní.
        - Napríklad v stratégii jednoduchého kontaktu existujú tri režimy (A, B a C) a počet opakovaných pokusov je 1. Počet nakonfigurovaných cyklov je 2. Aplikácia vytočí VŠETKY režimy raz, aby dokončila prvý cyklus. Potom sa spustí vytáčanie druhého cyklu. V rámci vylepšenej stratégie predpokladajme, že používateľ zvýšil opakovanie režimu na 2 - to znamená, že VŠETKY režimy je možné vytočiť dvakrát. Podľa priority sa A vytáča dvakrát, B dvakrát a C dvakrát, aby sa dokončil jeden cyklus. Ak sú nakonfigurované dva cykly, každý režim sa vytočí ŠTYRIKRÁT podľa priority - dvakrát v každom cykle.
4. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .

Rozšírená stratégia kontaktov

Mapované režimy sa zobrazujú tak, ako je to

znázornené nižšie: Na **obrazovke Režimy**

vyššie môžete:

1. Potiahnutím režimov zmeňte prioritu.
2. **Povoliť / zakázať** režimy - Zapnutie alebo vypnutie režimu sa rovná prepísaniu nakonfigurovanej stratégie taktu pre konkrétne režimy. Kontakty sa nedodávajú do režimov, ktoré nie sú prepísané (tj vypnuté). Kontakty sa dodávajú iba do režimov, ktoré sú aktívne, to znamená prepísané. Ak preplánovač musí preplánovať kontakt do režimu, ktorý nie je prepísaný, to znamená neaktívny, kontakt sa vytočí z najvyššieho prepísaného režimu podľa priority.
3. **Režimy kopírovania / mazania** .
4. Kliknite na **tlačidlo Upraviť** oproti režimu, ktorý chcete upraviť. Aplikácia vás zavedie do aplikácie **Widget 2**
   - Sprievodca výberom režimu . Môžete vykonať nasledujúce akcie:
   a. Zmeňte okno režimu, ktoré je možné volať.
   b. **Zvýšenie / zníženie** počtu opakovaných pokusov režimu
   c. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .

Licencie

Správca kampaní ponúka model predplatného licencií. Licenčný poplatok sa účtuje na základe maximálneho počtu používateľov, pokusov o kontakt alebo minút strávených počas prihlásenia do fakturačného cyklu. Predplatená licencia nemá limit na zakúpené množstvo a podľa toho sa účtuje aj prekročenie. Fakturácia prebieha vo vopred dohodnutej frekvencii.

Licencia musí byť obnovená po uplynutí platnosti k dátumu uvedenému v licenčnom súbore. Ak sa licencia po uplynutí platnosti neobnoví, správca sa nemôže prihlásiť. Aplikácia však naďalej pracuje 12 hodín, spracováva a dodáva kontakty. Po 12 hodinách prestane doručovať kontakty do dialera.

Zobraziť hlásenia licencií

1. Kliknutím na položku **Licencia** zobrazíte otvorenie správy **o súbežnom** prihlásení.
2. Zadajte počiatočný dátum **a** koncový **dátum** na zobrazenie prehľadu za definované časové obdobie.
3. Kliknite na položku **Zobraziť**. Správa obsahuje mriežku zobrazujúcu počet použitých licencií pre porty správcu, **porty supervízora** a porty agenta .
4. Kliknutím na položku **Exportovať** stiahnite prehľad.

Odovzdanie licencie

Poznámka: Nahranie nie je použiteľné pre všetky varianty.

Používateľ môže nahrať licenciu a zobraziť podrobnosti o nej. Prejdite na položku **License>** Upload (Nahrať **licenciu**). Prehľadajte súbor a kliknite na tlačidlo **Otvoriť**.

Zobrazia sa nasledujúce polia:

Polia	Popis
Podrobnosti o licencii	Zobrazí podrobnosti o používateľovi: • Správca – počet povolených prihlásených používateľov s rolou správcu povolenou podmienkami tejto licencie. • Supervízor – počet povolených prihlásených používateľov s rolou supervízora podľa podmienok tejto licencie. • Agent – počet povolených prihlásených používateľov s rolou agenta povolenou podmienkami tejto licencie.
Používanie licencií	Zobrazuje podrobnosti o používaní licencie pre aktuálny deň: • Admin – počet povolených administrátorských používateľov prihlásených za aktuálny deň. • Supervízor - Počet povolených prihlásených supervízorov za aktuálny deň. • Agent – počet prihlásených agentov za aktuálny deň.
Funkcie licencie	Zoznam funkcií aplikácie, ktoré sú k dispozícii v tejto licencii.

Porušenie licencie

Aplikácia zobrazí statické upozornenie, ak:

- Nakonfigurované dni pred vypršaním licencie, odpočítavanie do dátumu a času vypršania platnosti licencie.
- Odpočítavanie do dátumu ukončenia.

Výpočet licencie agenta

Nasledujúci príklad popisuje spôsob výpočtu licencie agenta:

Kampaň A sa priradí k jednej alebo viacerým kampaniam v službe Campaign Manager. Na túto kampaň máme namapovaných desať 10 agentov A. Služba License Manager zisťuje informácie o počte agentov z konca AWS v 15-minútových intervaloch, aby aktualizovala využitie licencie. Najvyšší počet prihlásených agentov kedykoľvek počas dňa sa používa na započítanie počtu použitých licencií.

Ak je medzi 08:00 AM a 12:00 prihlásených 7 agentov, medzi 12:00 a 12:00 je prihlásených 9 agentov 03.00 PM a 5 agentov je prihlásených medzi 3.00 PM a 5.00 PM - počet agentov za deň sa počíta ako 9. Okrem stavu odhlásenia agenta sa ostatné stavy agenta účtujú počas zisťovania informácií o počte agentov správcovi kampaní. Tieto informácie sú k dispozícii aj v hláseniach o licenciách.

Správa o používaní

Prejdite na položku **License** > **Usage**. Správa o používaní zobrazuje tri typy kvantifikovaných zostáv:

Správa súbežného agenta

Fakturácia je založená na najvyššom počte prihlásení v daný deň v kalendárnom mesiaci.

Príklad: v prvý deň sa prihlásia traja agenti (A1, A2 a A3), druhý deň traja agenti (A1, A4 a A5) a tretí agenti (A6, A7 a A8) tretí deň. Zákazníkovi sa fakturuje na základe najvyššieho počtu prihlásení v tomto prípade a to sú tri, pretože sa prihlásili rôzni agenti, najvyšší počet agentov zostávajú traja.

Správa o používaní agenta

Prehľad zobrazuje jedinečné prihlásenia agentov na jednom riadku za každý mesiac.

Správa pomenovaného agenta

Táto správa tiež zobrazuje jedinečné prihlásenia agentov, ale denne.

Príklad: v prvý deň sa prihlásia traja agenti (A1, A2 a A3), druhý deň traja agenti (A1, A4 a A5) a tretí agenti (A6, A7 a A8) tretí deň. Zákazníkovi sa fakturuje na základe jedinečných prihlásení agentov a v tomto prípade je to osem.

Poznámka: Správa o používaní zobrazuje podrobnosti založené na nastaveniach konfigurácie vykonanej počas procesu poskytovania a zmluvných podmienkach.
Ďalšie podrobnosti získate od nášho zásobovacieho tímu.
Fakturácia za model SaaS sa vykonáva na základe typu fakturácie, ako je napríklad súbežný agent, menovaný agent alebo využitie agenta a minimálny záväzok podpísaný počas zmluvného procesu.

Zobraziť správu o používaní

Nastavte časový filter na zobrazenie zostavy:

1. Zadaním konkrétneho **roka** zobrazíte údaje za iný rok. V predvolenom nastavení sa v zostave zobrazujú údaje za aktuálny rok. Prehľad za každý mesiac sa zobrazuje v samostatnom Tab. Prvý Tab prehrá údaje za aktuálny mesiac, zatiaľ čo údaje za predchádzajúce mesiace sú k dispozícii na nasledujúcich kartách.
2. Vyberte vlastný rozsah **dátumov**.
3. Kliknite na počiatočný **dátum** a vyberte počiatočný dátum a čas.
4. Kliknite na **dátum** ukončenia a vyberte dátum a čas ukončenia.

   Poznámka: V predvolenom nastavení sa v poliach Počiatočný dátum a Dátum ukončenia zobrazuje aktuálny dátum a čas posledného otvorenia stránky Správa o používaní.
5. Kliknutím na Zobraziť načítajte prehľad.
6. Kliknutím na tlačidlo **Obnoviť** obnovíte údaje na aktuálne.
7. Kliknutím na položku **Exportovať** stiahnite prehľad. Vyberte typ hlásenia (Súhrn a Agent), ktorý sa má v zobrazenom kontextovom okne načítať.

a. Súhrn (predvolený výber) – tento typ zostavy obsahuje rovnaké stĺpce údajov, aké sa nachádzajú v aplikácii. Okrem každého stĺpca trvania obsahuje exportovaný súbor ďalší stĺpec, ktorý zobrazuje zodpovedajúce trvanie skonvertované na sekundy.

b. Agent – tento typ reportu obsahuje iba dátumy fakturácie, mená agentov, prihlasovacie údaje a trvanie hovorov spracovávaných agentmi.

c. Vyberte požadované mesiace pre prípad výberu možnosti Rok vo filtri.

8. Kliknite na položku **Exportovať**.

Polia zostáv

Pole	Popis
Celkový počet pomenovaných agentov	
Dátum	Dátumy, pre ktoré sú údaje o používaní vyplnené.
Typ licencie	Typ licencie spotrebovaný za daný mesiac. Môže to byť buď "Základné" alebo "Prémiové". Držiteľ základnej licencie sa inak považuje za prémiového, ak má povolené aspoň jednu z funkcií AI, ako sú P2P a BTTC.
Číslo prihlásenia	Celkový počet prihlásení.
Celkový počet spracovaných hovorov	Celkový počet hovorov vybavených agentmi za daný dátum.
Skutočné trvanie hovoru	Celkové skutočné trvanie všetkých hovorov vybavených agentmi za daný dátum. Je to trvanie sčítané od začiatku do konca hovoru.
Vypočítané trvanie hovoru	Celková vypočítaná doba trvania všetkých hovorov vybavených agentmi za daný dátum. Je to súčet zaokrúhlenej hodnoty každého trvania hovoru. Hodnota zaokrúhlenia dĺžky hovoru sa konfiguruje na serveri na sekundy a minúty.
Celkové aktívne trvanie	Celkové aktívne trvanie všetkých prihlásených agentov k danému dátumu. Je to doba, počas ktorej daný agent zostáva v aktívnom stave, napríklad Ready, In Call atď.
Celkové trvanie prihlásenia	Celková doba prihlásenia všetkých prihlásených agentov k danému dátumu.
Celkové prihlásenie supervízora	Celkový počet orgánov dohľadu prihlásených do jediného orgánu dohľadu k danému dátumu.
Digitálne transakcie	

SMS	Zobrazí počet odoslaných kampaní SMS za daný dátum.

E-mail	Zobrazí počet e-mailov kampane odoslaných za daný dátum.
Sociálne médiá	Zobrazuje počet interakcií so sociálnymi médiami súvisiacich s kampaňami k určenému dátumu.
Celkovo spotrebované jednotky	Celkový počet jednotiek digitálnych transakcií k danému dátumu. Hodnota jednotky sa konfiguruje v back-ende. Napríklad jedna jednotka môže byť nakonfigurovaná ako 100 digitálnych transakcií.
Overovanie totožnosti	
Celkové primárne overenie	Celkový počet žiadostí o autentifikáciu pred volaním odoslaných za daný dátum.
Overené primárne overenie	Celkový počet úspešných overení pred volaním k danému dátumu.
Celkové sekundárne overenie	Celkový počet overení pohotovostnej služby vykonaných za daný dátum.
Overené sekundárne overenie	Celkový počet úspešných overení v pohotovostnej službe ukončených k danému dátumu.
Celkový počet transakcií	Celkový počet všetkých transakcií spracovaných k určenému dátumu.

Užívateľ

Správa používateľov je nevyhnutná na autorizáciu prístupu pre rôznych používateľov, ako sú správcovia, operátori a ďalší používatelia kontaktného centra

Roly priradené používateľom, ako sú administrátori a supervízori, definujú ich činnosti v rámci aplikácie. V určitých situáciách môže supervízor hrať úlohu manažéra vytáčania. V Správcovi kampaní máte možnosť vytvárať používateľov, priraďovať roly a podľa toho priraďovať ich zodpovednosti.

Vytváranie používateľov

Keď poskytujúci tím vytvorí nájomníka, predvolene sa vytvorí superpoužívateľ. Na vytvorenie ďalších používateľov môže nájomník použiť superpoužívateľa na prihlásenie do Správcu kampaní.

Vytvorte nasledujúce typy používateľov na vytvorenie ďalších používateľov.

Používatelia - Používatelia, ktorých tu vytvoríte, môžu pristupovať k aplikácii pomocou autentifikácie SQL alebo autentifikácie systému Windows.

Používatelia domény – používatelia, ktorých tu vytvoríte, sa tiež vytvoria v určenej doméne. Heslá, ktoré sú tu nastavené pre týchto používateľov, sa môžu použiť aj na prístup k doméne.

