Pravne informacije

SPECIFIKACIJE IZDELKOV IN INFORMACIJE O NJIH V TEM PRIROČNIKU SE LAHKO SPREMENIJO BREZ PREDHODNEGA OBVESTILA. MENIMO, DA SO VSE IZJAVE, INFORMACIJE IN PRIPOROČILA V TEM PRIROČNIKU TOČNI, VENDAR ZANJE NE DAJEMO NOBENIH IZRECNIH ALI NAZNAČENIH JAMSTEV. UPORABNIKI MORAJO PREVZETI VSO ODGOVORNOST ZA SVOJO UPORABO KAKRŠNIH KOLI IZDELKOV.

LICENCA ZA PROGRAMSKO OPREMO IN OMEJENA GARANCIJA ZA SPREMNI IZDELEK STA NAVEDENI V INFORMACIJSKEM PAKETU, KI JE BIL PRILOŽEN IZDELKU, IN STA S TEM SKLICEM VKLJUČENI V TA DOKUMENT. ČE LICENCE ZA PROGRAMSKO OPREMO ALI OMEJENEGA JAMSTVA NE NAJDETE, SE ZA KOPIJO OBRNITE NA ZASTOPNIKA PODJETJA CISCO.

Izvedba stiskanja glave TCP podjetja Cisco je prilagoditev programa, ki ga je razvila univerza v Kaliforniji, Berkeley (UCB), kot del javno dostopne različice domene operacijskega sistema UNIX univerze UCB. Vse pravice pridržane. Copyright © 1981. Uprava univerze v Kaliforniji.

NE GLEDE NA KATERO KOLI DRUGO GARANCIJO SO VSI DOKUMENTI IN PROGRAMSKA OPREMA TEH DOBAVITELJEV DOBAVLJENI, »KOT SO«, BREZ POMANJKLJIVOSTI. CISCO IN ZGORAJ NAVEDENI DOBAVITELJI ZAVRAČAJO VSA IZRECNA ALI NAZNAČENA JAMSTVA, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI JAMSTVA GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO, PRIMERNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN IN NEKRŠITEV PRAVIC INTELEKTUALNE LASTNINE ALI JAMSTVA, KI IZHAJAJO IZ POTEKA TRGOVANJA, UPORABE ALI POSLOVNE PRAKSE.

CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI POSREDNO, POSEBNO, POSLEDIČNO ALI NAKLJUČNO ŠKODO, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI IZGUBO DOBIČKA ALI IZGUBO OZIROMA POŠKODBE PODATKOV, KI IZHAJAJO IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE TEGA PRIROČNIKA, TUDI ČE SO BILI CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI TAKŠNE ŠKODE.

Morebitni naslovi internetnega protokola (IP) in telefonske številke, uporabljeni v tem dokumentu, niso mišljeni kot dejanski naslovi in telefonske številke. Vsi primeri, prikazi rezultatov ukazov, diagrami omrežne topologije in drugi podatki, navedeni v dokumentu, so namenjeni zgolj ponazoritvi. Vsakršna uporaba dejanskih naslovov IP ali telefonskih številk v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vse tiskane kopije in dvojniki v mehki obliki se štejejo za nenadzorovane kopije, izvirnik spletne različice pa se mora sklicevati na najnovejšo različico.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi, telefonske številke in številke faksa so navedeni na spletnem mestu Cisco na naslovu Cisco.com.

Spremeni opombo

V tem dokumentu so opisane posodobitve priročnika za uporabnike za izdajo. Vključuje podroben dnevnik sprememb v različnih razdelkih.

Oddelek	Spremeni opis	Razlog za spremembo	Datum	Različica
Različnih	Posodobljena vsebina povratnega klica	Dodatek funkcije	02/13/2026	4.2.1.2507_Posodobitev6
Uporabniške > vloge	Posodobili smo pravice dostopa za uporabnike za meritve uspešnosti.	Dostop je omejen samo na oglaševalske akcije in skupine oglaševalskih akcij, do katerih ima uporabnik dostop.	08/11/2025	4.2.1.2507
Oglaševalska > konfiguracija oglaševalske akcije > CSS	Posodobljeni novi pogoji sistema CSS	Sistemski pogoji so prenovljeni, da ustrezajo več vrstam stikov.	08/11/2025	4.2.1.2507
Oglaševalska akcija za izvoz ali uvoz sistema >	Dodali smo opombo o urejanju in shranjevanju uvožene oglaševalske akcije, preden jo začnete.	Uvožene oglaševalske akcije delujejo samo, ko jih urejate in shranjujete (tudi če ni sprememb).	08/11/2025	4.2.1.2507

Sistem > državno pravo	Posodobijo se spremembe državnega prava, skupine državnega prava, načina in drugih elementov v skupini državnega prava.	Spremembe skupine za državno pravo in državno pravo.	08/11/2025	4.2.1.2507
Skupina	Dodana je bila vsebina za novo uvedena načina tempa Preview Direct in Preview Standard.	Izboljšava za dodajanje neposrednih predogledov in standardnih načinov tempa.	08/11/2025	4.2.1.2507
Orodja > sledenje posredniko m	Nov odsek, Agent Track, je predstavljen kot orodje za spremljanje v realnem času. Zagotavlja podrobne statistične podatke o dejavnosti agentov in njihovih preslikanih stikih.	Omogočanje vpogleda v delovanje agenta v realnem času in izboljšanje zmogljivosti spremljanja.	6/05/2025	4.2.1.2504
Sistem > območje in poštna številka	V razdelek Območje uvoza in poštna številka se doda opomba, ki navaja, da se mora vrednost stanja ujemati z obstoječim stanjem v sistemu. Če se ne ujema, se Stanje ni dodeljeno.	Za izboljšanje prilagodljivosti podatkov in zagotavljanje natančnega preslikave pri uvozu profilov.	6/05/2025	4.2.1.2504

Sistem > območna poštna številka
 	
Skladnost sistema >
	Polji »Datum in čas« zdaj odražata konfiguriran sistemski časovni pas:
	• Na strani Območje/poštna številka/Koda stanja Začetni datum in čas ter Končni datum in čas za Block Area Code in Block Zip Code.
	• V skladnosti:
	  ○ Uvozi datoteko > preslikavo polja Tab.
	  ○ Hitro nalaganje Tab.
	  ○ Hitro iskanje Tab.
		Za poravnavo prikazanega časovnega pasu.	6/05/2025	4.2.1.2504

Vodja kampanje	Dodan je nov razdelek z navodili za dostop do upravitelja oglaševalskih akcij, vključno z načini prijave z uporabniškim ID, preverjanjem pristnosti sistema Windows in SSO.	Voditi uporabnike skozi različne načine prijave in povečati preglednost dejavnosti prijave.	6/05/2025	4.2.1.2504
Profil sistema > Vrsta profila > stikov	Uporabniki lahko zdaj vnesejo do 5 poštnih številk v dodatno poštno številko in 1 primarno poštno številko.	Podpora za napredno geografsko območje ciljanje in povečanje nalaganja	6/05/2025	4.2.1.2504
		Prilagodljivost.		
Oglaševalske akcije > konfiguracijo > veriženja oglaševalskih akcij	Funkcija »Ohrani čas za življenje« (TTL) je dodana veriženju oglaševalskih akcij. Ohrani TTL iz izvorne oglaševalske akcije, ko je stikalo vklopljeno.	Za izboljšanje doslednosti upravljanja stikov prek verižnih verig Kampanje.	6/05/2025	4.2.1.2504
Uporabniki > vloge	Doda se opomba: polje »Ime vloge« podpira največ 128 znakov.	Pojasnitev sistemskih omejitev in izboljšanje vnosa Validacijo.	6/05/2025	4.2.1.2504
Graditelj skladnosti s > pogoji (CCB)	V CCB so bila uvedena naslednja neobvezna polja: • Skupno polje – spustni seznam polj na globalni ravni. • Preverite operatorje - seznam primerjalnih operatorjev. • Preveri vrednost – besedilno polje za primerjalno vrednost.	Za izboljšanje logike preverjanja veljavnosti pravil in zagotavljanje doslednega ustvarjanja pravil o skladnosti.	6/05/2025	4.2.1.2504

Uporabniki > vloge	**Dostop na podlagi vlog za poročila** Aktiviranje nadzora nad vidnostjo podatkov na podlagi uporabniških dovoljenj: - Uporabljeno za **zgodovinska poročila – beta** s kontrolniki nad oglaševalskimi akcijami, skupinami oglaševalskih akcij in posredniki pri arhiviranju zapisov. - Filtre za oglaševalske akcije, prevarantske skupine in posrednike v zgodovinskih beta poročilih zdaj urejajo dodeljene pravice za te entitete. - Pravice posrednika so dodane kot nov vnos za vse klicalnike. Agentski filter Tab je viden le, če so zagotovljene pravice zastopnikov.	Implementacija zgodovinskih poročil – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501
Oblikovalnik skriptov	**Izboljšave oblikovalnika skriptov** - Posodobitve načrta strani: leva menijska vrstica, v kateri so navedene skupine, ki so na voljo, je bila odstranjena. Prvi Tab, zdaj imenovan »Seznam«, prikazuje vse obrazce, ki so na voljo v sistemu. - Zavihki in funkcionalnost: - Seznam Tab: prikazuje mrežo, ki vsebuje informacije, povezane s	Izboljšave oblikovalnika skriptov	07/02/2025	4.2.1.2501

	seznamom. • Obrazec Tab:			

	- Dodan je bil nov spustni meni za izbiro oglaševalske akcije, ki uporabnikom omogoča ustvarjanje obrazcev, značilnih za kamere. - Elementi za ustvarjanje obrazcev, ki so bili prej v levem meniju, so bili premaknjeni na vrh nav-igation Tab. - Vse oblike ustvarjalne funkcional nosti ostanejo nespreme njene. - Poročilo Tab: - Stranska menijska vrstica s seznamom poročil je bila odstranjena in nadomeščena z navigacijo Tab pod glavno navigacijsko vrstico. - Funkcije poročanja ostanejo nespreme			

	njene.			
Sistemski > agenti za reas-sign	Možnost Reassign Agents v sistemskem meniju zdaj omogoča uporabnikom, da znova dodelijo stike AEM in PCB različnim agentom, vključno z izbrisanimi ali neaktivnimi agenti. • Pred tem so bili izbrisani agenti med sinhronizacijo odstranjeni iz sistema Cam-paign Manager, zaradi česar so	Vnovična dodelitev izboljšav posrednikov	07/02/2025	4.2.1.2501

	povezani stiki so nepomembni. - S to izboljšavo se izbrisani/neaktivni dejavniki ohranijo v sistemu neželenih učinkov z zastavico (IsDeleted = 1) v tabeli OBD_AgentSkills, namesto da bi bili odstranjeni. - To zagotavlja, da izbrisani/neaktivni agenti ostanejo vidni na strani »Vnovična dodelitev posrednikov«, kar uporabnikom omogoča filtriranje in vnovično dodeljevanje stikov drugim posrednikom. **Opomba**: Funkcije osebnega povratnega klica in AEM od izdaje 4.2.1.2501 ne veljajo za Webex CC.			
Območje > sistema /Poštna številka	**Posodobitev konfiguracije stanja** - Konfiguracija stanja je premaknjena v novo skupino z območjem in poštno številko, kar ustvarja bolj intuitiven in logičen vmesnik za geografske konfiguracije staranja ljudi. - Država Tab je odstranjena iz državne pravne skupine in jo uskladi s sorodnimi geografskimi entitetami.	Spremembe državnega prava	07/02/2025	4.2.1.2501

Konfiguracija oglaševalske akcije > umetne inteligence	Konfiguracija AI Tab je poenostavljena, tako da prikazuje samo bistvene prednosti, kar ustvarja čistejši in uporabniku prijaznejši vmesnik. Uporabniški vmesnik ne predvaja teh elementov: - **Najboljši čas za stik** Preklop. - **Drsnik** praga stika (maks: 100) z ustreznim gumbom za shranjevanje. Odstranili smo RPC in	Konfiguracija AI Tab izboljšave	7 februarja, 2025	4.2.1.2501

	Kalkulator praga iz uporabniškega vmesnika.			
Oglaševalska akcija > nalaganje stikov	Možnosti imena območja so odstranjene V razdelku Prenos stika – ročno, Profil, Salesforce in Prenos profila Acqueon so bile odstranjene te možnosti Ime območja: • Časovni pas oglaševalske akcije • Časovni pas, specifičen za območje • Časovni pas, specifičen za poštno številko • Časovni pas, specifičen za območje poštne številke • Časovni pas, specifičen za državo Polje »Ime območja (časovni pas)« lahko še vedno naložite kot izbirno polje.	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501
Oglaševalska akcija > Greenzone Set-tings	Možnosti imena območja so odstranjene V razdelku Prenos stika – ročno, Profil, Salesforce in Prenos profila Acqueon so bile odstranjene te možnosti Ime območja: - Časovni pas oglaševalske akcije - Časovni pas, specifičen za območje - Časovni pas, specifičen za poštno številko - Časovni pas, specifičen za območje poštne številke - Časovni pas, specifičen za državo Polje »Ime območja (časovni pas)« lahko še vedno naložite kot izbirno polje.	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501

Oglaševalska akcija > Greenzone Set-tings	**Prilagodljive konfiguracije Greenzone** - V konfiguraciji oglaševalske akcije je zdaj na voljo več možnosti za izračun zelenega območja. - Preklop Greenzone but-ton je vedno omogočen in ga ni mogoče onemogočiti.	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Zahtevan je vsaj en izbor Greenzone, časovni pas oglaševalske akcije pa je nastavljen kot privzeti izbor za nove oglaševalske akcije. **Prilagodljive možnosti konfiguracije Greenzone** • Časovni pas oglaševalske akcije • Naloženo območje • Stanje • Poštna številka in dodatna poštna številka • Območna koda (trenutni način ali vsi načini • Poštna številka v načinu (trenutni način ali vsi načini)			
Kampanja > Izbira državnega prava	**Izboljšave izbire državnega prava** Izboljšana konfiguracija državnega prava zdaj zagotavlja večjo prilagodljivost, saj omogoča več izbir. **Možnosti konfiguracije državnega prava** • Stanje • Poštna številka in dodatna poštna številka • Območna koda (trenutni način ali vsi načini) • Poštna številka v načinu (trenutni način ali vsi načini)	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501

Oglaševalska akcija > Greenzone Set-tings	**Odstranitev okrepljenega zelenega območja kot posebne možnosti** - Izboljšana Greenzone je bila odstranjena kot možnost stan-dalone. - Uporabniki lahko zdaj izberejo kombinacijo prilagodljive zelene barve	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501