SSO Používatelia - Používatelia jediného prihlásenia (SSO) sú nakonfigurovaní pre SSO u poskytovateľa identity SSO tretej strany. Táto metóda umožňuje používateľom SSO prihlásiť sa na viacero webových stránok pomocou jednej sady poverení.

Kliknutím na položku **Používateľ** v ponuke navigačnej stránky vľavo otvorte stránku Používateľ.

Polia

Polia	Popis
ID používv.	Zobrazí používateľa ID používateľa
Meno používateľa	Zobrazí meno používateľa
Telefón Home	Zobrazí Home telefónne číslo používateľa
Mobilný telefón	Zobrazuje mobilné číslo používateľa
E-mail	Zobrazí e-mailovú ID používateľa
Akcie	Zapíšte si zoznam akcií, ktoré chcete vykonať.

Vytváranie používateľov

Pridanie nového používateľa:

1. Kliknite na položku **Pridať používateľa**. Karty **Meno používateľa, Heslo** a **Informácie o** používateľovi sú vyplnené.
2. Zadajte meno **používateľa**.
3. Vyberte typ **používateľa** z nasledujúcich možností:
   a. **Admin** - Používateľ je administrátorom aplikácie a má plné práva vo všetkých moduloch.
   b. **Používateľ** – používateľ je správca a má iba obmedzené práva.
   c. **Operátor** riadenia – používateľ je operátorom riadenia a má prístup k riadeniu Agent Desktop.

      Poznámka: Táto možnosť momentálne nie je k dispozícii pre Webex Contact Center.
4. V časti Typ overenia vyberte **položku Overenie databázy**.

   Táto štandardná metóda autentifikácie pozostávajúca z používateľského mena a hesla sa používa pre rôzne databázové systémy. Inštancia servera SQL môže mať viacero používateľských účtov (pomocou autentifikácie SQL) s rôznymi používateľskými menami a heslami. Autentifikácia SQL je preferovaná na zdieľaných serveroch, kde majú rôzni používatelia prístup k rôznym databázam. SQL Autentifikácia sa vyžaduje, keď sa klient (vzdialený počítač) pripojí k inštancii servera SQL na inom počítači, ako je počítač, na ktorom klient vykonáva.

Poznámka: Tento typ overovania neponúka funkciu politiky hesiel s ohľadom na zloženie hesla alebo uplynutie platnosti hesla. Ak chcete dosiahnuť efektívnu politiku hesiel, použite overovanie systému Windows. Správca domény môže vynútiť politiku doménových hesiel pre prístup k aplikácii.

5. Zadajte heslo **na prístup k serveru SQL, ak je** typ overenia Overenie **databázy**. Toto pole je povinné.
6. Opätovným zadaním potvrďte **heslo** , aby ste získali prístup k serveru SQL, ak je **typ overenia Overenie databázy**. Toto pole je povinné.

   Upozornenie:
   Polia Heslo a Potvrdiť heslo sú zakázané, ak je zvolená možnosť Overovanie systému Windows. Pokračujte krokmi 9 až 13, ak používateľ spracováva kampane Salesforce CRM v aplikácii Campaign Man-ager. V opačnom prípade prejdite na krok 14.
7. Zadajte **názov** domény, ak je vaše overenie vybraté ako **Windows Authentication**. Táto možnosť je zakázaná, ak je vybratá možnosť Overenie databázy.
8. Povoľte **ikonu prepnutia poverení** SF, ak používateľ spracováva kampane SF CRM.
9. Zadajte meno používateľa SF.
10. Zadajte **heslo** SF.
11. Zadajte podrobnosti **tokenu**SF.

    Poznámka : Token SF nie je povinné pole. Ak nezadáte token, aplikácia SF overí používateľov na základe polí Používateľské meno SF a Heslo SF nakonfigurovaných vyššie.
12. Kliknutím na položku **OVERIŤ POVERENIA** SF dokončite overenie používateľa.
13. Prepínač **Súbežné prihlásenie zapnite** , ak používateľovi umožníte prihlasovať sa do aplikácie súčasne. Ak tento prepínač **vypnete**, aplikácia po prijatí potvrdenia odhlási používateľa z predchádzajúceho prihlásenia.
14. Prejdite do časti Informácie **o** používateľovi.

Informácie o používateľovi

1. Zadajte **Home Telefónne** číslo používateľa.
2. Zadajte číslo **mobilného telefónu používateľa** .
3. Zadajte **mesto** , do ktorého používateľ patrí.
4. Zadajte **štát** , z ktorého používateľ pochádza.
5. Zadajte **PSČ** pre umiestnenie Home.
6. Zadajte e-mailovú **adresu používateľa** .
7. Vyplňte **polia Adresa1** a Adresa2 .

8. Zadajte ľubovoľné **komentáre.**
9. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .

Prejdite do **časti Mapovanie** rolí a priraďte roly k tomuto používateľovi.

Vytvorenie používateľov domény

Pridanie nového používateľa:

1. Kliknite na položku **Pridať používateľa**. Karty **Meno používateľa, Heslo** a **Informácie o** používateľovi sú vyplnené.

Meno používateľa a heslo

2. Zadajte meno **používateľa**.
3. Vyberte typ **používateľa** z nasledujúcich možností:
   a. **Admin** - Používateľ je administrátorom aplikácie a má plné práva vo všetkých moduloch.
   b. **Používateľ** – používateľ je správca a má iba obmedzené práva.
4. V časti Typ overenia vyberte položku **Overenie** systému Windows.

   Overenie systému Windows – zvyčajne ide o overenie aktívnej domény. Keď sa používateľ domény prihlási do aplikácie, autentifikácia sa vytvorí porovnaním kombinácie používateľského mena/hesla s danou doménou a udeleným prístupom.
5. Zadajte názov **domény**.
6. Polia **Heslo** a **Potvrdiť heslo** sú zakázané. Aplikácia overí používateľa heslom domény.
7. Povoliť **ikonu prepnutia poverení** Salesforce, ak používateľ spracováva hlasové kampane služby Service Cloud.
8. Zadajte meno **používateľa**služby Salesforce.
9. Zadajte **heslo** služby Salesforce.
10. Zadajte podrobnosti **SalesforceTokenu**.

Poznámka : Salesforce token nie je povinné pole. Ak nezadáte token, aplikácia Service Cloud Voice overí používateľov na základe polí Meno používateľa Salesforce a Heslo služby Salesforce nakonfigurovaných vyššie.

11. Kliknutím na položku **OVERIŤ POVERENIA** SF dokončite overenie používateľa.
12. Prepínač **Súbežné prihlásenie zapnite** , ak používateľovi umožníte prihlasovať sa do aplikácie súčasne. Ak tento prepínač **vypnete**, aplikácia po prijatí potvrdenia odhlási používateľa z predchádzajúceho prihlásenia.
13. Prejdite do časti Informácie **o** používateľovi.

Informácie o používateľovi

14. Zadajte **Home Telefónne** číslo používateľa.
15. Zadajte číslo **mobilného telefónu používateľa** .
16. Zadajte **mesto** , do ktorého používateľ patrí.
17. Zadajte **štát** , z ktorého používateľ pochádza.
18. Zadajte **PSČ** pre umiestnenie Home.
19. Zadajte e-mailovú **adresu používateľa** .
20. Vyplňte **polia Adresa1** a Adresa2 .
21. Zadajte ľubovoľné **komentáre.**
22. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .

Vytvoriť SSO používateľov

Pridanie nového používateľa:

1. Kliknite na položku **Pridať používateľa**. Karty **Meno používateľa, Heslo**a **Informácie o** používateľovi sú vyplnené.

Meno používateľa a heslo

2. Zadajte meno **používateľa**.
3. Vyberte typ **používateľa** z nasledujúcich možností:
   a. **Admin -** Používateľ je administrátorom aplikácie a má plné práva vo všetkých moduloch.
   b. **Používateľ** – používateľ je správca a má iba obmedzené práva.
4. Ako typ overenia vyberte # **SSO**

   SSO - Toto je protokol jediného prihlásenia. Títo používatelia sú nakonfigurovaní na nezávislého poskytovateľa služieb overovania identity. Keď sa používateľ prihlási do aplikácie, poskytovateľ služby identity SSO overí meno používateľa a heslo. Po úspešnom overení získa používateľ prístup k aplikácii.
5. Polia **Password(Heslo),** Confirm Password (Potvrdiť **heslo**) a Domain Name (Názov **domény**) sú zakázané. Aplikácia overí používateľa prostredníctvom poskytovateľa SSO tretej strany.
6. Povoľte **ikonu prepnutia poverení** SF, ak používateľ spracováva hlasové kampane Service Cloud.
7. Zadajte meno používateľa SF.
8. Zadajte **heslo** SF.

9. Zadajte podrobnosti **tokenu**SF.
10. **Poznámka** : Token SF nie je povinné pole. Ak nezadáte token, aplikácia Service Cloud Voice overí používateľov na základe polí Používateľské meno SF a Heslo SF nakonfigurovaných vyššie.
11. Kliknutím na položku **OVERIŤ POVERENIA** SF dokončite overenie používateľa.
12. Prepínač **Súbežné prihlásenie zapnite** , ak používateľovi umožníte prihlasovať sa do aplikácie súčasne. Ak tento prepínač **vypnete**, aplikácia po prijatí potvrdenia odhlási používateľa z predchádzajúceho prihlásenia.
13. Prejdite do časti Informácie **o** používateľovi.

Informácie o používateľovi

14. Zadajte **Home Telefónne** číslo používateľa.
15. Zadajte číslo **mobilného telefónu používateľa** .
16. Zadajte **mesto** , do ktorého používateľ patrí.
17. Zadajte **štát** , z ktorého používateľ pochádza.
18. Zadajte **PSČ** pre umiestnenie Home.
19. Zadajte e-mailovú **adresu používateľa** .
20. Vyplňte **polia Adresa1** a Adresa2 .
21. Zadajte ľubovoľné **komentáre.**
22. Dokončite kliknutím na tlačidlo **Uložiť** .

Roly

Kliknutím na položku **Roly** zobrazíte obrazovku Roly so zoznamom dostupných rolí v aplikácii. Ak chcete vytvoriť roly,

1. Kliknutím na položku **Pridať** otvorte obrazovku Informácie **o rolách** .
2. Zadajte názov **roly**.
   Poznámka: Pole Názov rolí obsahuje maximálne 128 znakov.
3. Zadajte **popis a kliknite na tlačidlo** Uložiť .

Mapovanie rolí

Po vytvorení roly ju môžete priradiť pomocou funkcie mapovania.

Sekcia **Mapovanie** práv rolí obsahuje rôzne práva, ktoré môžete priradiť k role s ohľadom na funkcie aplikácie, ako je kampaň, stratégia kontaktov atď.

1. Ak chcete priradiť rolu, kliknite na položku **Upraviť** na konkrétnu rolu, ktorú chcete priradiť.
2. Zobrazí **sa obrazovka Konfigurácia rolí s časťami Informácie o rolách** a Priradenie práv

V tabuľke Zoznam práv uvedenej nižšie sú uvedené práva, ktoré máte k dispozícii na priradenie k používateľom. Nie všetky práva sa vzťahujú na každú tu uvedenú položku. Okrem toho existuje niekoľko ďalších práv, ktoré sa uplatňujú v konkrétnych aspektoch žiadosti.

Zoznam práv – tabuľka

#	Práva	Popis
1	Vytvoriť	Používateľ môže vytvoriť novú entitu.
2	Aktualizácia	Používateľ na úpravu/aktualizáciu existujúcej entity.
3	Odstrániť	Umožňuje používateľovi odstrániť vybratú entitu.
4	Zobraziť	Používateľ môže zobraziť iba vybratú entitu.
5	Nahrať	Používateľ môže do aplikácie nahrávať údaje týkajúce sa funkcie.
6	Konfigurovať	Používateľ môže nakonfigurovať podrobnosti týkajúce sa vybranej funkcie.
7	Uložiť	Užívateľ môže uložiť nové údaje o vytvorení / aktualizácii.
8	Vykonať	Používateľ má povolené vykonávať runtime aktivitu vo vzťahu k tejto entite. Používateľ môže napríklad spustiť kampaň (zmeniť stav kampane z možnosti Zastaviť na Spustiť alebo naopak).
9	Zapnúť	Používateľ môže povoliť / zakázať entitu. Používateľ môže napríklad povoliť skupinu kampaní.
10	Kopírovať	Používateľ môže vytvoriť kópiu entity. Používateľ môže napríklad vytvoriť kópiu kampane.

Podrobnosti o povolených mapovaniach pre rôzne aspekty aplikácie nájdete **v tabuľke mapovania prístupových** práv.

Mapovanie práv – tabuľka

Roly	Práva	Popis
Používatelia	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi spravovať používateľské účty v systéme.

Roly	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi spravovať systémové roly a povolenia.

Skupiny kampaní	Vytvoriť, aktualizovať, odstrániť, zobraziť, vykonať, parametre kontaktov, časové pásmo, historické prehľady	Používatelia môžu spravovať všetky aspekty skupín kampaní vrátane parametrov kontaktov, časových pásiem a historických prehľadov. Práva je možné prideľovať na základe konkrétnych typov skupín, ako sú progresívne **Poznámka**: Ak poskytnete práva na historický prehľad, skupiny kampaní môžete zobraziť v historických beta prehľadoch. Platí to pre súhrnné, podrobné a spätné volania.
Kampaň	Vytvoriť, aktualizovať, odstrániť, zobraziť, vykonať, obchodné parametre, serverové skripty, stratégiu výberu kontaktov, plán CSS, plánovanie runtime, zoznam kontaktov, spravovať kontakty, synchronizovať, súhrn kampane, SMS Tem-plate, časové pásmo, reťazenie, sviatky, tvorca výrazov, cieľ kampane, plánovanie režimu kontaktu, e-mail tem-plate, editor šablón IVR, výsledky telefonovania, konfigurácia AI, prah kontaktov, nastavenia vytáčania, historické správy	Používatelia môžu spravovať všetky konfigurácie súvisiace s kampaňou a vykonávať akcie, ako je zobrazenie historických prehľadov a nastavenia správy na vytáčanie súladu. Práva sa môžu vzťahovať na všetky alebo konkrétne kampane. **Poznámka**: Ak poskytnete práva na historický prehľad, kampane si môžete zobraziť v prehľadoch historických beta verzií. Platí to pre súhrnné, podrobné a spätné volania.

Obchodný výsledok	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi definovať a spravovať obchodné výsledky so špecifickými právami pre výsledky materskej firmy.
Stratégia hovorov	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi riadiť spôsob kontaktu

		Stratégie sa riešia v rámci systému. Môžete tiež poskytnúť konkrétne predvolené stratégie hovorov.
Aplikačné parametre	Aktualizácia, zobrazenie	Umožňuje používateľovi upravovať a monitorovať parametre aplikácie v rámci celého systému.
Súladu	Nahrať	Umožňuje používateľovi nahrať kontakty súvisiace s dodržiavaním súladu, ako sú napríklad zoznamy nevolaní (DNC) a národné zoznamy DNC.
Časové pásmo	Aktualizácia, zobrazenie	Umožňuje používateľovi riadiť konfigurácie časových pásiem na zabezpečenie súladu vytáčania.
Prázdniny	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi definovať a spravovať hol-iday plány pre cam-paign operácie.
Globálne nahrávanie	Zobraziť, Konfigurovať	Umožňuje používateľovi nastaviť a spravovať globálne konfigurácie nahrávania kontaktov.
Štátne zákony	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi riadiť pravidlá súladu vytáčania podľa štátnych zákonov.

Konfigurácia režimu	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi konfigurovať a spravovať rôzne režimy komunikácie, ako napríklad SMS alebo e-mail.
URL	Aktualizácia, zobrazenie, vytvorenie, odstránenie	Umožňuje používateľovi spravovať adresy URL používané v systéme.
Správy	Zobraziť	Umožňuje používateľovi zobraziť systémové hlásenia pre kampane, skupiny a agentov, vrátane jeho torických správ. Vy

		je potrebné vybrať jednu alebo viac, ak chcete zobraziť sekciu historickej beta verzie na ľavej table.
Výstrahy	Aktualizácia, zobrazenie	Umožňuje používateľovi spravovať upozornenia na vek nakonfigurované v aplikácii.
Štát/oblasť/PSČ	Uložiť, odstrániť, nahrať, zobraziť	Umožňuje používateľovi spravovať konfiguráciu štátu, oblasti a PSČ.
Počítadlá pokusov RPC	Zobraziť, uložiť	Umožňuje používateľovi sledovať a aktualizovať počítadlá pokusov o opakovanie.
E-mail	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi spravovať konfigurácie e-mailov, napríklad SMTP, POP3 a IMAP podrobnosti o serveri.
SMS	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi spravovať konfigurácie SMS, ako sú adresy IP serverov brány a podrobnosti o overovaní.
Dimenzie	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi riadiť rozmery systému.
Profil	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi spravovať vekové profily používané na nahrávanie kontaktov a čistenie nahraných súborov.

Zjednotený zoznam	Zapnúť	Umožňuje používateľovi povoliť kampane ako kampane zjednoteného zoznamu.
Licencie	Zobraziť	Umožňuje používateľovi zobraziť informácie o licencii.
Webservice	GrantAccess	Umožňuje používateľovi udeliť prístup k rozhraniam API webových služieb.
Zmeniť priradenie agenta	Zobraziť	Umožňuje používateľom zobraziť a spravovať preradenie agentov.
Kampaň exportu a importu	Zobraziť	Poskytuje možnosť zobraziť a spravovať

		export/import funkcionalita pre kampane.
Kampaň Cat-egory	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľom spravovať kategórie kampaní vrátane ich vytvárania, aktualizácie, odstraňovania a zobrazovania.
Nastavenia CPaaS	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje správu nastavení CPaaS vrátane vytvárania, aktualizácií, odstraňovania a zobrazovania Podrobnosti o konfigurácii.
Návrhár skriptov	Povolené	Udeľuje prístup k nástroju Script Designer a povoľuje jeho používanie.
Systémové upozornenia	Zobraziť, aktualizovať	Umožňuje používateľom zobraziť a aktualizovať systémové upozornenia pre lepšie monitorovanie a údržbu systému.
Globálne obchodné parametre	Zobrazenie, vytvorenie, odstránenie	Poskytuje možnosť spravovať globálne obchodné parametre ich zobrazením, vytvorením a odstránením.
CCB	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľovi komplexne spravovať nastavenia CCB.
Konfigurácia vytáčania	Zobraziť, Konfigurovať	Umožňuje zobrazenie a konfiguráciu nastavení systému vytáčania.

Extrahovanie údajov	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje vytvárať, aktualizovať, odstraňovať a zobrazovať procesy a konfigurácie extrakcie údajov.

Metriky výkonnosti	Zobraziť	Umožňuje používateľovi zobraziť metriky výkonnosti naprieč rôznymi komponentmi systému. Táto možnosť je obmedzená len na kampane a kampane Skupiny, ku ktorým má používateľ prístup.
Ochrana umožňujúca zistenie totožnosti	Zobraziť, aktualizovať	Umožňuje používateľom zobraziť a aktualizovať ochranu umožňujúcu zistenie totožnosti

		nastavenia na zaistenie bezpečnosti údajov.
Digitálny	Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť, Zobraziť	Umožňuje používateľom spravovať digitálne kanály vrátane vytvárania, aktualizácie, odstraňovania a zobrazovania konfigurácií.
Agenti	Vytvorenie, aktualizácia, odstránenie, zobrazenie, historické správy	Umožňuje používateľovi spravovať agentov Tab v prehľadoch. Ak poskytnete práva na historický prehľad, kampane si môžete zobraziť v historických beta prehľadoch. Platí to pre súhrnné, podrobné a spätné volania.
Sledovanie agenta	Zobraziť	Umožňuje používateľom zobraziť správu o sledovaní agenta.

Ak chcete zrušiť práva na rolu, môžete zrušiť začiarknutie políčka zodpovedajúceho príslušnej možnosti.

Návrhár skriptov

Návrhár skriptov je skriptovací nástroj, ktorý vám pomôže pri konfigurácii príručiek hovorov. Na stránke sa zobrazujú tri karty: Zoznam, Formulár a Zostava.

Zoznam Tab na stránke Script Designer Home poskytuje nasledujúce informácie:

- Formulár: Zobrazí názov formulára ako prepojenie, na ktoré je možné kliknúť. Kliknutím naň sa otvorí vybraný formulár vo formulári Tab na úpravu.
- Názov kampane: označuje kampaň, v rámci ktorej je formulár vytvorený.
- Sprievodca hovormi: Určuje, či je formulár navrhnutý ako sprievodca hovormi. Tento stĺpec obsahuje začiarkavacie políčko, ktoré je začiarknuté, ak je formulár nastavený ako

sprievodca hovormi.

Sprievodca hovormi

Sprievodca hovormi je zariadenie, ktoré pomáha agentovi s preddefinovanými otázkami prezentovať kontaktu, keď je hovor uzavretý. Na základe odpovedí môže agent buď pristúpiť k ďalšej otázke, alebo položiť doplňujúcu otázku, ktorá vychádza z predchádzajúcej otázky. Môžete nakonfigurovať množinu otázok, odpovedí a doplňujúcich otázok, ktoré môžu agenti použiť.

Kampaň

V ponuke vľavo prejdite na **položku Script Designer**.

Vyberte kampaň a zo zobrazených skupín kampaní vyberte dostupné kampane, priložte alebo nahraďte formuláre dotazníkov a nakonfigurujte parametre pre sprievodcu hovormi.

Všetky dostupné skupiny kampaní sa zobrazujú na ľavej table obrazovky. Kliknutím na ľubovoľnú **skupinu** kampaní prehráte všetky súvisiace kampane pre túto skupinu. Kampane môžete vyhľadávať aj pomocou vyhľadávacieho poľa.

Zostava sprievodcu hovormi **sa vykreslí ako graf** aj ako **tabuľka**. V oboch zobrazeniach sa zobrazuje počet kontaktov, na ktoré agenti použili sprievodcu hovormi.

Ak chcete prejsť na detaily podrobnejších prehľadov, kliknite na položku Názov **kampane v zobrazení tabuľky alebo na graf** zobrazený pre kampaň v zobrazení grafu. Oba názory predstavujú podrobné správy.

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Zo zoznamu vyberte skupinu kampaní.
2. V rozbaľovacej ponuke vyberte **položku Sprievodca** hovormi.
3. Vyberte názov **formulára na priradenie k tejto príručke hovorov** .

Formulár

Správca môže vytvoriť množinu preddefinovaných otázok a priložiť ich k formuláru. Pomocou nástroja formulára vytvárajte otázky, píšte podmienky k otázkam a prepájajte jednu otázku s druhou na základe odpovede zákazníka. Môžete napísať funkciu JavaScript alebo použiť vstavanú funkciu JavaScript.

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. **V zozname vyberte kampaň** .
2. Prejdite na formulár **#** Tab a vytvorte formulár. Na konfiguráciu sú k dispozícii nasledujúce prvky formulára:
    a. Globálne premenné
    b. Blokovanie skriptu
    c. Predbežný validátor
    d. Text
    e. Voľba možnosti
    f. Políčko
    g. Vyberte si zo zoznamu
3. Nakonfigurujte obchodné pole, globálnu premennú, pole otázok a funkciu

knižnice. Ďalšie informácie nájdete v príručke Formulár hovoru.

Poradie otázok

Konfigurácia sprievodcu hovormi pomáha agentovi vybaviť hovor zákazníka správnym a štruktúrovaným spôsobom. Počnúc uvítacou správou, získaním podrobností a následným podpísaním rozlúčkovej správy, to všetko je možné dosiahnuť správnym usporiadaním otázok. Ďalšie informácie nájdete v téme Postupnosť otázok.

Kopírovanie formulára

Kliknite na Kopírovať , ak chcete tento formulár skopírovať do iných kampaní v rámci tejto skupiny kampaní. Pri kopírovaní formulára do iných kampaní skontrolujte, či sú polia firiem vytvorené v kampaniach synchronizované s poliami firmy, ktoré ste nakonfigurovali vo formulári.

Poznámka: Formuláre nemôžete kopírovať medzi skupinami kampaní.

1. V rozbaľovacej ponuke Vybrať kampaň vyberte kampaň, do ktorej chcete skopírovať tento formulár. Zadajte jedinečný názov do poľa Názov formulára. Kliknutím na položku **Vytvoriť** vytvorte formulár.
2. Kliknutím na tlačidlo **Odstrániť** odstráňte formulár. Kliknite na tlačidlo **OK** v kontextovom okne s potvrdením.
3. Vyberte položku **Nový formulár** z rozbaľovacieho zoznamu, ak chcete vytvoriť nový formulár, alebo vyberte požadovaný formulár, ak chcete upraviť existujúci formulár.

Funkcie knižnice

Správca kampaní poskytuje zoznam vstavaných funkcií jazyka JavaScript. Môžete tiež vytvoriť prispôsobené JavaScripty v bloku skriptu.

Presuňte funkcie knižnice z ľavej tably do poľa hodnoty. Formát funkcie knižnice je *TXML. (Názovfunkcie).* Napríklad txml.

ToLower("GOLD"). Použite funkcie knižnice pre

nasledujúce polia:

- Priradiť hodnotu
- Skript hovoru
- Boolovský stav
- Pole hodnoty
- Textová oblasť

Aplikácia podporuje nasledujúce funkcie knižnice:

- Malé
- Veľké
- Prázdny šek

- Kontrola celých čísel
- Zřetězit

Formulár

Globálne premenné

Hodnoty môžete priradiť ku globálnym premenným a použiť ich vo formulári sprievodcu hovormi.

Upozornenie:
Toto je voliteľná funkcia.
Globálne premenné rozlišujú veľké a malé písmená

Správca kampaní poskytuje vstavané globálne premenné. Tieto premenné nemajú predvolené hodnoty. Počas behu im musíte priradiť hodnoty. Tieto názvy globálnych premenných nemôžete upravovať ani odstraňovať.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Vytvorenie globálnej premennej:

1. Kliknite na položku **Globálna premenná** na ľavej table.
2. Zadajte **kľúč a priraďte hodnotu** . Kľúčom môže byť napríklad typ konta a hodnota zlatá.
3. Kliknutím na položku **Pridať** pridáte ďalšie globálne premenné.
4. Kliknutím na **položku Odstrániť** odstránite globálnu premennú.