	Možnosti območja glede na njihove zahteve. - Kombinacija vseh možnosti, ki so na voljo, bo enakovredna izboljšanemu zelenemu območju. Možnosti izračuna zelenega območja po odstranitvi okrepljenega zelenega območja - Časovni pas oglaševalske akcije - Naloženo območje - Stanje - Poštna številka in dodatna poštna številka - Območna koda (trenutni način ali vsi načini) - Poštna številka v načinu (trenutni način ali vsi načini)			
Sistemska > poštna številka	**Dodatna konfiguracija poštne številke** - Dodatne poštne številke ni mogoče omogočiti, ne da bi omogočili poštno številko. - Vendar pa lahko poštno številko omogočite neodvisno v prilagodljivem Greenzone in izboljšani konfiguraciji državnega prava.	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501
Oglaševalska akcija > nalaganje stikov	**Izboljšave prenosa stika** V razdelku Nalaganje stikov – ročno, profilno, salesforce in nalaganje profila Acqueon je preslikava polja poštne številke zdaj obvezna pri izbiri preslikave polja z napredno poštno številko.	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501

Skupina oglaševalskih akcij > časovni pas	Nastavitve časovnega pasu so bile odstranjene iz skupin oglaševalskih akcij.	Izboljšave Greenzone, državnega prava in kontaktnih blokov	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja >	Izboljšave vrste uporabe časovnih pasov	Greenzone, država	07/02/2025	4.2.1.2501

Vrsta uporabe časovnega pasu	V konfiguraciji oglaševalske akcije so za vrsto uporabe časovnega pasu na voljo naslednje možnosti: - Brez - Preglasijo - Če je izbrana možnost Preglasitev, bo sistem prikazal časovne pasove, ki so omogočeni za sistem.	Izboljšave zakonodaje in kontaktnih blokov		
Kampanja > Greenzone	- Več pogojev določa, kako bodo klicani stiki glede na prilagodljive nastavitve zelenega območja. - Stiki bodo poklicani le, če so izpolnjeni zahtevani pogoji.	Pojasnjuje dostavo konakta, ki temelji na pogojih in temelji na preseku različnih nastavitev Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Oglaševalska akcija > seznami stikov	**Posodobitev časovnega pasu za sezname stikov in stran za globalno nalaganje**
	• Na seznamih stikov Tab v razdelku Oglaševalske akcije polja fol-lowing zdaj prikazujejo datum in uro na podlagi konfiguriranega sistemskega časovnega pasu namesto UTC (časovni pas strežnika):
	  • Polje »ZačetniČas« na podkartici »Seznam stikov«. O
	  • Polje »ObdelaniČas« na podzavihku »Izkrčen seznam«.
	• Na strani Globalno nalaganje polje Naloženi čas ne predvaja datuma in časa glede na konfiguriran časovni pas sistema Sys-tem namesto na UTC (časovni pas strežnika).
		Seznam stikov – izboljšave, povezane s časovnim pasom	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanjo	Izboljšan stik za predogled WxCC	Pred- nastavitev WxCC	07/02/2025	4.2.1.2501

Skupine >	Stanje tako, da ga integrirate s postopkom Izid telefonije - agent preskoči zapri. To omogoča boljše upravljanje strategije stika, ko je stanje stika pred ogledom označeno kot »Dejanje«.	ogled posodobitve statusa stika		
Sistem > globalno nalaganje	Omejena uporaba posameznih narekovajev znotraj dela VALUE zakupa, ko uporabniki ustvarijo pogoje za nalaganje stikov.	Odpravljanje težave s sintakso, ki vodi do napak pri nalaganju	07/02/2025	4.2.1.2501
Uporabniški priročnik > sistem > Skladnost > hitro iskanje	Prilagojeno hitro iskanje za prikaz telefonskih številk, ko je telefonska številka ali e-poštni naslov stika pod vrsto Telefonska *številka* ali e-poštni naslov označen kot DNC ali NDNC. Polja »Podjetje« so prikazana, ko so podrobnosti o stiku dodane kot DNC ali NDNC pod vrsto poslovnega polja . Spremenili ste razdelek Hitro iskanje v razdelku Skladnost s predpisi.	Za izboljšanje uporabnikovega premajhnega razumevanja rezultatov iskanja, povezanih z vrstami DNC in NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uporabniški priročnik > oglaševalska akcija > ustvarjanje skupine Cam-paign > Cam-paign	Funkcija ADM (Accelerated Dialing Method) se izvaja že od te izdaje. Opomba je odstranjena iz 3. koraka razdelka Izbira skupine, po izbiri skupine pa je dodan nov razdelek z naslovom Pospešeno klicanje. Poleg tega je na koncu uporabniškega priročnika vključen nov razdelek, imenovan Control Agent Desktop.	Pospešeno klicanje je metoda opravljanja odhodnih klicev pri bolj skladnem človeku. Učinkovito poenostavi postopek klicanja, tako da skrajša čas in trud, ki ga posredniki potrebujejo za klicanje. Ta sprememba pojasnjuje status kvalifikacije fea-ture in zagotavlja, da se uporabniki zavedajo koristi, osredotočenih na skladnost s predpisi, in operativnih izboljšav.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uporabniški priročnik > Opozorilo > Cam-paign napoved in monitor	Razdelka Napoved oglaševalske akcije in Cam-paign Monitor v razdelku Opozorila sta v tej različici zastarela. Elementi podmenija so odstranjeni in niso več na voljo v hitrih povezavah ali odlomkih vlog in pravic. Funkcija opozorila je zdaj premaknjena v glavno točko menija zaradi izboljšane dostopnosti in poenostavljene navigacije.	Obveščanje uporabnikov o zastarelosti določenih funkcij opozarjanja in prestrukturiranj u sistema opozarjanja za boljšo uporabniško izkušnjo.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uporabniš ki priročnik > kampanjo > CSS	Spremenjeno za prikaz potrditvenega sporočila, ko kliknete gumb za brisanje za pogoje CSS. Uporabniki morajo zdaj potrditi izbris, preden nadaljujejo. Posodobljen korak 7b pod CSS > Order By.	Da bi zagotovili ozaveščenost uporabnikov in preprečili izbrise zob z zahtevo po potrditvi pred dokončanjem ukrepov.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uporabniški priročnik > Skupina > Dodajanje skupine glasovne kamere > načinu napovedneg a tempa	Dodana je bila opomba za korak 2b. Opomba: Tukaj nastavljena klicna hitrost mora biti manjša ali enaka vrednosti, določeni v polju »Najvišja stopnja klicanja«.	Za zagotavljanje jasnosti glede omejitev hitrosti klicanja.	16/08/2024	4.2.1.2407
Uporabniški priročnik > Webex Contact Center Dialer	Dodana opomba za 9. korak. Opomba: Vsaka sprememba nastavitev klicalnika zahteva novo sinhronizacijo, da se pridobijo vsi rezultati v imeniku Webex Contact Center.	Za zagotovitev jasnosti glede potrebe po sinhronizaciji po spremembi nastavitev.	16/08/2024	4.2.1.2407

Zastareli elementi

Oddelek	Opis elementa	Datum	Različica

Skladnost sistema >	Možnost nalaganja JSON je odstranjena za vrsto nalaganja Com-pliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Skupine > časovnih pasovih	**Zastaranje časovnih pasov v skupinah oglaševalskih akcij** - Možnost nastavljanja časov za časovne pasove znotraj skupine oglaševalskih akcij je zastarela.	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Stranke lahko še naprej konfigurirajo časovne razporede po meri na ravni oglaševalske akcije z možnostjo Preglasitev.		
Oglaševalske akcije > podrobnosti Home Stran > Nadzorna plošča uspešnosti	**Opustitev pričakovanega časa dokončanja** Funkcija pričakovanega časa dokončanja je odstranjena z nadzorne plošče oglaševalske akcije in uspešnosti. Za to funkcijo ni na voljo nobenih nadomestnih možnosti. Strankam in partnerjem, ki trenutno uporabljajo to funkcijo, svetujemo, da se za dodatno pomoč obrnejo na podjetje Acqueon.	07/02/2025	4.2.1.2501
Oblikovalnik skriptov	Uporaba VB skriptov za predklic, SMS in e-pošto v oglaševalskih akcijah je zastarela. Strankam svetujemo, da preidejo na knjižnične skripte za nadaljevanje funkcionalnosti.	07/02/2025	4.2.1.2501

Vsebina

Spremeni opombo ... 2
Zastareli elementi ... 21
Customer Engagement ... 26
Integracija ... 26
Webex Contact Center ... 26
Uporabniški priročnik za upravitelja oglaševalskih akcij ... 27
Konzola Campaign Manager ... 27
Jezikovna podpora ... 27
Home stran ... 29
Pripomočki za strani Home ... 30
Posnetki v realnem času ... 30
Hitre povezave ... 31
Hitre povezave za posamezno oglaševalsko akcijo ... 31
Seznam opravil ... 32
Kršitev licence ... 32
Kampanjo ... 32
Predpogoji ... 33
Začetek ... 33
Ustvarjanje oglaševalske akcije ... 38
Skupina oglaševalskih akcij ... 39
Strategija stikov ... 40
Podrobnosti oglaševalske akcije ... 44
Konfiguracija oglaševalske akcije ... 48
Skupina ... 106
Dostop do skupine ... 106
Dodajanje skupine glasovnih oglaševalskih akcij ... 106
Dodajanje ročne skupine oglaševalskih akcij ... 115
Konfiguracija sistema ... 116
Časovni pas ... 123
Skladnosti ... 125
Globalno nalaganje ... 134
Poslovni izid ... 102
Država, območna koda in poštna številka ... 104
Državno pravo ... 108
Počitnice ... 112
URL ... 113
Profil ... 114
Skladnost z zasebnostjo ... 129
Druge nastavitve ... 133
Vnovična dodelitev agentov ... 138

Globalni poslovni parametri 140
Stanje visoke razpoložljivosti 142
Preverjanje pristnosti identitete 142
Izvozna ali uvozna oglaševalska akcija 144
Kategorija oglaševalske akcije 146
Konfiguracija ponudnika CPaaS 148
API Tipke 150
Graditelj pogojev skladnosti s predpisi 152
Zaščita oseb, ki omogočajo osebno prepoznavo 157
Webex Contact Center Klicalnik 159
Strategija stikov 160
DODAJANJE NAČINOV 160
Strategija stikov - vrste 161
Oblikovanje strategije stikov 161
Upravljanje načina 163
Licenco 165
Poročilo o uporabi 166
Uporabnik 171
Ustvarjanje uporabnikov 171
Polja 172
Ustvarjanje uporabnikov 172
Ustvarjanje uporabnikov domene 174
Ustvarjanje SSO uporabnikov 175
Vloge 176
Oblikovalnik skriptov 188
Vodnik za klice 189
Opozorila 197
Sistemska obvestila 198
Sistemska obvestila 198
Nadzornik kampanje 202
Napoved oglaševalske akcije 204
Orodja 206
Počisti in arhiviraj 209
Nadzor Agent Desktop 222
Razpoložljivi filtri 222
Prijavo 222
Stanje zastopnika 222
Odjava 223
Poročila 223

Customer Engagement

Campaign Manager je zmogljivo orodje za upravljanje oglaševalskih akcij in seznamov. Zasnovan je s funkcionalnostjo in funkcijami, namenjenimi povečanju povezovanja desnih strank in doseganju poslovnih ciljev kampanje z večkanalnimi izhodnimi interakcijami. Upravitelj oglaševalskih akcij omogoča razporejanje različnih strategij izbora glede na čas dneva in dan v tednu. Omogoča nadzor zaporedja komunikacijskih kanalov ali inteligentno upravljanje najboljšega kanala ali številke za stik ob optimalnem času. Upravitelj oglaševalskih akcij zagotavlja skladnost z zveznimi, državnimi, TCPA in FDCPA (Regulation F) zakoni, hkrati pa povečuje penetracijo seznama z visokimi stopnjami uspešnosti.

Integracija

Webex Contact Center

Upravitelj oglaševalskih akcij zagotavlja upravitelja oglaševalskih akcij in skladnost s predpisi za Webex Contact Center. Webex Contact Center uporablja vgrajen klicalnik za različne načine tempa. Upravitelj oglaševalskih akcij zagotavlja informacije za upravljanje stikov in upošteva vse zahteve glede skladnosti s predpisi. Upravitelj oglaševalskih akcij nadzira Webex Contact Center oglaševalske akcije iz aplikacije.

Uporabniški priročnik za upravitelja oglaševalskih akcij

Konzola Campaign Manager

Konzola Campaign Manager Console je skrbniški modul, ki vam omogoča izvajanje številnih skrbniških opravil:

- Konfiguracija parametrov aplikacije
- Upravljanje oglaševalskih akcij
- Upravljanje seznamov
- Upravljanje administrativnih in nadzornih uporabnikov
- Ohranite strategije klicev in poslovne rezultate
- Konfiguracija e-pošte in kanalov SMS
- Ustvarite vodnike za klice, ki jih bodo uporabljali posredniki.

Opomba: V aplikaciji Webex Contact Center niso podprti, vendar so v dokumentu lahko reference:
- E-poštne in SMS oglaševalske akcije
- Klici AEM (preslikani agent-izvršni direktor).

Jezikovna podpora

Upravitelj kampanj zagotavlja podporo za več jezikov, kot so angleščina, kitajščina (tradicionalna), tajščina, nemščina, japonščina, italijanščina, francoščina in španščina. Uporabniki lahko izberejo jezik v času namestitve.

Dostop do upravitelja oglaševalskih akcij

Prijava z uporabniškimi poverilnicami za Campaign Manager

1. Pojdite na stran za prijavo v upravitelja oglaševalskih akcij. URL je priložen paketu Campaign Manager.
2. Vnesite Uporabnik ID in začetno geslo, ki ste ga dobili paketu. Če želite dodati uporabnike ali skrbnike. Glejte razdelek Uporabnik.

Prijava s preverjanjem pristnosti sistema Windows

1. Če je skrbnik konfiguriral preverjanje pristnosti uporabnika sistema Windows, se prijavite v upravitelja oglaševalskih akcij s poverilnicami domene.
2. Če želite dodati uporabnike sistema Windows, glejte razdelek Uporabnik v razdelku Sistem.

Prijava s ponudnikom identitete za enotno prijavo (SSO)

1. Če je skrbnik aktiviral preverjanje pristnosti SSO, se prijavite s ponudnikom identitet za enotno prijavo (SSO).

2. Če želite dodati uporabnike SSO, glejte razdelek Ustvari SSO uporabnike v sistemu.

Opomba:

Po uspešni prijavi se ob spustnem meniju v zgornjem desnem kotu zaslona poleg sporočila »Pozdravi [uporabniško ime] prikažeta zadnji datum in ura prijave. Oblika zapisa temelji na nastavitvah področnih nastavitev in časovnih pasov.