   Poznámka: Môžete odstrániť iba globálne premenné, ktoré ste vytvorili. Vstavané globálne premenné nie je možné odstrániť.
5. Kliknutím **na Odstrániť** v pravom hornom rohu tejto sekcie odstránite všetky globálne premenné.

Blokovanie skriptu

Môžete napísať alebo použiť funkciu JavaScript na vykonávanie výpočtov alebo vyvolanie webovej služby REST API. V poli podmienky môžete použiť ľubovoľnú funkciu skriptu, priradiť hodnotu alebo zavolať skript. V skripte môžete čítať globálne premenné, ale nemôžete resetovať hodnotu, pokiaľ nejde o neprimitívny typ.

Upozornenie:
a. Názvy skriptových premenných a názvy globálnych premenných v skripte by mali byť jedinečné.
b. Súčasti ActiveX a volanie AJAX nie sú v bloku skriptov

podporované. Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Presunutím **bloku** skriptu na ľavej table zobrazte obrazovku.
2. Zadajte text kódu skriptu, ak ide o nový skript, alebo ho skopírujte a prilepte z existujúceho skriptu.
3. Kliknutím na tlačidlo **Odstrániť** vymažete skript.

Text ďakujem

Po dokončení celého postupu sa agent môže podpísať akoukoľvek správou - poďakovaním alebo propagačnou správou. Môžete tiež označiť oblasť firmy (napríklad meno alebo priezvisko).

Oblasti podnikania

V tejto sekcii sú vyplnené všetky oblasti podnikania spojené s kampaňou. Z ľavej tably presuňte myšou polia business v poliach hodnôt, aby ste uložili obchodné polia pre podmienky. [BFLD. BusinessFieldName] je formát pre obchodné pole.

Polia otázok

Tu sú vyplnené všetky polia otázok vytvorené pre tento formulár. Pridajte ľubovoľný počet polí otázok (odpoveď, ktorú ste dostali na túto otázku) do bloku otázok. Môžete použiť polia otázok v textovej oblasti alebo Anywhere v poliach podmienok. Presunutím polí otázok z ľavej tably nastavte alebo uložte túto odpoveď pre vybratú podmienku.

Nota:
a. Reťazec sa všeobecne používa ako typ údajov pre pole otázky. Ak chcete použiť iný typ údajov ako reťazec, použite zodpovedajúce funkcie analýzy jazyka JavaScript, ako napríklad (parseInt(), parseFloat() atď.
b. V hodnotách polí otázok sa rozlišujú veľké a malé písmená.

Podržaním kurzora myši na table Otázka sa zobrazí množstvo možností, ktoré môžete využiť:

1. Kliknite na položku **Kopírovať** a skopírujte otázku.
2. Kliknutím na položku **Prilepiť** prilepíte skopírovanú otázku zo schránky.

3. Kliknutím na Zahodiť **vyhodíte** skopírovanú otázku zo schránky.
4. Podržaním a presunutím otázky ju presuniete na inú pozíciu - napríklad z tretej otázky na piatu otázku.
5. Kliknutím na položku **Odstrániť** odstránite otázku. Kliknutím na tlačidlo OK dialógové okno odstráňte alebo zrušte.

Výber z viacerých odpovedí

Môžete tiež nakonfigurovať otázku, ktorá má viacero odpovedí. Môžete uviesť zoznam odpovedí, ktoré agent vyberie na svojej pracovnej ploche podľa výberu zákazníka. Kampaň má napríklad otázku týkajúcu sa aktív, ktoré vlastní cus-tomer, ako napríklad motocykel Home, CAR, atď. Agent si môže vybrať viacero aktív, ktoré zákazník vlastní.

Políčko

Môžete použiť **začiarkavacie políčko ponúkať zákazníkovi otázky typu Áno** alebo **Nie** . Aplikáciu môžete nakonfigurovať tak, aby označovala výber začiarkavacích políčok znamená **Áno a nevýber znamená** Nie .

1. Presunutím začiarkavacieho **políčka** na ľavej table zobrazte obrazovku.
2. Pokračujte v procese vytvárania formulára.

Výber zo zoznamu

Môžete použiť položku **Vybrať zo zoznamu** a ponúknuť otázky, na ktorých je v zozname odpoveď. Zákazník si vyberie odpoveď z poskytnutých možností. Ak odpoveď uvedená v zozname nie je v zozname, môže ju agent dynamicky pridať do zoznamu.

1. Presunutím myšou položky Vybrať **zo zoznamu** na ľavej table zobrazte obrazovku.
2. Pokračujte v procese vytvárania formulára.

Poradie otázok

Konfigurácia sprievodcu hovormi pomáha agentovi vybaviť hovor zákazníka správnym a štruktúrovaným spôsobom. Počnúc uvítacou správou, získaním podrobností a následným podpísaním rozlúčkovej správy, to všetko je možné dosiahnuť správnym usporiadaním otázok.

Rozbalením otázky otvorte sekciu sekvencovania. Môžete tiež overiť niektoré informácie, ktoré získate od zákazníka.

Napríklad môžete overiť číslo účtu, ak je účet platný, sprievodca hovormi musí byť nakonfigurovaný pre ďalšiu otázku.

Sprievodca hovormi by mal agentovi naznačiť, aby ho informoval o neplatnom zákazníckom čísle a hovor ukončil. Uvedené podmienky sa môžu použiť na overenie informácií poskytnutých zákazníkom.

Za týchto podmienok môžu používatelia overiť číselné aj reťazcové typy údajov. K dispozícii sú nasledujúce podmienky:

- Presne sa rovná
- Je väčšia ako
- Je väčší alebo rovný
- Je menšia ako
- je menšia alebo rovná
- Nerovná sa
- Začína sa na
- Končí sa o
- Obsahuje

Poznámka: Pri vykonávaní zástupných znakov sa reťazec začína na, končí a obsahuje predponu a príponu so znakom %. Napríklad %searchvalue%.

Po overení môžete nakonfigurovať rôzne sekvencie v závislosti od odozvy zákazníka. Na konfiguráciu poradia otázok máte nasledujúce možnosti:

- Prejsť na nasledujúcu otázku: Výberom tejto možnosti prejdete na ďalšiu otázku. V rozbaľovacom zozname Vybrať otázku vyberte nasledujúcu otázku.
- Obnoviť > Prejsť na nasledujúcu otázku: Vyberte túto možnosť, ak chcete položiť ďalšiu otázku zákazníkovi obnovením predchádzajúcich odpovedí na predchádzajúce otázky. V rozbaľovacom zozname Vybrať otázku vyberte nasledujúcu otázku, po ktorej chcete postupovať po odoslaní tejto otázky.
- Priradiť hodnotu: Túto možnosť vyberte, ak chcete priradiť hodnotu globálnej premennej. V rozbaľovacom zozname Vybrať premennú vyberte globálnu premennú, ktorej chcete priradiť hodnotu. V susednom poli použite obchodné pole, pole otázky (odpoveď, ktorú ste dostali na túto otázku), funkciu JavaScript alebo dokonca globálnu premennú ako hodnotu presunutím myšou do tohto poľa. Môžete tiež zadať vlastnú hodnotu. Priradením novej hodnoty globálnej premennej sa stará hodnota odstráni z pamäte a prevezme sa nová hodnota. Po priradení hodnoty pre globálnu premennú vyberte z ďalšej rozbaľovacej ponuky ďalšiu požadovanú možnosť.
- Ukončiť reláciu: Výberom tejto možnosti ukončíte túto reláciu. Výberom tejto možnosti sa relácia po odoslaní tejto otázky zastaví. V rozbaľovacej ponuke Vybrať dispozíciu vyberte obchodnú alebo telefonickú dispozíciu. Môžete nakonfigurovať správu o ukončení relácie, ako napríklad Ďakujem za účasť, aby agent mohol prečítať zákazníkovi.
- Volací skript: Túto možnosť vyberte, ak chcete volať funkciu JavaScript. Zadajte názov funkcie skriptu do susedného poľa na dokončenie tejto akcie. Výberom tejto možnosti môžete vykonávať vlastné akcie, ako je volanie webovej služby, overenie atď. Výber nasledujúcej požadovanej možnosti z nasledujúcej

rozbaľovací zoznam. Nemôžete vrátiť hodnotu z funkcie JavaScript.

- Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložíte tento formulár.

  Poznámka : Formulár môžete uložiť bez toho, aby ste museli riešiť polia otázok alebo podmienok. Na uloženie formulára zadajte názov formulára a jeho popis.
  Môžete otvoriť existujúci formulár a vytvoriť otázky a neskôr pridať podmienky.

Zostava sprievodcu hovormi

Zostava sprievodcu hovormi **sa vykreslí ako graf** aj ako **tabuľka**. Oba pohľady ukazujú počet kontaktov, na ktoré agenti použili sprievodcu volaním. Kliknite na položku **Názov** kampane v zobrazení tabuľky alebo grafe a prejdite na detaily podrobnejších prehľadov.

Vykonajte nasledujúce kroky:

1. Zo zoznamu vyberte skupinu kampaní.
2. V rozbaľovacej ponuke vyberte **položku Sprievodca** hovormi.
3. Vyberte názov **formulára na priradenie k tejto príručke hovorov** .

Prieskum hovorov podľa hodín

Prieskum hovorov podľa hodín zobrazuje používanie sprievodcu hovormi podľa jednotlivých hodín.

Na tejto stránke sa zobrazuje prehľad **Všetky kontakty bez odpovedí** na otázky a prehľad obsahuje nasledujúce parametre:

Pole	Popis
Názov kampane	Názov kampane, pre ktorú sa vypracoval prehľad.
ID agenta	Agent používajúci tohto sprievodcu hovormi.
LCMKey	Je to jedinečný ID na identifikáciu pokusu o hovor pre kontakt.
Kontaktné číslo	Kontaktné číslo, na ktorom bol zákazník zastihnutý.
Činnosť na	Dátum a čas použitia sprievodcu hovormi.
Celkový počet zodpovedaných otázok	Počet otázok, na ktoré zákazník odpovedal počas interakcie.

Upozornenia

Upozornenia slúžia ako upozornenia na kampane a udalosti na úrovni systému. Výstrahy na úrovni systému sa generujú prostredníctvom monitorovania rôznych komponentov. Okrem zobrazovania upozornení na výnimky na úrovni komponentov v konzole aplikácia odosiela e-maily aj nakonfigurovaným príjemcom. Tieto upozornenia zohrávajú kľúčovú úlohu pri

riešenie problémov s aplikáciou. Táto časť poskytuje prehľad upozornení a popisuje rôzne nastavenia na maximalizáciu účinnosti tejto funkcie.

Pomocou protokolu Simple Network Management Protocol (SNMP) sa výnimky zaznamenávajú do nakonfigurovanej adresy prijímača IP alebo portu. Existujú rôzne možnosti, ako upozorniť používateľa.

Systémové oznámenia

Sekcia Systém obsahuje všetky konfigurácie nevyhnutné pre monitorovanie rôznych komponentov a prenos výnimiek vo forme oznámení.

Systémové oznámenia

Správca kampaní má schopnosť odosielať SNMP pasce z ľubovoľných nakonfigurovaných základných komponentov pomocou SNMP (Simple Network Management Protocol). Pri výskyte nakonfigurovanej udalosti príslušný komponent odošle upozornenie na zoznam monitorovacích aplikácií tretích strán. Upozornenia pozostávajú z kódu udalosti a popisu. Na prijímanie týchto informácií môžete nakonfigurovať až tri monitorovacie aplikácie tretích strán. Správca kampaní má zabudovaný prijímač SNMP, ktorý funguje aj ako tretia monitorovacia aplikácia z troch povolených monitorovacích aplikácií. Používanie tejto aplikácie ako jednej z monitorovacích aplikácií tretích strán vám dáva výhodu, že máte upozornenia na udalosti na stránke Správca kampaní Home.

Keď agent zistí stav poplachu, agent:

- Zaznamená informácie o čase, type a závažnosti stavu
- Vygeneruje notifikačnú správu, ktorú potom odošle určenému

hostiteľovi IP SNMP oznámenia sa odošlú ako jedna z nasledujúcich

možností:

- Pasce - Nespoľahlivé správy, ktoré nevyžadujú potvrdenie o prijatí od SNMP man-ager.
- Informuje - Spoľahlivé správy, ktoré sú uložené v pamäti, kým SNMP manažér nevydá odpoveď. Informy využívajú viac systémových prostriedkov ako pasce.

Ak chcete vo svojom systéme používať oznámenia SNMP, musíte určiť ich príjemcov. Títo príjemcovia označujú, kam smerujú oznámenia registrátora siete. V predvolenom nastavení sú povolené všetky oznámenia, ale nie sú definovaní žiadni príjemcovia. Kým nedefinujete príjemcov, nebudú sa odosielať žiadne oznámenia.