Home stran

V spodnji tabeli so opisani različni elementi domače strani aplikacije:

Polje	Opis
Ikona menija	S to možnostjo razširite ali strnite levi glavni meni.
Ikona obvestila	Število sistemskih opozorilnih obvestil, ki jih ustvari sistem.
Podatki o uporabniku	Določite podatke o uporabniku.

Uporabniško ime	Prijavljeno uporabniško ime.
Spremeni geslo	Omogoča spreminjanje gesla.
Odjava	Odjavi vas iz aplikacije.
Menijsko podokno	Prikaže povezave do različnih modulov aplikacije. To vsebuje tudi informacije o avtorskih pravicah.
Informacije o različici	Prikaže trenutno različico aplikacije.
Območje vsebine	Prikaže nastavljiva polja kot območja vnosa, spustne sezname, potrditvena polja itd.

Pripomočki za strani Home

Stran Home vsebuje naslednje pripomočke:

- Posnetki v realnem času
- Hitre povezave za posamezno oglaševalsko akcijo
- Seznam opravil
- Hitre povezave za celotno aplikacijo

Posnetki v realnem času

Ta pripomoček vsebuje posnetke, ki omogočajo 360-stopinjski pogled aplikacije v živo, na visoki ravni. Podrobne informacije so kumulativne za aplikacijo od njene namestitve in prve uporabe:

- Aktivne oglaševalske akcije – v tem razdelku je prikazano število aktivnih oglaševalskih akcij za celotno aplikacijo. Prikaže tudi število oglaševalskih akcij v kategorijah Skupno, Neaktivno in Poteklo.
    - Skupaj - skupno število oglaševalskih akcij, ustvarjenih v aplikaciji.
    - Neaktivno – skupno število oglaševalskih akcij, ki se trenutno ne izvajajo – v časovno prekinjenem ali ustavljenem stanju.
    - Pretečeno – skupno število oglaševalskih akcij, katerih končni datum in čas je potekel.
- Skupno število stikov – skupno število stikov, naloženih v aplikacijo v vseh oglaševalskih akcijah. Prikaže tudi prekinitev možnosti »Odprto«, »Sveže« (ki jih je treba še poklicati), »Urnik«, »Zaprto« in »Drugi stiki«.
    - Odpri – število stikov Odprto v trenutnem trenutku. Te številke vključujejo kontacts, ki so dostavljeni v klicalnik, vendar še niso klicani.
    - Sveže - Število stikov, ki do tega trenutka niso poklicali niti enkrat. Te številke vključujejo stike, ki so dostavljeni v klicalnik, vendar še niso klicani.

- Načrtovano – število stikov, ki so načrtovani za klicanje. To je vsota dejanj, ki imajo status 0 (Odprto) ali 4 (Dostavljeno) in IsFresh=0
- Zaprto - Število zaprtih stikov.
- Drugo - stiki, ki jih ni mogoče dostaviti - vsota stikov, ki so izbrisani (stanje konact = 9), izpirani/zaprti s funkcijo Upravljanje stikov (stanje stika = 7) in potekli (status stika = 34).

Naslednje informacije vsebujejo podatke samo za trenutni dan:

- Klicani stiki – prikaže skupno število klicanih stikov v vseh oglaševalskih akcijah.
- Povezani stiki – prikazuje skupno število uspešno povezanih stikov
- Klicani klici – prikaže skupno število klicev, ki jih kličete v vseh oglaševalskih akcijah. To vključuje več klicev za iste stike. Ta številka se poveča tudi, če je klic povezan s telefonskim predalom stranke.
- Povezani klici – prikaže skupno število klicev, povezanih med posrednikom in stranko v vseh oglaševalskih akcijah. To vključuje več povezav za iste stike.

Hitre povezave

Ta pripomoček vas povezuje na različne strani v aplikaciji, v vseh oglaševalskih akcijah. To omogoča lažje in hitrejše krmarjenje do želene strani z enim samim klikom s strani Home. Če želite dodati strani hitrim povezavam, izvedite naslednje korake:

1. Kliknite **Nastavitve** v vrstici glave pripomočka za hitre povezave, da dodate novo stran s hitro povezavo. Navedene so vse strani, ki jih lahko dodate kot hitre povezave do tega pripomočka.
2. Izberite potrditvena polja, ki ustrezajo stranem, ki jih želite navesti v pripomočku hitre povezave.
3. Kliknite **Shrani**.

Hitre povezave za posamezno oglaševalsko akcijo

Ta pripomoček vas povezuje z različnimi stranmi, povezanimi s kampanjami v aplikaciji.

1. Kliknite **Oglaševalska akcija** , da si ogledate stran z vnosom oglaševalske akcije.
2. Kliknite **Uredi** v **vrstici z dejanji** oglaševalske akcije **,** za katero želite hitro povezavo.
3. Kliknite **Poveži** na želeni element konfiguracije, da postavite hitro povezavo na pripomoček. Kliknite **Izbriši** , da izbrišete hitro povezavo.

Seznam opravil

Aplikacija ponuja vgrajen seznam opravil, uporaben za sledenje ali upravljanje dejavnosti, ki jih mora upravljati skrbnik klicatelja. Ta pripomoček deluje kot vsestranski dnevnik, vgrajen v aplikacije. Na seznam opravil lahko dodate opravila, ki jih je treba nasloviti.

Pripomoček **Seznam** opravil prikazuje preostali čas dokončanja opravila v različnih barvnih kodah:

- **Zelena** , ko je preostali čas za izvedbo naloge v dnevih.
- **Oranžna** , ko je naloga predvidena jutri.
- **Modra** , ko je preostali čas za izvedbo opravila v urah.
- **Rdeča** , ko je preostali čas za izvedbo opravila čez nekaj minut.

  Opombe: Zapadla opravila so prikazana brez barvne kode. Lahko jih izbrišete.

Če želite dodati opravilo, izvedite te korake:

1. Kliknite **Dodaj novo** v naslovni vrstici **seznama** zadolžitev, da dodate novo opravilo.
2. Vnesite **Naslov** opravila. Oglaševalsko akcijo za zagon lahko na primer zaženete v načinu SMS.
3. Vnesite dejavnost **, ki** jo želite izvesti kot del opravila. Dejavnost, povezana z zgornjim elementom, je **Ustvarjanje oglaševalske akcije** SMS.
4. Vnesite **DateTime** za dokončanje opravila.
5. Kliknite **Shrani**.

Kršitev licence

Stran Home prikaže statično opozorilo v naslednjih primerih:

- Konfigurirani dnevi pred potekom licence, odštevanje do datuma in ure poteka licence.
- Odštevanje do datuma prenehanja, ko se to začne.
- Za več podrobnosti glejte Kršitev licence. Uporabniki morajo ustrezno ukrepati in obnoviti licence.

Kampanjo

Oglaševalska akcija je zbirka zapisov/stikov. V oglaševalski akciji lahko naložite stike, določite prioriteto klicanja, razporedite strategije in izvedete različna druga opravila. Oglaševalske akcije lahko uporabite tudi za obravnavo povratnih klicev, ki se sprožijo na podlagi zahteve stranke, da jo pokliče nazaj ali da jo sistem samodejno sproži zaradi neuspešnega stika s predvideno osebo. Oglaševalska akcija deluje kot zbirka seznamov, kjer vsak seznam vključuje prenesene stike.

Ta razdelek vam omogoča, da za pridobivanje podrobnosti uporabite oglaševalsko akcijo partnerskega izdelka (odvisno od klicatelja) ali čakalno vrsto (odvisno od klicatelja). Poleg tega lahko v tem razdelku oglaševalsko akcijo dodelite skupini.

Predpogoji

Predpogoji za ustvarjanje oglaševalske akcije so navedeni spodaj:

Način – različni načini, s katerimi lahko dosežete stranko. Primeri načinov so Home Telefon, Službeni telefon, Mobilni telefon (Glas).

Strategija stikov - strategija stikov je konfiguriranje niza pravil za različne načine. Ta sklop pravil določa, način, na katerem je dosežen stik (običajno glede na težo, dodeljeno načinu), čas, ko je stik dosežen v določenem načinu, čas, ko se ponovno zaženejo v konfiguriranih načinih itd. Za več podrobnosti glejte Strategija stikov.

Časovni pas – seznam časovnih pasov, konfiguriranih za odhodno oglaševalsko akcijo. To je pomembno za izvajanje oglaševalske akcije, saj tudi kliče stike v njihovem časovnem pasu. Za več podrobnosti glejte razdelek Časovni pasovi.

Opomba: pri dodajanju imena oglaševalske akcije ne smete omeniti več kot 60 znakov ali posebnih znakov .

Ti so podrobneje obravnavani v ustreznih razdelkih.

Začetek

V levem menijskem podoknu kliknite **Oglaševalska akcija** in prikaže se

zaslon Oglaševalska akcija **Home** . Naslednje podrobnosti za vsako

oglaševalsko akcijo so navedene, kot je navedeno spodaj:

Opombe: Kliknite katero koli glavo mreže, da razvrstite podatke v naraščajočem / padajočem vrstnem redu glede na mrežo. Stolpec **»Status dokončano« (%)** se najprej razvrsti po stanju in nato po odstotku.

Odstotek oglaševalske akcije se izračuna po spodnji formuli:

*SkupajOdstotek = DokončaniKlici * 100 / SkupajKlici*

V zgornji formuli se zaključeni klici izračunajo na naslednji način:

Zaključeni klici = štetje (zaprto) + število (drugo)

1. **Kanali** , kot so glas, e-pošta, SMS ali kombinacija glasu in ne-glasu.
2. Kliknite ime **oglaševalske akcije** , da naložite podrobnosti oglaševalske akcije za urejanje.
3. **Ime** skupine, ki ji pripada oglaševalska akcija. Za oglaševalske akcije s seznamom v skupni rabi ni navedena nobena določena skupina oglaševalskih akcij; Prikazan je le kot seznam v skupni rabi.

4. **Začetni datum Dnevni začetni čas** – začetni datum oglaševalske akcije in dnevni čas začetka kampanje.
5. **Končni datum, dnevni končni čas** – končni datum oglaševalske akcije in dnevni končni čas kampanje.
6. **Stanje dokončano**: prikazuje stanje oglaševalske akcije.
   a. **Ustvarjeno** – ustvarjena je oglaševalska akcija, ki še ni začela klicati stikov. Vrstica stanja je svetlo modra.
   b. **Izvajanje** - kampanja v tekočem stanju, to je klicanje stikov. Vrstica stanja je zelena.
   c. **Začetek** – ko začnete eno ali več oglaševalskih akcij z gumbi »Dejanja strani«, je stanje prikazano kot **Zagnano**. **Kliknite gumb Osveži** , da potrdite, da se je oglaševalska akcija začela in da se je stanje spremenilo v Izvedbo.
   d. **Ustavitev** – ko eno ali več oglaševalskih akcij ustavite z gumbi »Dejanja strani«, je stanje prikazano kot **Ustavitev**. **Kliknite gumb Osveži** , da potrdite, da se je oglaševalska akcija ustavila in da se je stanje spremenilo v Ustavljeno.
   e. **Ustavljeno** – oglaševalska akcija se ne prikazuje. Vrstica stanja je rdeča.

      Opomba: oglaševalska akcija v stanju »Ustavljeno« se v konfiguriranem času delovanja oglaševalske akcije ne spremeni samodejno v »Izvajanje«. Skrbnik mora takšne kampanje začeti ročno.
   f. **Skupina ustavljena** – preslikano nadrejeno skupino oglaševalskih akcij je skrbnik onemogočil. Vse oglaševalske akcije v onemogočeni skupini so v stanju Skupinsko ustavljeno. Vrstica stanja je rdeča.
   g. **Čas prekinitve – oglaševalska akcija je začasno ustavljena** (v začasno ustavljenem stanju). Oglaševalska akcija je samodejno časovno prekinjena zunaj predvidenih ur za izvedbo, praznike, vikende s kamerami, nedelujoče dan v tednu itd. V konfiguriranem času delovanja oglaševalske akcije se stanje samodejno spremeni v Izvedi. Vrstica stanja je bež.
   h. **Pretečeno** – oglaševalske akcije, ki so pretekle od konfiguriranega končnega datuma in časa, so označene s stanjem Preteklo, vrstica stanja pa je rjava.
   i. **Dokončano** – odstotek, prikazan na koncu vrstice stanja, označuje odstotek klicanih stikov (od skupnega števila stikov, naloženih za oglaševalsko akcijo).
   j. **Itd** . – predvideni **čas** zaključka klicanja vseh stikov v kampanji, ki jih je mogoče poklicati. Ta se izračuna na podlagi podatkov zgodovine in trenutnega dne o skupnem številu obdelanih zapisov in skupnem trajanju.
   k. **Označeno za brisanje** – označuje, da je oglaševalska akcija označena z zastavico za brisanje, vendar še ni trajno odstranjena.

Statistika kampanje

1. **Skupaj** – skupno število stikov, naloženih za oglaševalsko akcijo.
2. **Odpri** - Število stikov v odprtem stanju. Stiki s stanjem 0.
3. **Sveže** – število novih stikov, ki jih še ne boste prvič poklicali. Stiki s stanjem 0 in IsFresh so v zbirki podatkov enaki 1.

4. **Načrtovano** – število stikov, ki so načrtovani za klicanje. Stiki s stanjem 0 in IsFresh je v zbirki podatkov enako 0.
5. **Zaprto** – število zaprtih stikov. Tukaj ne morete izvesti poskusov klicanja zaprtih dejanj, razen če jih znova odprete. Stiki s statusom 1.
6. **Drugo** – število stikov v državah, ki niso odprta, sveža, načrtovana ali zaprta.

Skupno število stikov se izračuna po spodnji formuli:

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

Za več podrobnosti glejte Stanja stikov .

Vsak stik, ki je naložen v aplikacijo, je označen s stanjem. Za več informacij glejte Podrobnosti o stanju stika.

Podrobnosti o statusu stika

Stanje	Ime	Opis
0	Odprt	Odprite Stik.
1	Zaprt	Zaprt stik.
2	Začasno zaklenjeno	Stik je začasno zaklenjen, ne bo dostavljen.
3	Prenos v teku	Stik med postopkom nalaganja.
4	Dostavljeno v Dialer	Stik dostavljen v klicalnik.
5	Prepisati	Stik je med nalaganjem prepisan.
6	Seznam ustavljen	Stik s seznama, ki je ustavljen.
7	Zaprto prek upravljanih stikov ali splaknjeno	Stik je zaprt s funkcijo Upravljanje stika/izplaknjen stik.
8	Stik je ustavljen in zaprt	Stik je ustavljen in zaprt, ne bo dostavljen v klicalnik.
9	Kontakt očiščen	Stik s seznama, ki je odstranjen.
10	Stik premaknjen v drugo kamero	Stik se je premaknil iz ene oglaševalske akcije v drugo verižno taktno.
11	Trajno ustavljeno	Stik se je trajno ustavil, ki ne bo dostavljen v klicatelj.
20	Dostavljen stik je ustavljen	Stik, ki je dostavljen v klicalnik, ne more klicati.
21	Zaklenjeno za dostavo PCB	Stik, ki je zaklenjen in bo dostavljen samo za osebni povratni klic (PCB).
22	Zaklenjeno za dostavo stikov CSS	Stik, ki je zaklenjen za dostavo prek izbire stika

		Urnik strategije (CSS).
23	Zaklenjeno za dostavo AEM	Stik, ki je zaklenjen za dostavo, preslikano v izvršnega direktorja agenta.
24	Zaklenjeno s prestavitvijo na stik Res-chedule	Kontakt, ki ga zaklene prestavni urnik, bo dostavljen kot res-cheduled.
25	Zaklenjen s prerazporeditvijo za zapiranje stika	Stik je zaklenil prestavljalnik, da ga zaprete.
30	Stik je blokiran s protokolom DNC	Stik je blokiran kot stik »Ne kliči«.
31	Stik je blokiral NDNC	Stik je blokiran kot nacionalni stik »Ne kliči«.
32	Stik je blokiran s pilingom DNC	Stik je med postopkom pilinga DNC blokiran.
33	Stik blokiran zaradi spora	Stik je blokiran zaradi zahteve po pravdnem postopku.
34	Potekel	Pretečen stik.

Dejanja

Ukrepi kampanje, ki jih je treba sprejeti, če obstajajo, iz:

- **Uredite** katero koli znamko v oglaševalski akciji.
- **Možnost Kopiraj** ustvari novo oglaševalsko akcijo, v kateri so vse lastnosti izbrane oglaševalske akcije (razen imena oglaševalske akcije) ohranjene nespremenjene.

  Opomba: kadar koli podvojite oglaševalsko akcijo, aplikacija ne ponovi nastavitev klicalnika. Uporabniki morajo ročno ustvariti nastavitve klicalnika v oglaševalski akciji za kopirano oglaševalsko akcijo.

  Opomba: pri kopirani oglaševalski akciji je dovoljena uporaba istega imena kot izbrisana oglaševalska akcija, odvisno od izbranega ponudnika. Pretekli podatki, ki se nanašajo na staro oglaševalsko akcijo, se izbrišejo iz zbirke podatkov, ko je ustvarjena nova oglaševalska akcija z istim imenom kot izbrisana oglaševalska akcija.
- **Ustavite** (ali **zaženite**) oglaševalsko akcijo. Vsi stiki, razen aktivnih dostavljenih stikov, so v klicalniku zaprti. Stanje takih stikov se v aplikaciji spremeni v Odpri.
- **Možnost Izprazni** zapre vse čakajoče stike, ki so na voljo na klicnem seznamu.

  Opomba: stiki, ki so aktivni v klicalniku, se ne splaknejo.
- **Izbrišite** oglaševalsko akcijo. Oglaševalsko akcijo je mogoče izbrisati le, če ni v stanju izvršitve. Gumb za brisanje se aktivira samo, če oglaševalska akcija ni v stanju Izvedba. Ko uporabnik klikne na **Izbriši**, se odpre pojavno okno in prikaže naslednje opozorilno sporočilo, ki uporabnika obvesti o postopku brisanja:

  To dejanje označuje oglaševalsko akcijo za izbris. Oglaševalska akcija bo trajno izbrisana, ko bodo vse povezane oglaševalske akcije dosegle neizvedljivo stanje.

  Opomba: izbrisa oglaševalske akcije ni mogoče preklicati in ga ni mogoče razveljaviti. Po začetku delovanja za brisanje se stanje oglaševalske akcije spremeni v *OZNAČENO ZA BRISANJE* , da odraža postopek brisanja v teku.

Dejanja strani

Podokno z gumbom **Dejanja** v zgornjem levem kotu strani nad glavami je na voljo za izvajanje različnih dejanj. Ta gumb se prikaže le, če ga je skrbnik konfiguriral za prikaz.

Opomba: več oglaševalskih akcij deluje samo za aktivno stran in ne za oglaševalske akcije na več straneh.

Opomba: če izberete več oglaševalskih akcij, lahko uporabite samo gumba za začetni meni in ustavi. Celotna paleta gumbov je na voljo, če izberete eno oglaševalsko akcijo.

- **Uredite** katero koli znamko v oglaševalski akciji.
- **Možnost Kopiraj** ustvari novo oglaševalsko akcijo, v kateri so vse lastnosti izbrane oglaševalske akcije (razen imena oglaševalske akcije) ohranjene nespremenjene.

  Opomba: pri kopirani oglaševalski akciji je dovoljena uporaba istega imena kot izbrisana oglaševalska akcija, odvisno od izbranega ponudnika. Pretekli podatki, ki se nanašajo na staro oglaševalsko akcijo, se izbrišejo iz zbirke podatkov (med operacijo ob koncu dneva storitve LCMReportingService), ko je ustvarjena nova oglaševalska akcija z istim imenom kot izbrisana oglaševalska akcija. Svetujemo vam, da to uporabite po skrbnem ravnanju, saj to povzroči izgubo preteklih podatkov.

- **Začnite** kampanjo.
- **Ustavite** kampanjo.
- **Možnost Izprazni** zapre vse čakajoče stike na klicnem seznamu, ki so na voljo.

  Opomba: stiki, ki so aktivni v predpomnilniku klicatelja, se ne izperejo.

- **Izbrišite** oglaševalsko akcijo. Oglaševalsko akcijo je mogoče izbrisati le, če ni v stanju izvršitve. Gumb za brisanje se aktivira samo, če oglaševalska akcija ni v stanju Izvedba. Ko uporabnik klikne na **Izbriši**, se odpre pojavno okno in prikaže naslednje opozorilno sporočilo, ki uporabnika obvesti o postopku brisanja:

  To dejanje označuje oglaševalsko akcijo za izbris. Oglaševalska akcija bo trajno izbrisana, ko bodo vse povezane oglaševalske akcije dosegle neizvedljivo stanje.

  Opomba: izbrisa oglaševalske akcije ni mogoče preklicati in ga ni mogoče razveljaviti. Po začetku delovanja za brisanje se stanje oglaševalske akcije spremeni v *OZNAČENO ZA BRISANJE* , da odraža postopek brisanja v teku.

Razvrščanje in iskanje

Podatke objave oglaševalske akcije lahko razvrstite po poljubnem stolpcu. Kliknite glavo stolpca, če želite podatke razvrstiti po naraščajočem vrstnem redu stolpca. Z iskalnim poljem v zgornjem desnem kotu strani z objavo oglaševalske akcije lahko poiščete in pridobite zahtevane podatke.

Ustvarjanje oglaševalske akcije

Podrobnosti oglaševalske akcije

Če želite ustvariti novo oglaševalsko akcijo, kliknite **Dodaj oglaševalsko akcijo** , ki se nahaja v spodnjem desnem kotu zaslona. V tem razdelku lahko navedete osnovne podrobnosti oglaševalske akcije.

Prikaže **se zaslon Podrobnosti** oglaševalske akcije z naslednjimi podrobnostmi:

1. Vnesite ime **oglaševalske akcije**.
2. Vnesite opis **oglaševalske akcije**.
3. S spustnega seznama izberite kategorijo . To polje je neobvezno.

   Opomba: če nimate kategorije oglaševalske akcije, ki velja za to oglaševalsko akcijo, lahko kliknete **gumb Kategorija** kamere, da ustvarite novo kategorijo. Za več informacij glejte **Ustvarjanje kategorije** oglaševalske akcije.

4. **S spustnega seznama izberite skupino** poslovnih rezultatov.

   Opomba : če nimate nobene poslovne skupine, ki velja za to oglaševalsko akcijo, kliknite **gumb Ustvari rezultat** poslovanja in dodajte novo skupino poslovnih rezultatov. Za več informacij napotite **poslovni izid** .

5. Izberite časovno obdobje **za to oglaševalsko akcijo** . Oglaševalska akcija deluje med začetnim in končnim datumom, izbranim v tem razponu; Oba dneva sta vključujoča.
6. Izberite časovno obdobje **za to oglaševalsko akcijo** . Oglaševalska akcija deluje vse dni (v izbranem časovnem obdobju) med izbranimi časi.
7. Izberite časovni pas za to oglaševalsko akcijo . Aplikacija je zasnovana za delovanje v več časovnih pasovih.

   Opomba: če nimate časovnega pasu, ki velja za to oglaševalsko akcijo, kliknite ikono za ustvarjanje časovnega pasu
   in ustvarite nov časovni pas. Za več informacij glejte **razdelek TimeZone** .

   Aplikacijo lahko uporabljate na različnih lokacijah za izvajanje kampanj. Te lokacije so lahko razpršene po različnih celinah ali celo na različnih lokacijah na isti celini. Ker so kampanje daleč narazen, se bodo morda morale izvajati v delovnem času vsake posamezne lokacije. Aplikacija je zasnovana tako, da deluje v več časovnih pasovih.

   Različne lokacije po vsem svetu so razdeljene na časovne pasove glede na dolžine, v katerih se nahajajo. Aplikacija vsebuje določbo, kjer je mogoče konfigurirati sistemske časovne pasove.

   Ta časovni pas je uporabljen kot ena od možnosti za povezavo časovnega pasu stika. Nekatere druge prednosti, ki jih aplikacija uporablja za določanje časovnih pasov stikov, so poštna številka, območna koda, država itd.

8. Izberite število dni od **Time to Live(days)** counter. **Čas do življenja** je število dni, ko so stiki naložili prek funkcije samodejnega nalaganja.
9. TURN **Delovni dnevi** preklopite **ON** , da aplikacija izračuna čas za življenje samo z uporabo delovnih dni.
10. Izberite vrsto **uporabe časovnega pasu** za oglaševalsko akcijo. Izbirate lahko med tremi možnostmi:
    a. **Brez**: s to možnostjo izberete časovni pas za to oglaševalsko akcijo, kot je izbrano v razdelku Časovni pasovi.
    b. **Prekoračitev**: ta možnost samo za to oglaševalsko akcijo preglasi začetni in končni čas, konfiguriran za časovne pasove v tej skupini oglaševalskih akcij. Začetni in končni čas skupine se prikažeta, ko kliknete gumb Naloži privzeto .

    Opomba: vrsta uporabe časovnega pasu ni na voljo, ko ustvarjate novo oglaševalsko akcijo. Na voljo je samo pri urejanju obstoječe oglaševalske akcije.
11. Kliknite **Naprej** , da dokončate zaslon in se pomaknete do čarovnika za skupine **oglaševalskih** akcij.

Skupina oglaševalskih akcij

V tem razdelku lahko izvedete integracijo s oglaševalsko akcijo partnerskega izdelka (odvisno od klicatelja) ali čakalno vrsto (odvisno od klicatelja), da pridobite podrobnosti.

Izbira skupine

Izberite vrsto skupine oglaševalskih akcij iz namenske skupine oglaševalskih akcij, seznama v skupni rabi in pospešenega klicanja.

1. Če **je izbrana možnost Namenska skupina** oglaševalskih akcij, v spustnem meniju izberite skupino .
2. Če **je izbrana oglaševalska akcija** s seznamom **v skupni rabi, se možnost Skupina** skrije. O skupini oglaševalskih akcij odločamo, ko ustvarimo pogoj CSS za določeno oglaševalsko akcijo s seznamom v skupni rabi.

   Opomba: Za omogočanje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.
3. Če **je izbrana možnost Pospešeno klicanje** , izvedite korake, omenjene v pospešenem klicanju.

4. **Na spustnem seznamu izberite skupino** oglaševalskih akcij, da jo povežete z oglaševalsko akcijo.
5. Pojdite na razdelek Strategija **stikov** .

Pospešeno klicanje

Pospešeno klicanje je način za bolj združljive odhodne klice. Učinkovito poenostavi postopek klicanja ter skrajša čas in trud, ki ga posredniki potrebujejo za klicanje.

Ta funkcija omogoča samodejnemu klicatelju, da kliče stike, ki niso povezani s povezavo PEWC (stiki brez soglasja ali stiki strank, ki se niso strinjale s prejemanjem klicev iz samodejnega klicatelja). V tej funkciji je predstavljen koncept, imenovan človeško inicialno klicanje z nadzornim operaterjem. Tukaj izvajalci nadzora prejmejo stike brez soglasja prek obstoječega okvira dostave stikov. Nato nadzorni operater klikne stike na kontrolniku Agent Desktop in jih dostavi klicalniku za klicanje.

1. **Na spustnem seznamu izberite skupino** soglasij. Skupina za soglasje posreduje stike za soglasje za oglaševalsko akcijo ADM.
2. **Na spustnem seznamu izberite skupino** brez soglasja. Skupina brez soglasja posreduje stike brez soglasja za oglaševalsko akcijo ADM. Za klicanje stika izvedite naslednje korake.
    a. **Operator** – izberite **operaterja** , če želite izvesti ročno klicanje. Nadzorni operater sprejema pogoje za dostavo klicatelju.
    b. **Samodejno** – izberite **Samodejno** za izvedbo samodejnega klicanja. Agenti lahko samodejno pokličejo te stike brez posredovanja izvajalcev nadzora.
3. **Skupina** držav – na spustnem seznamu izberite **skupino** držav.

    Opomba: Prepričajte se, da **je možnost pospešenega klicanja** omogočena v funkcijah skupine State Law Group v razdelku State Law Group za dostavo stika.
    a. **Operator** – izberite **operaterja** , če želite izvesti ročno klicanje. Nadzorni operater sprejema pogoje za dostavo klicatelju.
    b. **Samodejno** – izberite **Samodejno** za izvedbo samodejnega klicanja. Agenti lahko samodejno pokličejo te stike brez posredovanja izvajalcev nadzora.
4. **Vrsta** iskanja – izberite **vrsto** iskanja med **možnostma Soglasje** in **Nesoglasje.**
    a. **Soglasje** – sistem pregleda stike v tabeli PEWC in posreduje ustrezne stike skupini za soglasje.
    b. **Nesoglasje** – sistem pregleda stike v tabeli, ki ni v obliki PEWC, in posreduje ustrezne stike skupini brez soglasja.

Strategija stikov

Strategija stika je preračunljiv pristop pri vzpostavljanju odnosov s strankami za učinkovito upravljanje kampanj.