Oznámenia

V časti Oznámenia sa zobrazuje počet udalostí upozornení. Ikona Zavrieť všetky vám umožňuje zrušiť všetky oznámenia naraz. Pomocou vyhľadávacieho poľa vyplňte výsledky zo stĺpcov Názov kampane a Upozornenie na udalosť podľa vyhľadávacieho reťazca. Môžete tiež zrušiť jednotlivé

oznámenia kliknutím na ikonu Zamietnuť pri každom oznámení.

Prejdite do časti **Upozornenie** > **Systém** > **Navigovať** a zobrazí sa oznámenie.

Nastavenia

Pomocou Nastavenia **#** Tab môžete ovládať všetky komponenty a konkrétne udalosti pod každým komponentom, ktorý chcete monitorovať.

1. Rozbaľte ľubovoľnú súčasť, aby sa zobrazil uvedený **kód** udalosti upozornenia a **udalosť** upozornenia.
2. Ak chcete monitorovať udalosti v komponente, TURN prepínač Povoliť **komponenty**. Iba ak je tento prepínač zapnutý , aplikácia začne monitorovať protokoly pre vybrané udalosti v rámci komponentu a odosielať upozornenia.
3. Ak chcete monitorovať konkrétne udalosti a dostávať upozornenia, TURN prepínač Povoliť **pre** konkrétnu udalosť.
4. Uistite sa, že toto cvičenie dokončite pre všetky komponenty, ktoré musíte monitorovať.

Komponenty	Kód	Kódy upozornení od
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
Služba LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Dialer	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Nastavenia e-mailu

Upozornenia uvedené príjemcom SNMP je možné odoslať vybraným príjemcom prostredníctvom e-mailu. To pomáha príjemcom riešiť konkrétne udalosti.

Ak chcete odoslať upozornenie e-mailom:

1. Prejdite do **časti Upozornenia** > **Systém** > **Oznámenie** > **Nastavenia** e-mailu.
2. Povoľte prepínač e-mailových **upozornení** na odosielanie oznámení e-mailom.

   Poznámka: Reštart služby SNMPReceiver sa vyžaduje iba vtedy, ak je tento prepínač vypnutý alebo zapnutý. Ak sa v poliach popísaných v krokoch 2 až 4 nižšie vykonajú zmeny, nevyžaduje sa žiadny reštart.
3. Zadajte hodnotu do **poľa Potlačiť duplicitné udalosti (v minútach).** Používa sa na potlačenie duplicitných upozornení na rovnakú udalosť v rámci nakonfigurovaného obdobia.

   Príklad funkcie Potlačenie duplicitných udalostí (v minútach) je nakonfigurovaný ako 15 minút. Ak je v komponente 1 výnimka1, ktorá je zaznamenaná o 11.30 AM, táto výnimka sa znova nezaznamená, ak sa vyskytne pred 11.45 AM.
4. Zadajte **e-mailovú** adresu príjemcu. Oddeľte viacero e-mailových adries čiarkou. Toto je povinné pole.

   Poznámka: E-mailová adresa odosielateľa sa vyberie zo sekcie Alerter a vyplní sa v poli Od e-mailovej správy.
5. Zadajte predmet **e-mailu**. Toto tvorí predmet pre e-mailové upozornenia odoslané na výnimky. Toto je povinné pole.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Monitorovacia aplikácia

SNMP Služba prijímača monitoruje všetky komponenty a prijíma údaje o výnimkách. Na základe nastavení e-mailu sa potom tieto údaje prenášajú prostredníctvom e-mailu. Nakonfigurujte monitorovaciu aplikáciu tak, aby povoľovala službu prijímača SNMP.

1. Prejdite do aplikácie Alerts **>** System> **Notification >**Monitoring.
2. Zadajte názov aplikácie, adresu IP a port.

   Poznámka: SNMP Konfiguračný súbor služby prijímača obsahuje dve vlastnosti SNMPTrapMgrIP a SNMPTrapMgrPort. Hodnoty IP a port uvedené v monitorovacej aplikácii sa musia zhodovať s tu nakonfigurovanými hodnotami.
3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
4. Ak máte ďalšie aplikácie, ktoré monitorujú Správcu kampaní, môžete podľa potreby nakonfigurovať podrobnosti v aplikácii 2 a aplikácii 3.

Podrobnosti o správe upozornenia

Keď nakonfigurované aplikácie tretích strán monitorujú aplikáciu, upozornenia SNMP sa odosielajú týmto aplikáciám vo formáte ***objektu ID (OID): 1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Číslo	Označenie	Podrobn.
1	ISO	Skupina, ktorá vytvorila tento štandard. V tomto prípade je to ISO.
3	ORG	Toto je organizácia.
6	DOD	To naznačuje Ministerstvo obrany USA, organizáciu, ktorá vytvorila najskoršiu formu internetu.
1	Internet	Toto je komunikačný režim, najčastejšie internet.
4	Súkromné	Toto je charakter organizácie výrobcu zariadenia. V tomto prípade ide o súkromný subjekt.
1	Podnik	Klasifikácia súkromného subjektu. V tomto prípade je klasifikovaný ako súkromný podnik.
52914	Podnikové číslo	Podnikové číslo produktu.
8	Komponent ID	Komponent ID v rámci mon-itorovaného produktu. V tomto prípade existujú tri komponenty. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) a Contact Uploader (ID 8).
200020	Podujatie ID	Toto je udalosť ID v rámci komponentu. Pre všetky udalosti posledná číslica 0 označuje zlyhanie; 1 označuje úspech.

Polia

Polia	Popis
Názov komponentu	Názov komponentu.
Kód udalosti upozornenia	Zobrazí aj kód upozornenia.
Udalosť upozornenia	Zobrazí názov udalosti upozornenia.
Došlo	Zobrazuje dátum a čas výskytu udalosti.
Zamietol	Umožňuje zrušiť upozornenie.
Potlačenie duplicitných udalostí	Používa sa na potlačenie duplicitných upozornení na rovnakú udalosť v rámci nakonfigurovaného obdobia.
Predmet e-mailu	Popisuje, o čom je e-mail.

E-mail príjemcu	E-mailová adresa príjemcu.

Sledovanie kampane

Upozornenia na kampane sú navrhnuté tak, aby správcom odosielali upozornenia na štatistiky týkajúce sa kontaktov pre vybrané kampane. To pomáha správcom prijať nápravné opatrenia a udržať aplikáciu v zdravom stave. Uistite sa, že časti Nastavenia, Nastavenia e-mailu a Aplikácia na monitorovanie sú dokončené, aby ste mohli dostávať upozornenia na výňatky. Ak konfigurácie nie sú dokončené, vyplní sa iba počet týkajúci sa kontaktov.

Môžete vybrať časové pásmo, pre ktoré chcete zobraziť výsledok sledovania kampane. V rozbaľovacom zozname vyberte časové pásmo, ak je zoznam viditeľný. Aplikácia skonvertuje dátum a čas na základe časového pásma zvoleného používateľom a vykreslí výsledok Sledovania kampane. Toto je voliteľná konfigurácia. Vlastnosť **IsTimeZoneRequiredForFilter** musí byť v súbore Service web.config *nastavená* na hodnotu true, aby ste získali res-ult nástroja Campaign Monitor podľa časového pásma.

Ak používateľ napríklad ako časové pásmo vyberie GMT a server sa nachádza v časovom pásme TIS, zostava zobrazí údaje z hodnoty 0530 AM, pretože to zodpovedá hodnote 00,00 GMT.

1. Prejdite do časti **Upozornenia** > **kampane**.
2. **Vyberte kampane** a **časové** pásma.
3. Kliknite na Zobraziť **záznamy** , pozrite si výsledky monitora.
4. Kliknutím na položku **Exportovať** stiahnite údaje do excelového zošita.
5. Vyberte konkrétny časový **úsek** , v ktorom chcete uverejňovať upozornenia. Prvý stĺpec vždy zobrazuje aktuálny časový úsek a posúvaním doprava sa môžete presunúť na skoršie časové intervaly. Výnimky môžete vidieť v 15- alebo 30-minútových slotoch a 1- alebo 2-hodinových slotoch.
6. V prípade potreby použite možnosť vyhľadávania a vyhľadajte konkrétny záznam kampane.
7. Údaje obsahujúce výnimky sú zvýraznené červeným pozadím. Okrem toho ikona upozornenia v hlavičke aplikácie zobrazovala počet výnimiek. Stĺpec Názov kampane tiež identifikuje kampane s upozorneniami s upozornením pred názvom kampane.
8. Kliknutím na číslo zobrazené v ľubovoľnej bunke v mriežke otvorte vyskakovacie okno so zoznamom výnimiek. Uvedených je iba 50 najčastejších výnimiek. Stlačením tlačidla **ZOBRAZIŤ VŠETKY ZÁZNAMY** zobrazíte celý zoznam.

Polia

Pole	Popis
Názov kampane	Názov kampane
Nahrané	Počet nahraných kontaktov

Dodané	Počet doručených kontaktov
Spracované	Počet spracovaných kontaktov

Prognóza kampane

Predpoveď kampane je funkcia, pri ktorej aplikácia zobrazuje predpoveď kontaktov, ktoré je možné vytočiť alebo zablokovať v nasledujúcich troch hodinách. Na stránke Prognóza kampane sa zobrazujú dve karty – Prognóza zobrazovania kontaktov a Prognóza vylúčenia kontaktov.

Prognóza doručenia kontaktu

Prognóza doručenia kontaktov zobrazuje predpoveď možného počtu kontaktov, ktoré je možné vytočiť v nasledujúcich troch hodinách, počnúc posledným prístupným alebo obnoveným časom. Predpoveď prezentuje údaje rozdelené do 15-minútových intervalov.

1. Prejdite do časti **Upozornenia** > **Prognóza** kampane > **Prognóza** zobrazovania kontaktov.
2. Vyberte časové pásmo **, pre ktoré chcete získať údaje prognózy doručenia kontaktov** . Aplikácia overí dátum a čas na základe časového pásma zvoleného používateľom a vykreslí údaje prognózy doručenia kontaktu. Toto je voliteľná konfigurácia. Ak chcete získať prognózu doručenia kontaktov podľa časového pásma, vlastnosť IsTimeZoneRequiredForFilter musí byť v súbore Service web.config nastavená na hodnotu true.

   Ak používateľ napríklad ako časové pásmo vyberie GMT a server sa nachádza v časovom pásme TIS, zostava zobrazí údaje z hodnoty 0530 AM, pretože to zodpovedá hodnote 00,00 GMT.
3. **Prognóza** zobrazovania kontaktov zobrazuje čerstvé kontakty, ktoré sú k dispozícii na zobrazovanie v stĺpci Čerstvé pre každú uvedenú kampaň. V stĺpcoch označených časom v 15-minútových intervaloch aplikácia zobrazuje počet kontaktov, ktorých doručenie je naplánované podľa nakonfigurovanej stratégie výberu kontaktov (CSS).
4. Rozbaľte každú **kampaň** a zobrazte rozdelenie kontaktov, ktoré sa doručujú podľa porovnávača cien za každý časový interval. Kontakty sa započítavajú iba raz oproti prvej podmienke, aj keď spĺňajú viacero podmienok.

   Predpokladajme napríklad, že nahráte jeden kontakt, ktorý spĺňa dve podmienky – podmienku 1 a podmienku 2 Ak tento kontakt spĺňa obe podmienky, prognóza dodávok započíta tento kontakt iba do prvej podmienky. Aj keď tento kontakt spĺňa aj druhú podmienku, počítanie voči druhej podmienke je zobrazené ako nula.

Prognóza vylúčenia kontaktov

Prognóza vylúčenia kontaktov zobrazuje súhrnnú predpoveď možného počtu kontaktov, ktoré je možné vylúčiť z vytáčania v priebehu nasledujúcich troch hodín, počnúc posledným prístupným alebo obnoveným časom.

1. Prejdite do časti **Upozornenia** > **Prognóza** kampane> **Prognóza** vylúčenia kontaktov.
2. Vyberte časové **pásmo** , pre ktoré chcete získať údaje prognózy vylúčenia kontaktov. Aplikácia overí dátum a čas na základe časového pásma zvoleného používateľom a vykreslí údaje prognózy vylúčenia kontaktov. Toto je voliteľná konfigurácia. Vlastnosť IsTimeZoneRequiredForFilter by mala byť v súbore Service web.config nastavená na hodnotu true, aby sa získal výsledok prognózy vylúčenia kontaktov podľa časového pásma.

   Ak používateľ napríklad ako časové pásmo vyberie GMT a server sa nachádza v časovom pásme TIS, zostava zobrazí údaje z hodnoty 0530 AM, pretože to zodpovedá hodnote 00,00 GMT.
3. Vyberte položku **Kampaň** a zobrazia sa údaje o konkrétnej kampani.
4. Kliknutím na položku **Exportovať** stiahnite prehľady prognózy vylúčenia kontaktov.

Polia

Polia	Popis
Názov kampane	Názov kampane.
Celkový počet kontaktov	Počet celkových otvorených kontaktov na začiatku dňa. Tieto kontakty zahŕňajú čerstvé a zmenené kontakty. Tieto čísla sa zvyšujú, keď sa nahrajú nové kontakty. a nezníži sa, keď sú kontakty vytočené / preplánované / stav zmenený z otvoreného. Nakonfigurované predikčné hodiny nemajú na toto číslo žiadny vplyv.
Otvorenie aplikácie Kontakty	Celkové kontakty, ktoré sú k dispozícii na vytočenie pre príslušnú kampaň. Tieto kontakty zahŕňajú čerstvé a zmenené kontakty. Tento stĺpec je rozdelený na: **Celkom** - Zobrazuje celkový počet otvorených kontaktov pre Cam-paign. Číslo sa dynamicky mení - zvyšuje sa pri nahrávaní / preplánovaní taktov a znižuje sa pri vytáčaní / zatvorené alebo stav zmenený z otvoreného. **Nahrané dnes** – zobrazuje počet otvorených kontaktov, ktoré sa nahrajú počas aktuálneho dňa pre kampaň.
Dostupné kontakty	Počet otvorených kontaktov, ktoré je možné vytočiť alebo nasledujúce tri hodiny. Poznámka: Hlavička stĺpca obsahuje trvanie nakonfigurované vo vlastnosti web.config súčasti Service Exclu-sionPredictionInHours. Ak sú tu nakonfigurované hodiny dve, hlavička sa zobrazí ako Dostupné kontakty na ďalšie 2 hodiny. **Celkom** – zobrazuje celkový počet otvorených kontaktov pre kampaň, ktoré sa majú vytočiť v aktuálny deň. **Dnes** nahrané – zobrazí počet otvorených kontaktov, ktoré sú

	nahrané počas aktuálneho dňa, aby sa vytočilo v ten istý deň pre kampaň.
Kontakt blokovaný	Zoznam blokovaných kontaktov.
Štátne právo	Zobrazuje počet kontaktov kampane, ktoré sú blokované štátnym právom.
Nevolať	Zobrazuje počet kontaktov kampane, ktoré sú blokované DNC (Do Not Call).
Národné Nevolať	Zobrazuje počet kontaktov kampane, ktoré sú zablokované národnou službou NDNC (National Do Not Call).
Doručené kontakty	Zoznam celkových dodaných kontaktov
Stratégia výberu kontaktov (CSS)	Zobrazuje počet kontaktov kampane, ktoré sú blokované podmienkami porovnávača cien.
Čerstvé	Zobrazuje počet nových kontaktov kampane, ktoré čakajú na vytočenie čísla za aktuálny deň.
Plán	Zobrazuje počet preplánovaných kontaktov kampane, ktoré čakajú na vytočenie aktuálneho dňa.
Odhadovaný čas dokončenia	Toto je odhadovaný čas dokončenia pre všetky vytáčateľné kontakty v kampani, ktoré sa majú vytočiť. Toto sa vypočíta na základe údajov z minulého a aktuálneho dňa o celkovom spracovaní záznamov a celkovom trvaní spracovania. Poznámky: Atď. a percento dokončenia sa nevzťahujú na kampane so zdieľaným zoznamom. Kampane, ktorých zoznamy presahujú predpokladané hodiny, sa uvádzajú v správe o vylúčení, len ak sa nachádzajú vo vykonávajúcom štáte alebo sa predpokladá, že sa budú nachádzať vo vykonávajúcom štáte počas predpokladacích hodín.
Percento dokončenia	Percentuálny podiel kontaktov vytočených z čísla (z celkového počtu nahraných kontaktov pre konkrétnu kampaň) pre kampaň. Vzorec je (dokončené kontakty * 100) / celkový počet kontaktov. Celkový počet kontaktov sa vypočíta pomocou nasledujúceho vzorca: *TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Other)*

Nástroje

Ponuka Nástroje obsahuje modul Nahrávanie hovorov a modul Vymazanie a archivácia.

Nahrávky hovorov umožňujú používateľom vyhľadávať a pristupovať k nahrávkam každého pripojeného hovoru. Pre viac informácií kliknite sem.

Pomôcka Vymazať a archivovať pomáha používateľom automaticky vymazať databázy nájomníkov. Tento nástroj eliminuje potrebu zdĺhavej manuálnej práce spojenej s takýmito činnosťami. V priebehu obdobia, keď sa používanie aplikácie zvyšuje, veľkosť databázy sa exponenciálne zvyšuje. Pre viac informácií kliknite sem.

Sledovanie agenta

Sledovanie agenta je nástroj na monitorovanie agentov v reálnom čase, ktorý je navrhnutý tak, aby používateľom poskytoval podrobné štatistiky týkajúce sa aktivity agentov a ich mapovaných kontaktov. Táto funkcia umožňuje používateľom monitorovať naraz až 10 aktívnych agentov, čo poskytuje prehľad o aktuálnom stave každého agenta a súvisiacich kontaktoch AEM.

Poznámky:

- Rýchly odkaz: Táto stránka nemá rýchly odkaz na priamy prístup.
- Funkcia exportu: Export údajov z tejto stránky nie je podporovaný.
- Filtre vyhľadávania: Filtre vyhľadávania použité používateľom sa neuchovávajú v reláciách ani pri opätovnom načítaní stránok.

Zobraziť hlásenia agentov

1. Prejdite na **položku Nástroje > Sledovanie** agenta.
2. Na **stránke Sledovanie** agenta **vyhľadajte filter** Tab v hornej časti obrazovky. Vo filtri Tab:
    a. Vyberte **aspoň jedného agenta** na generovanie hlásenia.
    b. Na vytvorenie prehľadu môžete naraz vybrať až 10 agentov.
    c. Filter spočiatku zobrazuje až 1 000 jedinečných agentov. Ak chcete zobraziť ďalších agentov nad tento limit, vyberte Zobraziť **viac**.
3. Vyberte príslušných agentov a kliknite na **ZOBRAZIŤ ŠTATISTIKU** AGENTOV pre vytvorenie prehľadu. Správa zobrazuje nasledujúce parametre:
    a. **Názov** agenta: Meno agenta.
    b. **Agent ID**: Jedinečný identifikátor agenta.
    c. **Stav** agenta: Označuje, či je **agent prihlásený** alebo **odhlásený**. Prechodné stavy nie sú zobrazené.
    d. **Otvorené kontakty: Celkový počet kontaktov** priradených agentovi, ktoré sú v otvorenom stave.
    e. **Zaradené do frontu na vytáčanie**: Celkový počet kontaktov priradených k agentovi, ktoré sú momentálne vo fronte a čakajú na doručenie do vytáčania.

f. **Odoslané vytáčateľovi**: Celkový počet kontaktov priradených agentovi, ktoré sú už doručené volajúcemu.

Vymazanie a archivácia

Pomôcka Vymazať a archivovať pomáha používateľom automaticky odstrániť údajové súbory z databáz. Tento nástroj pomáha vyhnúť sa zdĺhavej manuálnej práci, ktorá je súčasťou takýchto činností. Vymazaním databázy sa z databázy odstránia zadané údaje. Po vymazaní sa údaje nedajú obnoviť.

Keď sa používanie aplikácie zvýši, exponenciálne sa zvýši aj veľkosť databázy. Aby sme udržali túto veľkosť údajov pod kontrolou, aby sme sa vyhli problémom s výkonom, je nevyhnutné, aby sme mali robustný plán uchovávania údajov. Pomôcka Vymazať a archivovať je nástroj na čistenie, ktorý vám pomôže dosiahnuť ciele plánu uchovávania údajov. Pomocou nástroja Vymazať a archivovať môžete jednoducho vymazať údaje z databáz alebo navyše archivovať vymazané údaje.

Údajové súbory môžete vymazať a archivovať. Ak vyberiete archiváciu vymazaných údajov, vyberte niektorú z nasledujúcich možností:

- **Archivácia v segmente Amazon S3 alebo na zdieľanej jednotke** – údaje sú uložené ako súbor s hodnotami oddelenými čiarkou (CSV). Používa sa konvencia pomenovania súborov <TableName>_<PurgeDate vo formáte RRRRMMDD>. Napríklad AuditTrail_20210326.
- **Archivovať na inej databáze** MS SQL- Najprv musíte vytvoriť databázu na MS SQL a použiť tento názov databázy na konfiguráciu nastavení archívu.

Nastavenia

1. Prejdite do **ponuky Nastavenia** a uistite sa, že položka Vymazanie je nastavená na možnosť **Zapnuté**. Používatelia to nemôžu TURN VYPNUTÉ.
2. Ak nechcete, aby sa vymazané údaje archivovali, nastavte **prepínač Archív** do **polohy VYPNUTÉ** .

   Poznámky: Ak TURN vypnete archív, nástroj natrvalo odstráni vymazané údaje z databázy. Nebudete mať prístup k vymazaným údajom.
3. Vyberte príslušný **typ archívu**. Ďalšie informácie nájdete v časti "Typ archívu" na strane 184.
4. **Vyberte položku Plán** pre aktivitu vymazania z možností **Denne**, **Týždenne** a **Mesačne**.
   a. Denne - Aplikácia vymaže databázu v nakonfigurovanom čase začiatku a konca raz denne.

      Poznámka: Ak vyberiete denný plán, vyplňte pole Vylúčené dni – toto je voliteľné.

   b. Týždenne - Aplikácia raz týždenne vymaže databázu v nakonfigurovanom čase začiatku a konca. Ak vyberiete tento typ spustenia, vyberte Deň v týždni na vymazanie databázy.

c. Mesačne - Aplikácia konfiguruje databázu v nakonfigurovanom čase raz mesačne. Ak vyberiete túto možnosť, môžete výberom možnosti Koniec mesiaca vymazať údaje v posledný kalendárny deň v mesiaci medzi nakonfigurovaným časom začiatku a ukončenia. Ak chcete, aby sa čistenie vykonávalo každý mesiac v konkrétny deň, vyberte možnosť Dátum a vyberte dátum aktivity vymazania.

   Poznámka: Ak vyberiete možnosť Dátum a vyberiete ľubovoľný dátum, ktorý sa nevzťahuje na konkrétny mesiac, aktivita mazania pre daný mesiac sa preskočí. Ak napríklad ako dátum vyberiete hodnotu 30, aktivita mazania za február sa preskočí.

5. **Vyberte čas** začiatku aktivity čistenia.
6. **Vyberte čas** ukončenia aktivity vymazania. Aktivita vymazania sa končí v nakonfigurovanom čase ukončenia, a to aj v prípade, že existujú záznamy čakajúce na vymazanie. Tieto zvyškové záznamy sa prevezmú na vymazanie v nasledujúcom plánovanom čase čistenia.
7. **Vyberte vylúčené dni**. Pomocou poľa Vylúčené dni môžete nakonfigurovať dni v týždni, kedy nechcete, aby aplikácia vykonávala aktivitu Vymazanie (alebo Vymazanie a archivácia). Pomáha to uchovať údaje počas dní vymazania vylúčených. Toto je voliteľné pole; Môžete vybrať viacero dní.
8. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Skupiny tabuliek

Skupiny tabuliek je sekcia, v ktorej sú uvedené všetky transakčné tabuľky (iba tie, ktoré je možné vymazať). Základné tabuľky a tabuľky zostáv sú uvedené na samostatných kartách. Dostupné tabuľky v sekcii Jadro aj Prehľady sú uvedené v pomôcke na vymazanie. Ak sa v budúcej oprave pridá / odstráni akákoľvek tabuľka / pole, inštalátor opravy to zvládne - manuálny zásah nie je potrebný.

Zmena typu údajov (napríklad z int na varchar) a zmena veľkosti poľa nie je spracovaná pomôckou na vymazanie a archiváciu. Musíte manuálne spustiť skript (v archívnej databáze) poskytnutý tímom služieb – tento skript zmení typ údajov pred začatím ďalšej plánovanej aktivity mazania.