Izberite strategijo **stikov** za oglaševalsko

akcijo. Na voljo so te možnosti:

Preprosto: preprosto strategijo je mogoče enostavno konfigurirati in se v ciklu premakne iz enega konfiguriranega načina v drugega. Cikel se ponavlja, dokler se konfigurirano število ciklov ne zaključi. Svojemu omejenemu namenu služi v nekaterih vrstah kampanj, ki ne zahtevajo nobene napredne metodologije za ravnanje s stiki.

Napredno: napredno strategijo lahko konfigurirate in uporabite za bolj dovršene strategije klicanja, kot so ponovni poizkusi na ravni načina, prehodna okna in različna okna za klicanje za načine. Ta vrsta strategije izkoristi največjo vrednost iz aplikacije, da pokliče vsak naložen stik.

Preprost

Za oglaševalsko akcijo je privzeto izbrana **možnost Preprosta** strategija stikov.

1. S spustnega seznama izberite ustrezno strategijo stikov za to oglaševalsko akcijo.

   Opomba : Če nimate strategije stikov, ki velja za ta stik, kliknite **Ustvari strategijo** stikov, da ustvarite novo strategijo. Za več informacij glejte **Ustvarjanje strategije** stikov.

2. **Globalni poskus –** uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost na podokno s številkami. S to možnostjo lahko navedete največje število poskusov ponovnega klicanja vsakega stika v oglaševalski akciji.
3. **Dnevni poskus –** uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost na podokno s številkami. S to možnostjo lahko navedete največje število poskusov ponovnega klicanja vsakega stika v oglaševalski akciji.
4. **Cycle Try Ry** – uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost na ploščo s številkami. To je število ciklov, ki jih strategija stika izvaja, preden zapre stik.
5. Izberite interval **ponovnega poskusa**cikla. To je interval med enim ciklom ponovnih poskusov in naslednjim. Vnesite zahtevane vrednosti v ustrezna polja pod **Dnevom**, **Hrs** in **Min**.

Strategija povratnega klica

Strategija povratnega klica se uporablja za prestavljanje stikov za povratni klic. Ko klicalnik na primer poskuša doseči stranko ob zahtevanem času in poskus ne uspe, sistem uporabi pravilo strategije povratnega klica.

Obstajata dve vrsti povratnih klicev. **Osebni povratni** klic je, ko je povratni klic preusmerjen k istemu agentu, ki je opravil prvotni klic; **Običajni povratni** klic je, ko je povratni klic preusmerjen na katerega koli razpoložljivega agenta.

6. S spustnega seznama izberite ustrezno strategijo povratnega klica za to oglaševalsko akcijo.

   Opomba: če nimate strategije povratnega klica, ki velja za ta stik, kliknite **Ustvari strategijo** povratnega klica, da ustvarite novo strategijo. Za več informacij glejte **Ustvarjanje strategije** povratnega klica.

7. **Reset Daily and Global Retries** - TURN stikalo **VKLOPLJENO** , če želite, da se pri premikanju stika v povratni klic število ponastavi na nič.
8. **Ponovni poskus povratnega** klica – uporabite drsnik ali vnesite vrednost v podokno s številkami. S to možnostjo lahko navedete največje število poskusov povratnega klica vsakega stika v oglaševalski akciji.

9. Po potrebi izberite gumb za **ponastavitev** PCB v NCB.

Opomba: stik, ki je označen kot osebni stik s povratnim klicem, je mogoče pretvoriti v običajni povratni klic v določenih okoliščinah, kot je ponavljajoče se nedoseganje določenega agenta. Če se želite izogniti temu, da stik sploh ne bi dosegel, se ta pretvori v redni povratni klic in doseže katerega koli drugega razpoložljivega agenta.

Razpoložljive možnosti za **vrsto** poskusa so navedene spodaj:

a. **Ponovni ponovki**: če želite konfigurirati število poskusov, po katerih osebni povratni klic postane običajen povratni klic.

b. **Trajanje**: trajanje v dnevih, urah in minutah, po katerem osebni povratni klic postane običajen povratni klic, če klicani klic iz kakršnega koli razloga ne doseže dodeljenega posrednika.

10. V podoknu s številkami nastavite številko **Poskuša doseči agenta** – aplikacija večkrat poskuša vzpostaviti stik z agentom, preden pretvori osebni povratni klic v običajni povratni klic.
11. Kliknite **Naprej** , da dokončate zaslon in se pomaknete do čarovnika za druge možnosti.

Vnaprej

Izberite **možnost Napredna** strategija stikov za oglaševalsko akcijo.

1. S spustnega seznama izberite ustrezno strategijo stikov za to oglaševalsko akcijo.

   Opomba : Če nimate strategije stikov, ki velja za ta stik, kliknite Ustvari strategijo stikov, da ustvarite novo strategijo. Za več informacij glejte **Ustvarjanje strategije** stikov.

2. **Globalni poskus –** uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost na podokno s številkami. S to možnostjo lahko navedete največje število poskusov ponovnega klicanja vsakega stika v oglaševalski akciji.
3. **Dnevni poskus –** uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost na podokno s številkami. S to možnostjo lahko navedete največje število poskusov ponovnega klicanja vsakega stika v oglaševalski akciji.
4. **Zaprite Daily Retries** - TURN stikalo **VKLOPLJENO** , da zaprete stik, ko je dosežena omejitev dnevnega ponovnega poskusa.
5. **Prehodno okno** – TURN stikalo **VKLOPLJENO** , da to funkcijo uporabite v oglaševalski akciji. Prehodno okno ponuja možnost omejitve števila poskusov za vsak način v določenem pragu trajanja.
6. **Dnevi** trajanja prehoda – uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost na podokno s številkami, da boste lahko šteli poskuse.
7. **Poskusi prehoda** – uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost v podokno s številkami, da izberete poskuse prehoda.

Podrobnosti oglaševalske akcije

Ko ustvarite oglaševalsko akcijo, jo morate urediti in v razdelku Podrobnosti **oglaševalske akcije** Tab posodobiti naslednje podrobnosti.

Možnosti konfiguracije

Ta razdelek vam omogoča izvajanje konfiguracij glede na oglaševalsko akcijo.

- **Veriženje**: to možnost aktivirajte, če želite omogočiti povezavo (veriženje) stikov trenutne oglaševalske akcije z drugimi oglaševalskimi akcijami.
- **Območje blokiranja/poštna številka**: TURN to stikalo VKLOPLJENO, da preprečite klicanje stikov iz blokiranih območij / poštnih številk med njihovim določenim blokiranim trajanjem.
- **DNC:** TURN vklopljeno stikalo DNC, da omogočite preverjanje DNC za stike v tej oglaševalski akciji. Seznam DNC (Do Not Call) zagotavlja skladnost s predpisi tako, da preprečuje neželene klice ali sporočila na telefonske številke, ki so v organizaciji označene kot DNC. Nacionalni klici
- **NDNC:** aktivirajte to stikalo, da omogočite preverjanje NDNC za stike v oglaševalski akciji. National Do Not Call (NDNC) je register na nacionalni ravni, ki zagotavlja skladnost s telekomunikacijskimi predpisi, ki prepovedujejo neželene klice ali sporočila na številke, navedene kot NDNC.
- **Spornik**: TURN vklopite Litigator in omogočite preverjanje skladnosti med nalaganjem podatkov. Ta funkcija zagotavlja pravno spoštovanje pri nalaganju in upravljanju stikov.
- **Skript** za predklic: aktivirajte stikalo skripta za predklic, če želite zagnati skript pred vsakim klicem. Ta skript se lahko integrira z zunanjimi aplikacijami ali bazami podatkov za sprejemanje končnih odločitev o klicanju. Možnosti vključujejo:
  - Knjižnica: izberite skript iz knjižnice skriptov.
  - VBScript: Izvedite skript, napisan po meri.
- **Skript** za postklic: Aktivirajte stikalo Postcall Script, da izvedete skript po vsakem klicu. To se lahko uporablja za različne namene, kot so preverjanje rezultatov klicev, prilagajanje vedenja pri prestavljanju ali integracija s sistemi drugih proizvajalcev (na primer posodabljanje stanja klica CRM). Možnost vključuje:
  - **Pred prerazporeditvijo**: izvede se pred prerazporeditvijo stika, kar logiki po meri omogoča, da vpliva na parametre prerazporeditve.
  - **Po prestavitvi**: izvede se po prerazporeditvi, omogoči nadaljnje prilagajanje strategije ali posodobi zunanje platforme.
  - **Oboje**: izvede se pred prerazporeditvijo in po njej.
- **CPT**: TURN CPT stikalo VKLOPLJENO, da omogoči preverjanje želenega časa med nalaganjem podatkov na podlagi izbranih parametrov.
  - Aktivirajte CPT na straneh kampanje in državnega prava.
  - Na spustnem seznamu izberite vrednost načina ali enolični identifikator.
  - Enolični identifikatorji so ustvarjeni v globalnih poslovnih parametrih.

Zelena cona in državno pravo

Zelena cona je funkcija, ki zagotavlja, da so stiki dostavljeni SAMO na podlagi možnih časovnih pasov in državnih pravil, pridobljenih iz območnih kod in poštnih številk vseh načinov stika. Če ima vaš stik tri načine, aplikacija pred dostavo v klicalnik preveri, ali je mogoče poklicati vse tri načine stika.

Ko je stikalo omogočeno, izboljšano Greenzone za izračun Greenzone upošteva vsa naložena števila in poštne številke. Če je naloženih 10 številk, bo za območno kodo in poštno številko vsake telefonske številke določenih 20 časovnih pasov. Če sta omogočeni poštni številki na ravni stika (primarni in sekundarni poštni številki), to doda še 2 časovna pasova, tako da je za preverjanje 22 časovnih pasov. Aplikacija preveri vse te časovne pasove in dostavi stik šele, ko ima vseh 22 časovnih pasov dovoljeno okno, ki ga je mogoče klicati.

Če bi bilo omogočeno državno pravo, bi bilo opredeljenih 22 držav, povezanih s temi časovnimi pasovi. Izboljšana funkcija Greenzone potrdi začetni in končni čas vseh 22 stanj, združi skladnost s predpisi in dostavi stik v presečnem dovoljenem oknu klicanja.

Opomba: Za omogočanje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.

Opomba: Ko stiki v Greenzoneu ne uspejo, se neuspeli stiki znova prestavijo.

Aktivirajte Greenzone

Privzeto je aktivirana Greenzone in možnost Oglaševalska akcija je izbrana samodejno. Zelenega območja ni mogoče deaktivirati.

- **Časovni pas** oglaševalske akcije – TURN to možnost, če želite uporabiti časovni pas oglaševalske akcije. Predstavlja časovni pas, konfiguriran na ravni oglaševalske akcije. Stiki so preverjeni glede na ta časovni pas, da se zagotovi skladnost s pravili klicanja za določeno oglaševalsko akcijo.
- **Naloženo območje** – TURN to vklopite, če želite uporabiti naloženo območje. Nanaša se na časovni pas, naložen za stik v podatkovni datoteki. To območje deluje kot referenca za zagotavljanje, da je stik mogoče klicati v dovoljenih urah.
- **Navedite** - TURN to za uporabo tega. Označuje stanje, povezano s stikom. Uporabljajo se predpisi o klicanju, specifični za državo, kot so klicni časi in prazniki.
- **Poštna številka** - TURN to za uporabo tega. Primarna poštna številka stika se uporablja za izpeljavo ustreznega časovnega pasu in preverjanje morebitnih omejitev klicanja, specifičnih za poštno številko.
- **Dodatna poštna številka** - TURN to za uporabo tega. Vse dodatne poštne številke, povezane s kontaktom. Ti se preverijo glede skladnosti s časovnim pasom, kar zagotavlja prilagodljivost stikom z lokacijami, povezanimi z več lokacijami. To lahko aktivirate le, če je aktivirana poštna številka.
- **Območna koda** - TURN to za uporabo tega. Nanaša se na področno kodo, povezano s telefonsko številko stika. Pomaga določiti časovni pas in državne predpise za klicanje.

- **Trenutni način** – TURN to vklopite, če želite uporabiti trenutni način. Označuje način (na primer SMS, e-pošta, glas), ki se trenutno ocenjuje za stik. Aplikacija zagotavlja, da je ta način mogoče klicati na podlagi pravil.
- **Vsi načini – TURN to vklopite, da preverite klicnost vseh razpoložljivih načinov** . Če so vsi načini v skladu s časovnim pasom in pravili stanja, se stik dostavi klicatelju.

- **Poštna številka** načina - TURN to vklopite, če želite uporabiti način Zip. Nanaša se na poštno številko, izpeljano posebej za način (na primer e-pošto ali SMS). Zagotavlja skladnost stika, specifično za način.
  - **Trenutni način** – TURN to vklopite, če želite uporabiti trenutni način. Označuje način (na primer SMS, e-pošta, glas), ki se trenutno ocenjuje za stik. Aplikacija zagotavlja, da je ta način mogoče klicati na podlagi pravil.
  - **Vsi načini– TURN to vklopite, da preverite klicnost vseh razpoložljivih načinov** . Če so vsi načini v skladu s časovnim pasom in pravili stanja, se stik dostavi klicatelju.

Državno pravo

Stiki lahko pripadajo več časovnim pasovom glede na področno kodo, poštno številko, dodatno poštno številko in poštno številko na ravni načina, odvisno od konfiguriranih stanj. Za več parametrov bo morda treba preveriti čas varnega klicanja enega stika, vključno z dovoljenimi časi klicanja na ravni države. Omogočanje Greenzone, vendar na ravni kampanje zagotavlja, da aplikacija preveri vse te parametre, preden dostavi stik za klicanje.

Državni zakoni urejajo delovanje kontaktnega centra in jih je mogoče konfigurirati na ravni aplikacije, da veljajo za določene kampanje. Če želite aktivirati skladnost z državno zakonodajo:

- Aktivirajte **skladnost z državno zakonodajo** na ravni kampanje, da zagotovite, da so vsi parametri preverjeni, preden dostavite stik za klicanje.
- Na spustnem seznamu izberite državno **pravno skupino** , da za svojo kamero uporabite pravila o skladnosti z državno zakonodajo. Skupina državnega prava omogoča upravitelju, da opredeli posamezno državo in njeno povezavo z poštno številko in / ali območno kodo ter končno združi te države skupaj kot državno **pravno skupino** z opredelitvijo klicnega časa in praznikov. Kadar aplikacija določi več kot eno stanje na podlagi poštnih številk in območnih številk, velja prednostna naloga, določena v **Skupini za sistem > državno pravo.** Glej **državno pravno skupino**.
- **Stanje**: Skladnost se uveljavlja glede na stanje, konfigurirano v sistemskih nastavitvah aplikacij. S tem se za oglaševalsko akcijo uporabijo dovoljeni časi klicanja na ravni države.
- **Poštna številka: Skladnost** se uveljavlja na podlagi poštne številke, konfigurirane v sistemu.
- **Dodatna poštna številka**: Zagotavlja skladnost s preverjanjem vseh dodatnih poštnih številk, povezanih s stikom, za upoštevanje časovnega pasu in državne zakonodaje.
- **Območna koda**: Skladnost temelji na območni kodi, konfigurirani v sistemu. Uporabljajo se državni zakoni, povezani z območnim zakonikom.