Skupina tabuliek zobrazuje nasledujúce parametre:

Pole	Popis
Názov tabuľky	Názov tabuľky, ktorá je k dispozícii na vymazanie. Ikona tabuľky pred názvom tabuľky je oranžová, ak ide o používateľom definovanú tabuľku, a sivá, ak ide o systémovú tabuľku. Funkciu Vymazanie nie je možné vypnúť pre systémovú tabuľku – proces vymazania je povinný podľa vašej konfigurácie.
Popis	Opis údajov uložených v tabuľke

Dni uchovávania	Počet dní uchovávania údajov v konkrétnej tabuľke. Pomôcka na vymazanie a archiváciu vymaže údaje staršie ako počet dní uchovávania, ktorý je tu nakonfigurovaný. Ak ste napríklad nakonfigurovali 100 dní, údaje staršie ako 100 dní sa vymažú (a archivujú, ak sú nakonfigurované). Vymazané a archivované údaje nie sú k dispozícii na žiadne použitie

	(reporty alebo iné) po odstránení z tabuľky databáz. Ak nakonfigurujete 0 (nula) dní ako uchovávanie údajov, všetky záznamy, ktoré sa nachádzajú v databáze v okne nakonfigurovaného mazania, sa odstránia z databázy. Skupina tabuliek má predvolenú hodnotu retenčných dní 365 dní.
Archív	Ak ste sa rozhodli archivovať svoje údaje v sekcii Spoločné nastavenia, môžete sa rozhodnúť nearchivovať konkrétne tabuľky tu. Ak ste sa rozhodli NEARCHIVOVAŤ údaje v bežnej časti Nastavenia, zapnutím prepínača Archivácia v tejto časti sa údaje tabuľky nearchivujú.
Vymazať	Nemáte možnosť TURN vypnúť vymazanie v sekcii Bežné nastavenia. Stále sa môžete rozhodnúť, že údaje z určitých tabuliek nevymažete. TURN Vypnite vypínač Vymazanie (pre konkrétnu tabuľku) pre konkrétne tabuľky. Tým sa zabezpečí, že údaje v tejto tabuľke nebudú vymazané, aj keď sú staršie ako definované retenčné dni.
Dni uchovávania archívov	Toto je počet dní uchovávania archivovaných údajov. Toto sa líši od retenčných dní v Sl. Č. 3 vyššie. Ak ste napríklad spomenuli 365-dňové údaje, ktoré sa majú uchovávať, tieto údaje sa uchovávajú. Retenčné dni archívu uchovávajú tieto zálohované údaje po zadaný počet dní.
Vymazanie archívu	TURN tento prepínač ZAPNUTÝ, ak chcete vymazať "archivované" údaje po dňoch uchovávania archívov.
Akcie	Umožňuje vám upravovať dni uchovávania, archiváciu a / alebo mazanie TURN VYPNUTÉ alebo ZAPNUTÉ, zmeniť dni uchovávania archívov a TURN ZAPNUTÉ / VYPNUTÉ čistenie archívu. Kliknutím na tlačidlo Uložiť v režime úprav uložíte zmeny alebo kliknutím na položku Zrušiť zmeny vrátite späť.

Monitorovanie procesov

Sekcia Monitorovanie procesov v nástroji Vymazanie a archivácia zobrazuje priebeh mazania a archivačnej aktivity.

Pole	Popis
Typ	Typ tabuľky, ktorá sa maže, t. j. jadro alebo hlásenie.
Počiatočný čas aktivity	Čas začatia aktivity vymazania a archivácie
Čas ukončenia aktivity	Čas ukončenia vymazania a archivácie

Stav	Stav vymazania **Pozastaviť** označuje, že aktivita vymazania a archivácie je pozastavená z dôvodu dosiahnutia nakonfigurovaného času ukončenia. Tento stav tiež znamená, že aktivita mazania a archivácie nie je dokončená - existujú zvyškové

	záznamy, ktoré sa majú vymazať a archivovať. Aktivita sa začne odznova v nasledujúcom nakonfigurovanom čase spustenia a vymaže záznamy, ktoré sú staršie podľa nakonfigurovaných dní uchovávania. **Úspech** znamená, že všetky záznamy sú úspešne vymazané (a archivované, ak sú nakonfigurované). **Nepodarilo** sa označuje, že pomôcka na vymazanie alebo archiváciu zlyhala. Pozrite denníky komponentov PurgeArchive na riešenie problémov.
Ovplyvnené záznamy	Počet záznamov vymazaných (a archivovaných, ak sú nakonfigurované) v rámci tejto aktivity mazania. Ak je počet záznamov v tabuľke veľmi veľký, pomôcka na vymazanie a archiváciu vykoná aktivitu dávkovo, pričom každá dávka obsahuje vopred nakonfigurovaný počet záznamov naraz. Toto číslo je zadané vo vlastnosti PurgeBatchSize súboru PurgeArchive web.-config.
Podrobnosti o stave	
Prebieha	Predpokladajme, že v tabuľke je 50 000 záznamov. Záznamy sa vymažú v 5 iteráciách po 10 000. Kým sa nedokončí posledná iterácia a nevymažú sa všetky záznamy, zobrazuje sa stav Prebieha.
Úspech	Ak je v tabuľke 50 000 záznamov a všetky záznamy sa vymažú (všetky iterácie), stav je Úspešný.
Pozastavené	Tabuľka obsahuje 50 000 záznamov a vyžaduje vymazanie 5 iterácií po 10 000 záznamov. Prvé tri iterácie sú dokončené. V nakonfigurovanom čase ukončenia sa aktivita mazania zastaví pri mazaní štvrtej množiny. Stav je označený ako pozastavený. Zvyšných 20 000 záznamov sa vymaže, keď sa dosiahne čas začatia ďalšej aktivity čistenia.
Zlyhanie	Tabuľka obsahuje 50 000 záznamov a čistí sa v piatich iteráciách po 10 000. Ak je prvá iterácia úspešná a druhá iterácia zlyhá z nejakého dôvodu (napríklad chyba databázy), aktivita mazania sa označí ako Fail. Pozrite si protokoly a vyriešte problémy.

Konfigurácia súborov vymazania

Konfigurácia vymazaných súborov vám pomôže nakonfigurovať nastavenia mazania archivovaných súborov. Aplikácia pridáva údaje do rôznych databázových tabuliek a ukladá niektoré súbory denne alebo v nakonfigurovaných intervaloch do separátnych priečinkov. Tieto súbory môžu obsahovať údaje o nahrávaní súborov kontaktov, údaje o chybách súborov kontaktov atď. Tieto súbory môžu rásť v počte a veľkosti a zaberať miesto na disku, čo spomaľuje systém. To je v rozpore s optimálnym plánom uchovávania údajov. Použite Konfiguráciu vymazaných súborov

na optimálnu správu súborov a úložného priestoru. Prejdite do časti Konfigurácia súborov vymazania a otvorte mriežku obsahujúcu konfigurácie, ktoré sa už používajú.

Ďalšie informácie nájdete v časti Konfigurácia vymazaných súborov.

Konfigurácia súboru vymazania

Môžete pridať nasledujúce nastavenia:

- Vymazanie súborov
- Nastavenia súborov vymazania

Pridanie súborov vymazania

Funkcia Vymazať súbory vám umožňuje nakonfigurovať umiestnenia, kde sú uložené vymazané údaje, napríklad lokálny disk, zdieľaný disk alebo vedro Amazon S3.

1. Zadajte popis **priečinka Vymazanie**.
2. Zadajte typ **priečinka Vymazanie**. Dostupné možnosti sú **Local**, **S3** a **Shared Drive**.
   a. Zadajte cestu k lokálnemu priečinku, z ktorého sa majú súbory vymazať.
   b. **Vyberte Amazon S3** , ak sú vaše súbory uložené v vedre Amazon S3. **V rozbaľovacej ponuke vyberte položku Nastavenia** S3. Pozrite si tému Nastavenia súborov vymazania. Zaškrtnite políčko Nastavenia archívu S3, ak chcete tieto nastavenia uložiť do archívu. V poli Cesta k S3 vyberte cestu k priečinku S3 alebo uveďte adresu URL priečinka S3.
   c. Vyberte zdieľanú **jednotku** , ak sú súbory uložené na zdieľanej jednotke. Ak vyberiete možnosť zdieľaná jednotka, vyberte **z** rozbaľovacieho zoznamu nastavenia zdieľanej jednotky. Pozrite si tému Nastavenia súborov vymazania. Ak chcete tieto nastavenia uložiť do archívu, povoľte začiarkavacie políčko **Nastavenia** archívu zdieľaných jednotiek. V poli Cesta zdieľanej jednotky vyberte cestu k priečinku zdieľaného disku.

      Poznámka: Pri zadávaní cesty nezahŕňajte na začiatku žiadnu lomku / spätnú lomku. Ak napríklad požadujete, aby sa vaše údaje archivovali v priečinku Archív zariadenia, ktoré má IP adresu 172.20.3.74, zadajte adresu IP ako 172.20.3.74 a cestu ako archív. Ak používate podpriečinok v časti Archív, zadajte správnu cestu - Archive\PurgeData.
   d. Ak sú vaše súbory uložené v cloudovom úložisku Google, vyberte možnosť Úložisko Google **Cloud Storage** . Ak vyberiete možnosť Zdieľaný disk, z rozbaľovacieho zoznamu vyberte Nastavenia **úložiska Google** Cloud. Pozrite si tému Nastavenia súborov vymazania. Ak chcete tieto nastavenia uložiť do archívu, povoľte začiarkavacie políčko **Archivovať nastavenia** úložiska Disku Google. **V poli Cesta** sektora vyberte cestu k priečinku sektora.
3. Povoľte začiarkavacie políčko **Povoliť** podpriečinok, ak chcete vymazať archivované súbory vo všetkých podpriečinkoch v hlavnom priečinku.
4. Vyberte alebo zadajte počet **retenčných dní**.
5. Ak vyberiete vymazanie archivovaných súborov, zaškrtnite políčko **Povoliť** vymazanie.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pridať nastavenia súborov vymazania

Konfigurácia nastavení súborov vymazania vám umožňuje určiť všetky podrobnosti o prístupe (umiestnenia a poverenia) o umiestnení súborov - vedro Amazon S3 alebo zdieľaný disk - na spoločnej stránke. Tieto nastavenia si potom môžete pozrieť na stránke Vymazať súbor. To vám ušetrí čas potrebný na zadanie všetkých podrobností overenia pre každú aktivitu čistenia. Všetky nakonfigurované nastavenia sú uvedené pri prechode na stránku.

1. Prejdite na **položku Pridať nastavenia** súboru vymazania **a zadajte názov** nastavenia.
2. Vyberte príslušný **typ** nastavenia.
3. Ak je **typ nastavenia S3**, zadajte prístupový kľúč AWS, tajný kľúč AWS, koncový bod oblasti AWS, kľúč KMS a šifrovanie na strane servera. Vyberte možnosť Šifrovať KMS, ak chcete údaje zašifrovať pomocou šifrovania KMS spoločnosti AWS.
4. Ak je **typ nastavenia Zdieľaná jednotka**, zadajte adresu IP, Používateľ ID a Heslo.
5. Ak je **typom nastavenia úložisko Google Cloud Storage**, zadajte typ účtu, súkromný kľúč a e-mail klienta.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Upraviť nastavenia súborov vymazania alebo vymazania súborov

1. Vyberte nastavenia súboru vymazania alebo súboru vymazania a kliknite na ikonu Upraviť **v časti Akcia** Tab.
2. Aktualizujte podrobnosti a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Nastavenia odstránenia súboru vymazania alebo vymazania súboru

1. Vyberte nastavenia súboru vymazania alebo vymazania súboru a kliknite na ikonu **Odstrániť** pod položkou **Akcia** Tab.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

Typ archívu

Správca kampaní ponúka nasledujúce typy archívov:

Typ archívu vedra Amazon S3

1. Prejdite na **položku Nastavenia** Tab a uistite sa, že prepínač Vymazanie **je nastavený** na možnosť Zapnuté. Používatelia to nemôžu TURN VYPNUTÉ.
2. Ak nechcete, aby sa vymazané údaje archivovali, vypnite **možnosť Archív.**

   Poznámky: Ak TURN vypnutie archívu, nástroj natrvalo odstráni vymazané údaje z databázy. Nebudete mať prístup k vymazaným údajom.

3. Vyberte typ **archívu** ako Amazon S3.
4. Zadajte adresu URL **služby** S3, na ktorej sú uložené archivované údaje. Vytvorte samostatný priečinok v vedre Amazon S3 pre archivované údaje a nakonfigurujte tento priečinok v poli S3 URL.
5. Zadajte koncový bod regiónu **AWS**. Toto je oblasť, v ktorej sa nachádza váš vedro AWS S3.
6. Zadajte prístupový **kľúč AWS**. Toto je kľúč k prístupu k vášmu vedru AWS S3. Prístupové kľúče sa používajú na podpísanie žiadostí, ktoré pošlete na Amazon S3. Spoločnosť AWS overí tento kľúč a umožní prístup. Prístupové klávesy používate na podpísanie API požiadaviek, ktoré podáte spoločnosti AWS.
7. Zadajte šifrovanie **Amazon AWS KMS (** služba správy kľúčov). Hodnotu môžete nastaviť ako hodnotu true alebo false. Ak je nastavená ako pravda, zašifrujú sa údaje uložené v segmente S3.
8. Zadajte tajný **kľúč** AWS. Toto je tajný kľúč (ako heslo) pre prístupový kľúč AWS nakonfigurovaný v položke 5 vyššie. Na overenie je potrebná kombinácia prístupového kľúča ID a tajného prístupového kľúča.
9. Zadajte šifrovanie **na strane servera**. Toto je šifrovací / dešifrovací kľúč, ktorý definuje, že vymazané údaje sú šifrované pomocou šifrovania AWS 'Key Management System (KMS).
10. Zadajte **kľúč** KMS. Toto je kľúč na dešifrovanie údajov v segmente S3.

Typ archívu zdieľaných diskov

1. Vyberte typ **archívu** ako **zdieľaná jednotka**.
2. Zadajte **adresu IP** alebo názov **hostiteľa** zariadenia, v ktorom sú uložené vaše archivované údaje.
3. Zadajte používateľa **ID** používateľa, ktorý pristupuje k vyššie uvedenej jednotke na ukladanie údajov. Malo by ísť o kombináciu domény a používateľského mena. Napríklad <doména>\ID používateľa.
4. Zadajte heslo pre používateľa na prístup k zdieľanej jednotke.
5. Zadajte cestu na zdieľanej jednotke, na ktorej sa majú údaje archivovať.