- **Trenutni način:** preverja skladnost s predpisi za trenutni način (na primer SMS, e-pošta, glas), ki se ocenjuje, in se tako prepriča, da upošteva pravila stanja.
- **Vsi načini: pred dostavo stika v klicalnik, preveri, ali so vsi razpoložljivi načini** skladni s predpisi časovnega pasu in državnimi predpisi.

- **Poštna številka** v načinu: Zagotavlja skladnost na podlagi poštne številke, specifične za način.
  - **Trenutni način**: preveri skladnost za trenutni način, ki se ocenjuje, in se prepriča, da je skladen s pravili stanja.
  - **Vsi načini: pred dostavo stika v klicalnik, preveri, ali so vsi razpoložljivi načini** skladni s predpisi časovnega pasu in državnimi predpisi.
- Kliknite **Shrani**. Nadaljujte s konfiguriranjem različnih zahtev za novo ustvarjeno oglaševalsko akcijo.

Konfiguracija oglaševalske akcije

Ko ustvarite oglaševalsko akcijo, morate konfigurirati še različne druge vidike, da bo oglaševalska akcija delovala, kot želite. V tem razdelku je opisano konfiguriranje naslednjih elementov:

1. Podrobnosti o oglaševalski akciji
2. Nastavitve kanala
3. Poslovni parametri
4. Konfiguracija AI

   Opomba: Za omogočanje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.
5. CSS
6. Verižni
7. Seznami stikov
8. Upravljanje stikov
9. Uvrsti na urnik
10. IVR urejevalnik predlog
11. Urejevalnik predlog e-pošte

    Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.
12. SMS Urejevalnik predlog

    Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.
13. Druga konfiguracija
14. Nastavitve klicalnika

Vsako od zgornjih možnosti menija lahko postavite kot **hitro povezavo** na strani aplikacije **Home** . Kliknite zahtevano **povezavo** in stran je zdaj na voljo za ogled/urejanje z enim samim klikom neposredno s strani aplikacije Home.

Nastavitve kanala

Izvedite naslednje korake:

1. Izberite e-poštni strežnik **za oglaševalsko akcijo** .
2. V polju časovne **omejitve** e-pošte nastavite prag za e-poštna sporočila. Ta prag določa največji dovoljeni čas, v katerem lahko sistem obdela in pošlje e-pošto. Razpon je od 1 do 2400 ur.
3. Če gre za oglaševalsko akcijo SMS, za oglaševalsko akcijo izberite **strežnik** SMS. Razpon je od 1 do 1440 minut.
4. V polju »Časovna omejitev **SMS« nastavite prag za SMS** . To polje določa največje število sporočil SMS ali hitrost, s katero jih je mogoče poslati v določenem obdobju.
5. **Izberite primarno kratko kodo** s spustnega seznama. To je glavna kratka koda, ki se uporablja za pošiljanje SMS /email v kampanji.

   Opomba: za oglaševalsko akcijo, konfigurirano s strežnikom SMS, primarna **kratka koda** in **SMS vrsta besedila**
   Polja so obvezna.
6. **Izberite sekundarno kratko kodo** s spustnega seznama. To je sekundarna kratka koda, ki se uporablja za pošiljanje SMS /email v kampanji.

   Opomba: za oglaševalsko akcijo, konfigurirano s strežnikom SMS, primarno **kratko kodo** in **SMS vrsto besedila**
   Polja so obvezna.
7. S spustnega seznama izberite dispozicijo SMS Timeout. Določa rezultat SMS za kontakt, ko kontakt poteče. Privzeta vrednost je Uspeh.
8. **S spustnega seznama izberite SMS Vrsta** besedila, kot so Dinamično, Statično, Dvosmerno. Določa vrsto SMS, konfigurirano za oglaševalsko akcijo. To je obvezno polje, ko je strežnik SMS preslikan v oglaševalsko akcijo.
   a. **Dinamično**: omogoča uporabo prilagojene ali spremenljive vsebine v SMS, kot je vstavljanje podatkov, specifičnih za stranko, kot so imena, podrobnosti o računu ali stanja naročil.
   b. **Statično**: pošlje enotno sporočilo vsem prejemnikom brez kakršnih koli prilagoditev. To je primerno za splošna obvestila, opozorila ali promocijska sporočila.
   c. **TwoWay**: omogoča dvosmerno komunikacijo, ki prejemnikom omogoča, da odgovorijo na SMS.
9. Če želite vključiti bota za klepet za 2-smerno komunikacijo SMS, ga izberite s spustnega seznama ChatBot Account.
10. Izberite vodnik **po** klicih s spustnega seznama, preslikanega v oglaševalsko akcijo.

11. Vnesite predpono , če želite dodati določen niz na začetek prenesenih podatkov o stiku.

12. Vnesite **pripono** , da dodate niz na konec podatkov o stiku, preden so poslani klicatelju.

Opomba: V nastavitvah kanala Tab, SMS in e-pošta trenutno nista podprti.

Poslovni parametri

Poslovni parameter je poslovno specifičen podatek, ki se lahko uporablja za različne namene. Nekatere uporabe so:

1. Podatke povežite s stiki v času nalaganja.
2. Določite pogoje po meri za CSS za določanje strategije klicanja za določanje prioritete stika.
3. Poizvedujte po stikih na podlagi teh parametrov in jih upravljajte v funkciji **Upravljanje stikov** .
4. Te parametre zapolnite na Agent Desktop kot zaslon, ki se pojavi med klicem.

Ustvarite lahko skupno 25 poslovnih parametrov. Teh 25 vključuje vse parametre, ki jih uporabljate iz katerega koli klicatelja. Če na primer v uvoznem pravilu klicalnika uporabljate 4 polja po meri, lahko ustvarite dodatnih 21 poslovnih parametrov.

Opomba: Privzeto so vsa polja, določena v tabeli pravil za uvoz, ustvarjena pod poslovnimi parametri.

Ustvarjanje poslovnega parametra

1. Kliknite **Dodaj** , da dodate parameter podjetja.
2. Na spustnem **seznamu izberite ime** poslovnega parametra. Navaja parametre, konfigurirane v globalnih poslovnih parametrih. Če želite dodati nov parameter, glejte Globalni poslovni parametri.
3. Na spustnem seznamu Podatkovni **tip** izberite podatkovni **tip** za ta poslovni parameter. Razpoložljive možnosti so:
   a. **Število**, za numerične podatke.
   b. Plovec za števila z decimalnimi vrednostmi.
   c. **DateTime** za vrednosti, ki predstavljajo datum in čas. Če izberete ta podatkovni tip, v polju Oblika **izberite želeno obliko datuma** .
   d. **Niz** za alfanumerične podatke, ki vključujejo poljubne znake.
4. TURN stikalo za velike podatke **VKLOPLJENO** , da določite ta poslovni parameter kot množično polje. Poslovni parametri, opredeljeni kot množična polja, nimajo omejitev glede dolžine polja za podatke, ki se vključijo kot parameter zasedenosti.
5. Vnesite število znakov, ki so dovoljeni za podatke v stolpec Dolžina znakov.
6. TURN stikalo Pogled **agenta VKLOPLJENO** , če želite prikazati te poslovne parametre posrednikom na namizju.

   Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.

7. TURN stikalo za ogled/urejanje **agenta VKLOPLJENO** , da posrednikom omogoči urejanje.

   Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.

8. TURN stikalo **DNC** VKLOPLJENO **, če je**potrebno. Tako lahko aplikacija določi, ali za klic na podlagi tega poslovnega področja veljajo pravila DNC (Ne kontaktiraj).

9. Izberite polje »Matrica stranke« s spustnega menija, ki ustreza imenu parametra podjetja.

   Opomba: polje »Matrica **stranke«** je omogočeno samo, če je v razdelku Možnosti konfiguracije na strani Konfiguracija oglaševalske akcije vklopljeno vsaj eno od stikal P2P in BTTC. Za več informacij glejte Konfiguriranje oglaševalske akcije .

10. Kliknite Shrani , če želite dokončati ustvarjanje polja podjetja, ali Prekliči , če želite povrnitev brez shranjenih podatkov.

    Opomba: program ne indeksira podatkov poslovnih polj, ker je uporaba 26 poslovnih polj (vključno z enoličnim identifikatorjem) odvisna od stranke in ni enotna za vse stranke. Priporočamo, da uporabniki uporabijo pomoč podpore za ustvarjanje dodatnih indeksov na podlagi poslovnih zahtev.

11. Število ustvarjenih poslovnih polj in razpoložljivo število sta prikazana v zgornjem desnem kotu mreže.

12. Ustvarite lahko tudi enolični identifikator. V idealnem primeru lahko obstajajo enaka poslovna področja med cam-paigns, ki jih je morda treba združiti za različne namene.

13. Primer: Stranka ID je lahko poslovno področje v oglaševalskih akcijah, za katere je v poročilih potrebno združevanje. Vendar pa je lahko stranka ID prvo poslovno področje v kampanji A; šesti v kampanji B; in deseto v kampanji C – zato je združevanje zahtevna naloga. Namesto tega lahko to poslovno polje ustvarite kot polje enoličnega identifikatorja in podatke skupine iz polja »Enolični identifikator«. Sledite spodnjim korakom, da ustvarite edinstveni identifikator.

14. **Kliknite gumb Dodaj enolični identifikator** , da dodate enolični identifikator.

15. Vnesite zahtevane podatke in kliknite **Shrani**.

    Opomba: aplikacija ne indeksira podatkov poslovnih področij, ker je uporaba 26 poslovnih polj (vključno z enoličnim identifikatorjem) odvisna od stranke in ni enotna za vse možne uporabnike. Priporočamo, da uporabniki uporabijo pomoč podpore za ustvarjanje dodatnih indeksov na podlagi poslovnih zahtev.

Polje oglaševalske akcije

Polja oglaševalske akcije so statična polja, ki jih lahko uporabite za funkcijo BTTC (napotite konfiguracijo AI). Aplikacija omogoča nastavitev petih polj oglaševalske akcije. Pomaknite se do **razdelka Polja oglaševalske akcije** .

Izvedite naslednje korake, da nastavite polja oglaševalske akcije.

1. Dostopajte do polja »Oglaševalska akcija **Tab v modulu** Poslovni parameter **«.**
2. V polje »Ključ« vnesite ime parametra »Polje **oglaševalske akcije** «.
3. V polje Vrednost **vnesite ustrezno vrednost** .
4. Kliknite gumb Shrani , da shranite podrobnosti.
5. **Kliknite gumb Prekliči** , da prekličete podrobnosti.
6. **Kliknite gumb Izbriši** , da izbrišete podrobnosti.

Konfiguracija AI

Opomba: Za omogočanje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.

Funkcija konfiguracije umetne inteligence skrbnikom omogoča uporabo vgrajene umetne inteligence za napovedovanje na podlagi preteklih podatkov. Razpoložljivost zgodovinskih podatkov vodi do natančnejših napovedi.

Opomba: Če želite preveriti, ali imate licenco, lahko kliknete **licenčni** modul in preverite, ali **je RPCO (Right Party Connect Optimizer)** prikazan omogočeno, sicer je konfiguracija AI Tab onemogočena.

Modul **za konfiguracijo** AI omogoča dostop do naslednjih napovednih funkcij AI.

Najboljši čas za stik

Best Time to Contact je model umetne inteligence, ki pomaga zmanjšati število vnovičnih ponovnih klicev in povečati uspešne klicne povezave, tako da:

1. Napovedovanje najboljšega časovnega okvira, v katerem je mogoče pristopiti k stranki za ta dan.
2. Priporočanje prave telefonske številke za uporabo v najboljšem

časovnem okviru. Izvedite naslednje korake:

- TURN **VKLOPLJENO** stikalo **za najboljši čas za stik** , da aktivirate najboljši čas za klicanje stikov.
- Uporabite drsnik ali vnesite vrednost za **Prag** stika. To polje je aktivno le, če je stikalo za najboljši čas za stik nastavljeno na Vklopljeno.
- Kliknite **Shrani**.

Umetna inteligenca v aplikaciji določa verjetnost uspešnega doseganja pravega kontakta. Ta verjetnost je izražena v odstotkih. Višji odstotek, boljše so možnosti za uspešen konnekt.

Stiki s seznama možnih strank so razporejeni v padajočem vrstnem redu glede na odstotek uspeha. Aplikacija izbere stike, ki so dodeljeni z izbrano ali višjo verjetnostjo uspeha.

Če skrbnik na primer za mejno vrednost izbere 60 %, najprej pokliče stike z odstotkom verjetnosti 60 % ali več. Klicanje poteka v padajočem vrstnem redu glede na odstotek verjetnosti ob načrtovanem času.

Strategija izbire stikov

Strategija za izbiro stikov (CSS) določa, kako določite prednost stikov za klicanje v oglaševalski akciji. V oglaševalski akciji imate lahko na primer tri kategorije imetnikov kreditnih kartic: platinasto, zlato in srebrno. S konfiguriranjem CSS lahko zagotovite, da vaša aplikacija potisne določen odstotek ali število Plat-inum stikov in/ali zlatih in srebrnih stikov glede na prioriteto.

Pojdite na CSS **in prikaže se zaslon Strategija** izbire stikov.

Ustvarjanje nove skupine CSS

Če želite ustvariti novo **skupino** strategije izbire stikov, izvedite naslednje korake:

1. Vnesite novo **ime** skupine CSS.
2. Vnesite ime **pogoja**. To je obvezno polje. V imenu ne morete uporabiti posebnih znakov, razen podčrtaja, pomišljaja in znaka pri (_, -in @) v imenu pogoja.
3. **S spustnega seznama izberite Ciljna skupina** .
4. Pogoje lahko ustvarite z možnostjo **Pogoji** gradnje ali Pogoji**pisanja** . Aktivirajte zahtevano stikalo glede na vaše želje.
5. Pojdite na **razdelek Pogoji** CSS.

Ustvarjanje pogoja CSS - pogoji izdelave

Kliknite gumb Dodaj novo , da dodate nov pogoj CSS. Izpolnite ta polja:

1. Vnesite novo **ime** skupine CSS.
2. TURN stikalo Advanced Builder **VKLOPLJENO , če želite zgraditi napredno stanje** CSS.

   Opomba: Napredni graditelj zahteva natančno stanje ročnega ustvarjanja ugnezdenih pogojev. Vsaka nepravilna postavitev oklepajev lahko povzroči, da stanje CSS izbere napačne in nenamerne stike za dostavo v klicalnik. Če pa je stikalo naprednega graditelja izklopljeno, lahko pogoje dodajate v skupine z vnaprej izbranimi in/ali pogoji.
3. Zaslon **»Napredni graditelj«** je prikazan tako:
   a. Vnesite odprt oklepaj - (- v prvo celico.
   b. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ poslovna polja** izberite ustrezen element. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

c. Izberite primerjalnega operaterja med spodaj navedenimi možnostmi - to je pogoj, da mora polje izpolnjevati za izbiro stika. Razpoložljivi parametri so:

   i. je popolnoma enako
   ii. je manjša od
   iii. manjša ali enaka
   iv. večja od
   v. večja ali enaka
   vi. ni enako
   vii. Kot
   viii. Palca
   ix. Ne v
   x. Ni všeč

d. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite izbrati za dostavo.

e. Zaprite oklepaj.

4. Kliknite gumb Dodaj **,** da dodate še en pogoj. Privzeti pogoji CSS so naslednji:
   a. Stiki s prioritetnimi klici – stari stiki
   b. Stiki s prioritetnimi klici – stari stiki
   c. Določeni trenutki
5. Dokončajte **korake od 4** do **9**. Dodajte toliko pogojev, ki jih boste morda potrebovali za svoj CSS.
6. Ko končate s pogoji, kliknite **Shrani** , da dokončate
7. Če ne uporabljate naprednega graditelja, uporabite preprost graditelj, kot je prikazano na spodnjem zaslonu:
8. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ poslovna polja** izberite ustrezen element. Za več podrobnosti glejte korak 5.

   Opomba: Če izberete System Fields List ID ali Global List ID, vam pojavno okno omogoča, da izberete ustrezen seznam z razpoložljivih seznamov.
9. Izberite možnost primerjave - to je pogoj, ki ga mora polje izpolnjevati, da se stik sede. Nekateri primerjalni parametri za vaše stanje so lahko > (večje kot), < (manjše kot), = (enako) itd.
10. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite izbrati za dostavo.
11. Zaprite oklepaj.
12. Kliknite gumb Dodaj **,** da dodate še en pogoj.
13. V novi vrstici na spustnem seznamu odločitev izberite **AND** ali **OR** .
14. Še naprej lahko dodajate več takšnih skupin stanj. Ko končate, kliknite Shrani .

15. Če želite dodati več skupin, izberite **gumb Dodaj** z gumba Skupinsko **dejanje** .
16. Ponovite **korake od 12** do **17**.
17. Pojdite na razdelek Naročilo **po** .

Polja:

Polja	Opis
Največje število ponovnih vnosov	To je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznih stikov v oglaševalski akciji.
Dnevni ponovni poizkusi	To je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznega stika v enem dnevu za to oglaševalsko akcijo.
Ponovni poskusi cikla	To je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti v ciklu klicanja. Cikel je niz poskusov klicanja, enkrat na vse načine, s katerimi je naložen stik. Stik je na primer naložen s tremi načini – številkami Home, »Službeno« in »Mobilno«. Cikel klicanja se zaključi, ko aplikacija enkrat pokliče vse te načine (v konfiguriranem vrstnem redu).
Ponovni poizkusi e-pošte	To je trenutna povečana vrednost za število vnovičnih poskusov, dovoljenih za dostavo stikov za e-poštne oglaševalske akcije. **Opomba**: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.
SMS Ponovni poizkusi	To je trenutna povečana vrednost za število dovoljenih poskusov stikov za oglaševalske akcije SMS. **Opomba**: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.
Zadnji dostop	Stike z nastavljenim datumom in časom zadnjega dostopa, ki bodo dostavljeni kot del tega OSS.
Prednost	Prednost, dodeljena stikom, ki jih je treba upoštevati pri izvajanju v skladu s tem SPV.
Ocena možnih strank	Ocena možnih strank, ki jo je treba upoštevati pri posredovanju stikov, je v skladu s tem CSS. Ocena možnih strank pomaga pri prepoznavanju najbolj potencialne stranke, s katero je treba vzpostaviti stik iz oglaševalske akcije. Ta rezultat lahko nastavite tudi ob nalaganju ali zaključku, hkrati pa določite rezultat poslovanja / telefonije.
CallStartTime	To je začetni čas klica, ki ga je nastavil prestavitelj. Klici, ki so v začetnem času, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
CallEndTime	To je končni čas klica, ki ga je nastavil prestavitelj. Klici, ki so v času zaključka, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
ListID	Seznam ID, kateremu pripada stik. Kontakti, ki pripadajo ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.
Vrsta klica	Vrsta klica. Na primer osebni povratni klic, redni povratni klic, redni klic itd.

LastOutcome	Zadnji rezultat, nastavljen za ta stik. Kontakti z izbranim zadnjim rezultatom so dostavljeni.

Globalni ID seznama	Globalni seznam ID, kateremu pripada ta stik. Stiki, ki pripadajo globalnim ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.
Userid	To je agent ID označil stiku. Klici se dostavijo v klicalnik in se popravijo agentu, navedenemu v tem polju.
Telefonska številka	Telefonska številka stika za dostavo v skladu s tem CSS.
Ime območja	Ime časovnega pasu, kateremu stik pripada.

Ustvarjanje pogoja CSS - pogoji pisanja

1. Namesto graditelja pogojev Preprosto ali Napredno stanje lahko uporabite **tudi možnost Pogoji** pisanja.
2. Če želite začeti pisati pogoje CSS, omogočite stikalo Pogoji **pisanja** . Preden izberete možnost Pogoji pisanja, upoštevajte naslednje:
   a. Aplikacija preveri samo sintakso - ne omogoča shranjevanja pogojev z napačno sintakso.
   b. Program ne preveri veljavnosti polj. Če je sintaksa veljavna in poizvedba ne vrne nobenih rezultatov, preverite in natančneje/znova napišite poizvedbo.
3. Začnite svoje stanje tako, da odprete kodrasti opornik ({). Aplikacija prikaže tri elemente
   a. Sistemska polja
   b. Poslovni parametri
   c. Expression – če želite več informacij, glejte Graditelj izrazov.
4. Za izbor so na voljo vsa sistemska polja, navedena v točki 5 v razdelku Ustvarjanje pogoja CSS - pogoji gradnje. Za funkcijo Pogoji pisanja so dodatno na voljo naslednja polja:
   a. **ContactID** - Stik ID ustvari aplikacija.
   b. **CallStartDate** – to je datum začetka klica, ki ga je nastavil prestavnik. Klici, ki so v začetnem datumu, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
   c. **CallEndDate** – to je datum konca klica, ki ga je nastavil prestavnik. Klici, ki so v končnem datumu, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
   d. **Država** – geografska država stika.
   e. **Poštna številka** - poštna številka, ki ji pripada stik.
   f. **AreaCode** - Območna koda, ki ji stik pripada.
   g. **CreatedTime** – datum in čas, ko je bil stik dodan/prestavljen. Stiki s tem ustvarjenim časom so izbrani za dostavo, če je to del pogoja.
   h. **SekundarnaPoštna številka** - sekundarna poštna številka stika, če je preslikana.

5. Kliknite Shrani , da shranite poizvedbo.

Opomba : Z gumbom Poizvedba na plošči Dejanja lahko preberete pogoj, ki ste ga ustvarili z uporabo Pogoji pisanja funkcija. Poizvedbe pa ni mogoče urejati. Če želite urediti poizvedbo, uporabite gumb Uredi na plošči Dejanja.

Naročite po

1. V **razdelku Naročilo po** se določi vrstni red, v katerem želite, da se ujemajoči se stiki za določene pogoje dostavijo v klicalnik - naraščajoče ali padajoče. Spodaj **je prikazan razdelek Naročilo po** zaslonu.
2. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ Poslovna polja**izberite ustrezen element. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.
3. Na spustnem seznamu Razvrsti izberite **Asc** oziroma **Desc** za Naraščajoče oziroma Padajoče.
4. Če želite dodati več vrstnih redov razvrščanja, kliknite **gumb Dodaj** .
5. Ko končate z razvrščanjem, kliknite **Shrani** , da izpolnite pogoje CSS. Shranjeni pogoj je naveden pod sistemskimi pogoji.
6. **Kliknite gumb Shrani in poravnaj** , da shranite spremembe in splaknete (zaprete) vse stike v klicalniku ter jih znova odprete v aplikaciji.

   Opomba: Ustvarjanje pogojev lahko preskočite in izberete kateri koli privzeti pogoj CSS.
7. Shranjeni pogoj je naveden pod sistemskimi pogoji. Z interaktivnim **gumbom** Pogoj CSS izvedite naslednja dejanja:
   a. **Uredite** pogoj CSS. Ko urejate pogoj CSS, je zaslon podoben Ustvari novo skupino CSS. Naredite potrebne spremembe in kliknite **Shrani** , da dokončate urejanje.
   b. **Izbrišite** pogoj CSS. Kliknite V redu v potrditvenem pojavnem oknu za brisanje.
   c. **Pokaži stike** , ki ustrezajo stanju CSS.
8. Stiki so prikazani.
9. Ko se prikažejo stiki, ki ustrezajo stanju CSS, izberite določene stike ali uporabite eno od naslednjih možnosti:
   a. Izberite potrditveno **polje Izberi vse** , da izberete stike, ki so izpolnjeni na strani.
   b. Izberite potrditveno polje Globalna **izbira** , da izberete vse stike na straneh.
10. **Kliknite gumb Dejanja** . Pri izbranih stikih izvedite eno od naslednjih operacij:
    a. Izberite **Spremeni čas** prestavljanja, da stik prestavite na poznejši datum in/ali uro. Določite **začetni in končni čas** za prestavitev stika v tem oknu. Kliknite **Prestavi stike** , da dokončate dejanje.

b. Izberite **Ponastavi kot nov stik** – s tem dejanjem ponastavite stik kot Nov stik. Kliknite **Res-chedule Contacts** , da dokončate dejanje.

c. Izberite **Znova odpri stike** , da znova odprete stik za klicanje. Kliknite **Prerazporedi stike** na dokončano dejanje.

Opomba : Če potrdite polje Razveljavi vrednosti polja **za poslovanje, ki so jih posodobili posredniki** , program zavrže morebitne posodobitve vrednosti polja za poslovanje, ki so jih naredili posredniki med interakcijo, program pa se povrne na vrednosti polja za poslovanje v času nalaganja stika.

Stik A je na primer naložen z vrednostmi polj za podjetja za številko za mobilne naprave in stranko ID (123456). Med interakcijo posrednika stranka zahteva spremembo številke mobilnega telefona in tomera ID (v 345678), agent pa posodobi vrednosti. V času ponovnega odpiranja tega stika s pogoji CSS imate možnost, da se vrnete na prvotno številko mobilnega telefona in stranko ID (123456), tako da izberete to potrditveno polje.

Opomba: Ta možnost ne velja za blokiranje stikov in zapiranje stikov.
1. Izberite **Blokiraj stike** , da preprečite klicanje izbranih stikov, tako da spremenite stanje stika na Blokirani.
2. Izberite Zapri stike, da zaprete izbrane stike

Sistemski pogoji

Obstaja pet sistemskih pogojev CSS, ki jih lahko uporabite za oglaševalsko akcijo, poleg vseh pogojev, ki ste jih ustvarili. Pregled vzorca klicanja za teh pet privzetih pogojev CSS:

1. **Fresh Contact – List DESC**: Ta pogoj vključuje nove stike, ki jih aplikacija še ni dostavila v klicalnik. Začne klicati od zadnjega naloženega do najstarejšega. Pred tem stikom ni poskusov klicanja.
2. **Nov stik – seznam ASC:** Ta pogoj vključuje stike iz starejših prenosov, ki še vedno čakajo na dostavo v klicalnik. Kliče od najstarejšega naloženega stika.
3. **Načrtovani stik**: ta pogoj velja za stike, za katere določite, da jih boste klicali ob določeni uri.
4. **Fresh Contact – Contact ASC:** Ta pogoj najprej razvrsti stike glede na najstarejši čas ustvarjanja stika. Privzeto ostane onemogočena.
5. **Fresh Contact – Contact DESC**: Ta pogoj najprej razvrsti stike glede na čas zadnjega ustvarjanja stika. Prav tako ostane privzeto onemogočena.
6. **Pogoji** po meri: to so uporabniško določeni pogoji, konfigurirani tako, da izpolnjujejo posebne zahteve oglaševalske akcije.

Vsi dodatni ustvarjeni pogoji CSS so navedeni pod sistemskimi pogoji. Glejte Ustvarjanje pogoja CSS - Pogoji gradnje in vrstni red po za podrobnosti o ustvarjanju dodatnih pogojev CSS.

Kopiranje pogojev CSS

Kopirate lahko tudi obstoječe pogoje CSS - tako skupine pogojev kot posamezne pogoje CSS.

1. **Kopiraj skupino** CSS – kliknite **gumb Kopiraj** v podoknu skupine CSS na levi strani.
   a. Vnesite ime klonirane **skupine** CSS in kliknite **Shrani** , da dokončate.
2. **Kopiraj pogoj** CSS – kliknite **gumb Kopiraj** v podoknu razdelka stanja CSS na desni. Prikaže se stran s pogoji z zahtevanimi podrobnostmi.
   a. Vnesite ime kloniranega pogoja CSS.
   b. Če so potrebne kakršne koli spremembe, sledite korakom, navedenim v spodnjih razdelkih, in izvedite spremembe: Ustvarjanje pogoja CSS – pogoji izdelave, vrstni red po in sistemski pogoji.
3. Ko končate, kliknite Shrani .

Verižni

Veriženje oglaševalskih akcij je funkcija, s katero je mogoče stike med izvajanjem verižiti iz ene oglaševalske akcije v drugo. V času izvajanja, ki temelji na razporeditvah agentov, se zgodi postopek veriženja. Uporabniki lahko konfigurirajo različne ciljne oglaševalske akcije za različne rezultate v izvorni oglaševalski akciji.

Veriženje je mogoče doseči z eno od naslednjih metod:

Premakni – stik je priklenjen na ciljno oglaševalsko akcijo, ko se zapre v izvorni oglaševalski akciji. Ko je kontakt zaprt, potem ko je dosežen konfiguriran globalni poskus ponovitve in se konfiguracija veriženja za ta rezultat ujema, se stik prek vrste premika poveže v ciljno oglaševalsko akcijo. To je zdaj nov stik v ciljni oglaševalski akciji.