   Poznámka: Pri zadávaní cesty nezahŕňajte na začiatku žiadnu lomku / spätnú lomku. Ak napríklad požadujete, aby sa vaše údaje archivovali v priečinku Archív zariadenia, ktoré má IP adresu 172.20.3.74, zadajte adresu IP ako 172.20.3.74 a cestu ako archív. Ak používate podpriečinok v časti Archív, zadajte správnu cestu - Archive\PurgeData.

Typ archívu databázy

1. Vyberte typ archívu ako **Databáza.**
2. Vyberte typ overenia z nasledujúcich možností:
   a. **SQL Autentifikácia**: Toto je typická autentifikácia používaná pre rôzne databázové systémy a pozostáva z používateľského mena a hesla. Je zrejmé, že inštancia servera

SQL môže mať mul-tiple používateľské účty (pomocou autentifikácie SQL) s rôznymi používateľskými menami a heslami. Palcov

zdieľané servery, kde by rôzni používatelia mali mať prístup k rôznym databázam, SQL autentifikácia je preferovaná. SQL Autentifikácia sa vyžaduje aj vtedy, keď sa klient (vzdialený počítač) pripojí k inštancii servera SQL na inom počítači, ako je počítač, na ktorom je klient spustený.

b. **Windows Authentication**: Keď pristupujete k serveru SQL z rovnakého počítača. Je nainštalovaný, zvyčajne sa nezobrazí výzva na zadanie používateľského mena a hesla. Vďaka overovaniu systému Windows serverová služba SQL už vie, že niekto je prihlásený do operačného systému pomocou overených poverení. Serverová služba SQL používa tieto poverenia na povolenie prístupu používateľa do svojich databáz. Samozrejme, funguje to, pokiaľ sa klient nachádza na rovnakom počítači ako server SQL alebo pokiaľ sa pripájajúci klient zhoduje s povereniami servera Windows. Overovanie systému Windows sa často používa ako pohodlnejší spôsob prihlásenia do inštancie servera SQL bez zadania mena používateľa a hesla. Ak je zapojených viac používateľov alebo sa vytvárajú vzdialené pripojenia so serverom SQL, malo by sa použiť overenie SQL.

3. Zadajte **IP adresu** zariadenia, ktoré má databázu, v ktorej sú uložené vaše archivované údaje.
4. Zadajte číslo **portu** , ktorý komunikuje s databázou, v ktorej sú uložené archivované údaje.
5. Zadajte názov databázy . Vytvorte databázu cez SQL Studio na archiváciu vymazaných údajov. Do tohto poľa zadajte názov databázy.
6. Zadajte používateľa **ID** a heslo **používateľa** , ktorý pristupuje k databáze.

Typ archívu typu úložiska Google

1. Vyberte typ archívu **ako** Úložisko **Google Cloud**.
2. Vyberte typ overenia z nasledujúcich možností:
   a. **SQL Autentifikácia**: Toto je typická autentifikácia používaná pre rôzne databázové systémy a pozostáva z používateľského mena a hesla. Je zrejmé, že inštancia servera SQL môže mať mul-tiple používateľské účty (pomocou autentifikácie SQL) s rôznymi používateľskými menami a heslami. Na zdieľaných serveroch, kde by rôzni používatelia mali mať prístup k rôznym databázam, sa uprednostňuje autentifikácia SQL. SQL Autentifikácia sa vyžaduje aj vtedy, keď sa klient (vzdialený počítač) pripojí k inštancii servera SQL na inom počítači, ako je počítač, na ktorom je klient spustený.
   b. **Overenie** systému Windows: Keď pristupujete k serveru SQL z rovnakého počítača, na ktorom je nainštalovaný, zvyčajne sa nezobrazí výzva na zadanie používateľského mena a hesla. Vďaka overovaniu systému Windows serverová služba SQL už vie, že niekto je prihlásený do operačného systému pomocou overených poverení. Serverová služba SQL používa tieto poverenia na povolenie prístupu používateľa do svojich databáz. Samozrejme, funguje to, pokiaľ sa klient nachádza na rovnakom počítači ako server SQL alebo pokiaľ sa pripájajúci klient zhoduje s povereniami servera Windows. Overovanie systému Windows sa často používa ako pohodlnejší spôsob prihlásenia do inštancie servera SQL bez zadania mena používateľa a hesla.

Ak je zapojených viac používateľov alebo sa vytvárajú vzdialené pripojenia so serverom SQL, malo by sa použiť overenie SQL.

3. Zadajte cestu **sektora archívu**. Toto je cesta v službe Google Cloud Storage, kde aplikácia ukladá archivované údaje.
4. Zadajte **typ** účtu. Toto je typ účtu, ktorý sa používa na prístup k službe Google Cloud Storage. Ako predvolený typ konta použite ser-vice_account.
5. Zadajte e-mail **klienta**. Toto je e-mailová adresa klientskeho účtu Google Cloud Platform, ktorý sa používa na prístup k úložisku Google Cloud Storage.
6. Zadajte **súkromný kľúč**. Toto je súkromný kľúč účtu Google na prístup k úložisku Google Cloud Storage na umiestnenie archivovaných údajov.

Polia

Polia	Popis
S3 URL	URL adresa, v ktorej sú uložené archivované údaje
Koncový bod regiónu AWS	Oblasť, v ktorej sa nachádza váš segment AWS S3
Prístupový kľúč AWS	Toto je kľúč k prístupu k vášmu vedru AWS S3. Prístupové kľúče sa používajú na podpísanie žiadostí, ktoré pošlete na Amazon S3. Spoločnosť AWS overí tento kľúč a umožní prístup. Prístupové klávesy používate na podpísanie API požiadaviek, ktoré podáte spoločnosti AWS.
Šifrovanie Amazon AWS KMS	Nastavte to ako pravdivé alebo nepravdivé. Ak je nastavená ako pravda, zašifrujú sa údaje uložené v segmente S3.
Tajný kľúč AWS	Toto je tajný kľúč (ako heslo) pre prístupový kľúč AWS nakonfigurovaný v položke 5 vyššie. Na overenie je potrebná kombinácia prístupového kľúča ID a tajného prístupového kľúča.
Šifrovanie na strane servera	Toto je šifrovací / dešifrovací kľúč, ktorý definuje, že vymazané údaje sú šifrované pomocou šifrovania AWS 'Key Management System (KMS).
Kľúč KMS	Toto je kľúč na dešifrovanie údajov v segmente S3
Plán	Definuje plán aktivity čistenia.
Vylúčené dni	Pomocou poľa Vylúčené dni môžete nakonfigurovať dni v týždni, kedy nechcete, aby aplikácia vykonávala aktivitu Vymazanie (alebo Vymazanie a archivácia). Pomáha to uchovať údaje počas dní vymazania vylúčených. Toto je voliteľné pole; Môžete vybrať viacero dní.
IP adresa alebo názov hostiteľa	IP adresa alebo názov hostiteľa zariadenia, v ktorom sú uložené vaše archivované údaje
ID použív.	Používateľ ID používateľa, ktorý pristupuje k vyššie uvedenej jednotke na ukladanie údajov. Malo by ísť o kombináciu domény a používateľského mena.

Heslo	Heslo pre používateľa na prístup k zdieľanej jednotke
Cesta	Cesta zdieľaného disku, kde je potrebné archivovať údaje
SQL Autentifikácia	Toto je typická autentifikácia používaná pre rôzne databázové systémy a pozostáva z používateľského mena a hesla. Je zrejmé, že inštancia servera SQL môže mať viac používateľských účtov (pomocou autentifikácie SQL) s rôznymi používateľskými menami a heslami. Na zdieľaných serveroch, kde by rôzni používatelia mali mať prístup k rôznym databázam, sa uprednostňuje autentifikácia SQL. SQL Autentifikácia sa vyžaduje aj vtedy, keď sa klient (vzdialený počítač) pripojí k inštancii servera SQL na inom počítači, ako je počítač, na ktorom je klient spustený.
Overovanie systému Windows	Keď pristupujete k serveru SQL z rovnakého počítača, na ktorom je nainštalovaný, zvyčajne sa od vás nevyžaduje zadanie používateľského mena a hesla. Vďaka overovaniu systému Windows serverová služba SQL už vie, že niekto je prihlásený do operačného systému pomocou overených poverení. Serverová služba SQL používa tieto poverenia na povolenie prístupu používateľa do svojich databáz. Samozrejme, funguje to, pokiaľ sa klient nachádza na rovnakom počítači ako server SQL alebo pokiaľ sa pripájajúci klient zhoduje s povereniami servera Windows. Overovanie systému Windows sa často používa ako pohodlnejší spôsob prihlásenia do inštancie servera SQL bez zadávania mena používateľa a hesla. Ak je zapojených viac používateľov alebo sa vytvárajú vzdialené pripojenia so serverom SQL, malo by sa použiť overenie SQL.
Archivovať cestu vedra	Toto je cesta v službe Google Cloud Storage, kde aplikácia ukladá archivované údaje.
Typ účtu	Toto je typ účtu, ktorý sa používa na prístup k službe Google Cloud Storage. Ako predvolený typ konta použite service_account.
E-mail klienta	Toto je e-mailová adresa klientskeho účtu Google Cloud Platform, ktorý sa používa na prístup k úložisku Google Cloud Storage. 8. Zadajte súkromný kľúč.
Súkromný kľúč	Toto je súkromný kľúč účtu Google na prístup k úložisku Google Cloud Storage na umiestnenie archivovaných údajov.

Ovládanie Agent Desktop

Control Agent Desktop je komplexná webová agentská aplikácia, ktorá umožňuje riadiacim agentom vykonávať operácie jedným kliknutím na správu nesúhlasných kontaktov počas manuálneho vytáčania. Kontrolní agenti môžu vybrať jednu alebo viac kampaní na filtrovanie kontaktov nesúhlasiacich s nesúhlasom v ovládacom prvku Agent Desktop na manuálne kliknutie. Okrem toho poskytuje správy o výkonnosti, ktoré ponúkajú snímky kľúčových metrík. Ak je operátor vybraný pre skupinu nesúhlasu alebo skupinu štátov, kontrolný agent dostane kontaktné číslo, na ktoré klikne na svojej pracovnej ploche.

Poznámka: Ak sú kampane priradené k kontrolnému agentovi odstránené alebo ak je k agentovi priradená nová kampaň, aktualizácie sa v ovládacom prvku Agent Desktop neprejavia. Používateľ sa musí znova prihlásiť, aby si mohol pozrieť aktualizácie.

Dostupné filtre

K dispozícii sú nasledujúce filtre:

- Všetko - Zobrazia sa všetky kontakty.
- Normálne kontakty – zobrazia sa kontakty, ktoré nie sú označené ako kontakty spätného volania.
- Kontakt spätného volania – zobrazí kontakty, ktoré sú označené ako kontakty spätného volania.
- Preferované kampane – umožňuje vybrať viacero kampaní. Filtruje kontakty na základe vybraných kampaní.

Prihlásiť

Ak sa chcete prihlásiť do ovládacieho prvku Agent Desktop, postupujte takto:

1. Prejdite na stránku prihlásenia Control Agent Desktop. URL sa dodáva s aplikačným balíkom.
2. Zadajte používateľa ID a počiatočné heslo poskytnuté s balíkom. Ak chcete pridať kontrolného agenta, pozrite si časť Používatelia.

Stav agenta

Stav dostupnosti je známy ako prítomnosť agenta a označuje stav ako Pripravené, Nepripravené atď. Control Agent manuálne zmení pracovné režimy z Pripravené na Nepripravený a naopak. K dispozícii sú nasledujúce stavy agentov:

- Pripravené - Agent je k dispozícii na prijímanie hovorov. Ak agent neodpovie na hovor v nakonfigurovanom trvaní, hovor bude zrušený a presmerovaný k ďalšiemu dostupnému agentovi.
- Nepripravený - Agent momentálne nie je k dispozícii na prijímanie hovorov. Aplikácia nesmeruje hovory na tohto agenta a smeruje hovor na ďalšieho dostupného agenta.

Ak chcete zmeniť stav, kliknite na **rozbaľovací zoznam Štát** v pravom hornom rohu stránky a vyberte príslušný stav.

Odhlásenie

Kliknite na rozbaľovací **zoznam Štát** v pravom hornom rohu stránky a vyberte rozbaľovací **zoznam Odhlásiť** sa z.

Správy

Ovládací prvok Agent Desktop zobrazí údaje za poslednú hodinu. Hlásenie zobrazuje nasledovné údaje:

- Výkon – percento z celkového počtu prijatých kontaktov z celkového počtu kontaktov za poslednú hodinu.
- Efektívnosť - percento z celkového počtu kontaktov prijatých za minútu.
- Počet priradených kampaní – celkový počet kampaní priradených agentovi.
- Počet uprednostňovaných kampaní – počet kampaní vybraných na použitie.
- Celkový počet kontaktov Prezentovaných za poslednú 1 hodinu - Počet kontaktov prezentovaných agentovi za poslednú hodinu.
- Celkový počet kontaktov prijatých za poslednú 1 hodinu - Počet kontaktov prijatých agentom za poslednú hodinu.
- Celkový počet kontaktov zrušených za posledných 1 hodinu - Počet kontaktov predložených agentovi, ale neprijatých.