Kopiraj – stik je priklenjen na ciljno oglaševalsko akcijo vsakič, ko prejme rezultat klica, konfiguriran z veriženjem. Ko posrednik določi rezultat in se ta rezultat ujema z verižno konfiguracijo, je stik v prvem poskusu priklenjen na ciljno oglaševalsko akcijo. Če je poskusov več, izvorna oglaševalska akcija znova pokliče stik. To lahko povzroči, da posrednik drugič nastavi enak rezultat – stik je ponovno priklenjen na ciljno oglaševalsko akcijo. To se nadaljuje, dokler izvorni oglaševalski akciji ne zmanjka poskusov.

Opomba: podvojeni stiki v ciljni oglaševalski akciji niso potrjeni. V primeru, da stik večkrat prejme konfiguriran rezultat, je v ciljni kampanji večkrat verižen.

Konfigurirajte pravila veriženja v aplikaciji za veriženje stikov iz ene oglaševalske akcije v drugo.

Preslikavo

1. V **polje Ime** vnesite Ime **preslikave za to konfiguracijo** veriženja.
2. Na spustnem seznamu Ciljna oglaševalska akcija **izberite poljubno oglaševalsko akcijo** , ki jo želite verižiti v stike iz te oglaševalske akcije.

3. Načini **, preslikani** v ciljno oglaševalsko akcijo, so prikazani v polju **Ciljni načini** . Za vsakega od teh načinov so na spustnem seznamu prikazani načini izvorne oglaševalske akcije. Izberite način v izvorni oglaševalski akciji za preslikavo v način ciljne oglaševalske akcije.

4. V **poljih** »Ciljno podjetje« so prikazana vsa polja podjetja, **preslikana v ciljno oglaševalsko akcijo**; **polja »Izvorna** poslovnost« so prikazana na spustnem seznamu. Preslikajte vsako **ciljno poslovno polje** v eno **izvorno poslovno polje**.

Opomba: če sta polji »Načini« in »Podjetje« pogosti v izvornih in ciljnih oglaševalskih akcijah, se polja samodejno izpolnijo.

5. TURN Vklopite stikalo Fresh Contacts (**Sveži stiki**), če želite, da je stik v ciljni oglaševalski akciji označen kot svež. Če izberete to možnost, bo stik takoj poslan v klicatelj. (ALI)

6. Če je **možnost Novi stiki izklopljena**, bo obravnavana kot stik, ki bo prestavljen v ciljni oglaševalski akciji.

7. Dokončajte **polje »Načrtuj za** « tako, da v podoknu s številkami **izberete Dneve**, **Ure** in **Minute** . To je čas, ko je stik po uspešnem veriženju oglaševalske akcije poklican naslednjič v ciljni oglaševalski akciji.

8. TURN stikalo **Keep Global Retries** je vklopljeno , da ohranite število globalnih poskusov stikov v verižni kampanji. V **položaju OFF** je globalno število ponovnih poskusov v verižni oglaševalski akciji inicializirano na nič.

Opomba: stikalo Obdrži dnevne poskuse je aktivno le, če je stikalo Keep Global Retries vklopljeno.

9. TURN stikalo **Keep Daily Retries** je vklopljeno , da ohranite število dnevnih poskusov na ravni stika v verižni oglaševalski akciji. V **položaju OFF** je število dnevnih poskusov v verižni oglaševalski akciji inicializirano na nič.

10. TURN stikalo Ohrani čas do življenja **VKLOPLJENO** , da ohranite število dni, ko stiki ostanejo aktivni v verižni oglaševalski akciji, kot je nastavljeno v izvorni oglaševalski akciji. V položaju OFF se število dni, ko stiki ostanejo aktivni, ponastavi v verižni oglaševalski akciji.

11. Kliknite gumb Shrani , da dokončate preslikavo.

Rezultatov

Pomaknite se do razdelka **Rezultati in izberite** rezultate, ki naj sprožijo veriženje za to oglaševalsko akcijo . Sledite spodnjim korakom:

1. Na **seznamu Shranjene preslikave** v levem podoknu izberite preslikavo.
2. Izberete lahko poslovni izid ali rezultat telefonije ali oboje, ki sproži konfigurirano veriženje.
3. **Vse skupine** poslovnih rezultatov so izpolnjene na spustnem **seznamu Ime** skupine. **Izberite skupino** z rezultati poslovanja.
4. Vsi rezultati v tej **skupini** Business Outcome Group so poseljeni. Izberite zahtevane **poslovne rezultate** za veriženje.
5. V **podoknu Izid** telefonije najprej izberite **Način** s spustnega seznama. Za izbiro so prikazani vsi načini, ki so na voljo v izvorni oglaševalski akciji.

6. Vse klicne strategije , ki uporabljajo izbrani **način** , so zdaj prikazane na spustnem **seznamu Ime** strategije.

7. **Navedeni so vsi rezultati** telefonije za izbrani **par strategije načina** in **stika** . Izberite **Rezultati telefonije za veriženje** .

   Opomba: stikov, pri katerih je rezultat povratne telefonije povratni klic, ni mogoče povezati z drugimi oglaševalskimi akcijami.

8. Kliknite gumb Shrani , da dokončate veriženje.

   Preslikani **rezultati** Tab vsebuje vse preslikane **rezultate poslovanja** in **telefonije** . **Izberite Poslovni izid** ali **Izid** telefonije **pod preslikanimi rezultati** Tab, da si ogledate vse verižne preslikave.

   Kliknite gumb Uredi , če želite urediti verižne preslikave.

   Ciljne oglaševalske akcije imajo seznam ID oštevilčen z -1. Dohodni verižni stiki iz drugih oglaševalskih akcij so dodani na ta seznam. Vsaka ciljna oglaševalska akcija ima samo en seznam (seznam ID -1) za dohodne verižne stike iz drugih oglaševalskih akcij.

Seznam stikov

Na **strani Seznami** stikov so prikazani vsi seznami stikov, ki ste jih naložili v oglaševalsko akcijo. Na **strani s seznami** stikov si lahko tudi pomagate naložiti stike v oglaševalsko akcijo. Stike lahko naložite iz enostavnih datotek z vnaprej določenimi ločili, datotek z vrednostmi, ločenimi z vejico, tabel baz podatkov itd.

Mreža vsebuje seznam vseh seznamov stikov z naslednjimi podrobnostmi:

1. **Seznam ID** - Seznam ID ustvari aplikacija za ta seznam.
2. **Globalni seznam ID** - Če je ta seznam del globalnega seznama, je tukaj prikazan globalni seznam ID.
3. **Začetni čas** – to je začetni čas seznama. Temelji na času, konfiguriranem v sistemskih nastavitvah.

   Opombe: Kliknite na **Informacije** gumb, da si ogledate preostalo obdobje, ki ga bo seznam izvajal. Ta gumb vsebuje tudi informacije o podaljšanju veljavnosti seznama.
4. **Zapisi, ki so na voljo** – število stikov, naloženih v oglaševalsko akcijo prek tega seznama.
5. **Zapisi v teku** – število stikov, ki čakajo na seznam, primernih za dostavo klicatelju.
6. **Stanje** – stanje seznama je prikazano spodaj.
   a. **Aktivno** – seznam je aktiven. Stiki, naloženi s tega seznama, so dostavljeni v klicalnik.
   b. **Ustavljeno – seznam je ustavljen** . Na ustavljenem seznamu so stiki, označeni z drugačnim stanjem, in zagotavlja, da ti stiki niso dostavljeni v klicatelj.
   c. **StoppedAndClosed** – to stanje označuje, da je seznam ustavljen in da so stiki, preneseni prek tega seznama, zaprti. Stike lahko znova odprete s funkcijo »Upravljanje stikov «.
   d. **PermanentStop** – to stanje označuje, da so stiki, preneseni s tega seznama, izbrisani. Ko so preneseni stiki izbrisani, jih ni mogoče znova odpreti.

e. **Prenos v teku** – če datoteka stika vsebuje veliko število stikov za prenos, so ti razdeljeni v pakete in preneseni. Dokler se nalaganje ne konča, je prikazano stanje Nalaganje v teku, pri čemer je odstotek prenosa dokončan.

f. **Prenos ni uspel** – če prenos stika iz kakršnega koli razloga ne uspe, se prikaže stanje »Prenos ni uspel«. V vrstici stanja je prikazan odstotek prenesenih stikov v času neuspeha.

Opomba : Med postopkom ob koncu dneva (EOD) se izbrišejo vsi stiki, ki jih prenos ni uspel.

Odstotek stanja stika

Odstotek stanja stika je izračunan z uporabo različnih formul za statuse stikov, manjše od 6, in vsa druga stanja stikov. Za podrobnosti o stanju stika glejte tabelo.

Tabela - Podrobnosti o statusu stika

Stanje	Ime	Opis
0	Odprt	Odprite stik.
1	Zaprt	Zaprt stik.
2	Začasno zaklenjen o	Stik je začasno zaklenjen, ne bo dostavljen.
3	Naloži v Pro-gress	Stik med postopkom nalaganja
4	Dostavljeno v Dialer	Stik dostavljen v klicalnik.
5	Prepisati	Stik, prepisan med nalaganjem
6	Seznam ustavljen	Stik s seznama, ki je ustavljen.
7	Zaprto prek upravljanih stikov ali splaknjeno	Stik je zaprt s funkcijo upravljanja stika/izpraznjenega stika
8	Stik je ustavljen in zaprt	Stik je ustavljen in zaprt, ne bo dostavljen v klicalnik.
9	Kontakt očiščen	Očiščen stik.
10	Stik premaknjen v drugo oglaševalsko akcijo	Stik se je premaknil iz ene oglaševalske akcije v drugo – verižni stik.
11	Trajno ustavljeno	Stik je trajno ustavljen. Ne bo dostavljen v klicalnik.
20	Dostavljen stik je ustavljen	Stik, ki je dostavljen v klicalnik, ne more klicati.

21	Zaklenjeno za dostavo PCB	Stik, ki je zaklenjen in bo dostavljen samo za osebni povratni klic.
22	Zaklenjeno za CSS	Stik, ki je zaklenjen za dostavo prek strategije izbire stikov (CSS)

	Dostava stikov	Urnik.
23	Zaklenjeno za dostavo AEM	Stik, ki je zaklenjen za preslikano dostavo agenta-izvršnega direktorja.
24	Zaklenjen z Res-chedule do stika Res-chedule	Stik, ki ga je prestavitelj zaklenil, bo dostavljen, kot je bilo prestavljeno.
25	Zaklenjen z res-chedule za tesen stik	Stik je zaklenil prestavljalnik, da ga zaprete.
30	Stik je blokiran s protokolom DNC	Stik je blokiran kot stik »Ne kliči«.
31	Stik je blokiral NDNC	Stik je blokiran kot nacionalni stik »Ne kliči«.
32	Stik je blokiran s pilingom DNC	Stik je med postopkom pilinga DNC blokiran.
33	Stik blokiran zaradi spora	Stik je blokiran zaradi zahteve po pravdnem postopku.
34	Potekel	Pretečen stik.
40		To je začasno stanje stika za zapise, ki niso uspeli zaradi skladnosti s predpisi (ni uspelo zaradi pravila CCB, časov načina ali CPT).
41		To je začasno stanje stika, kjer so stiki že dostavljeni z isto vrednostjo Unique ID ali Mode (telefonska številka). Aplikacija počaka na posodobljen rezultat klica.

Za stanje stika, manjše od 6, je formula

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

Za druga stanja stikov je *formula CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe-cordsAvailable) * 100;*

Za oba zgornja izračuna odstotka stanja stika sta komponenti formule izračunani na naslednji način: *TotalRecordsAvailable se izračuna na podlagi ID-ja oglaševalske akcije in ListID-ja iz tabele stikov.*

TotalRecordsPending se izračuna na podlagi ID-ja oglaševalske akcije, ID-ja seznama in stanja iz tabele stikov.

Dejanja

Z gumbi **Dejanja** na plošči v zadnjem stolpcu lahko na seznamih stikov izvedete ta dejanja:

1. **Začetni seznam** – začnite dostavo stikov v klicalnik. Stiki, naloženi s tega seznama, so dostavljeni v klicalnik.

2. **Ustavi seznam** – ustavi ta seznam. Če zaustavite ta seznam, označite vse prenesene stike z drugačnim stanjem in zagotovite, da ti stiki ne bodo dostavljeni v klicalnik.
3. **Zapri seznam** – s tem gumbom zaprete stike, prenesene s tega seznama. Stike lahko znova odprete s funkcijo »Upravljanje stikov «.
4. **Izbriši seznam** – s tem gumbom izbrišete stike, prenesene s tega seznama. Ko so preneseni stiki izbrisani, jih ni mogoče znova odpreti.
5. **Končni čas** – s tem gumbom spremenite končni čas tega seznama. Končnega časa ni mogoče spremeniti v datum in čas, ki sta krajša od trenutnega datuma in ure. Prikaže čas glede na konfiguriran sistemski časovni pas.

Razširite poljuben seznam, če si želite ogledati podroben razčlenitev

stikov, naloženih prek tega seznama. Razširjeni del vsebuje naslednje

podrobnosti, ki se nanašajo na seznam:

Stik – ta razdelek vsebuje razčlenitev prenesenih stikov s številom za naslednje:

1. **Obdelano** – število stikov, obdelanih s tega seznama.
2. **Naloženo** – število stikov, prenesenih s tega seznama.
3. **Ni** uspelo – število stikov, ki jih ni bilo mogoče prenesti s tega seznama.
4. **Podvoji** – število podvojenih stikov s tega seznama.
5. **Posodobljeno** – število stikov, ki so posodobili obstoječe zapise na seznamu.

NDNC – število nacionalnih stikov in načinov »Ne kliči« (NDNC).

1. **Stiki– število stikov** , ki so s tega seznama označeni kot NDNC.
2. **Načini– število načinov** , ki so s tega seznama označeni z NDNC.

Opomba: Za stike in načine je mogoče imeti različne številke, saj lahko vsak stik vsebuje več načinov.

Corporate DNC – število stikov in načinov »Ne kliči« (DNC) v podjetju.

1. **Stiki– število stikov** s tem seznamom z oznako DNC.
2. **Načini – število načinov** , ki so s tega seznama označeni kot DNC.

Opomba: Za stike in načine je mogoče imeti različne številke, saj lahko vsak stik vsebuje več načinov.

Skladnost DNC – število skladnosti s predpisi Ne kliči (zakonsko predpisani DNC) stikov in načinov.

1. **Stiki– število stikov,** ki so na tem seznamu označili DNC za skladnost s predpisi.
2. **Načini** – število načinov je s tega seznama označilo DNC za skladnost s predpisi.

Opomba: Za stike in načine je mogoče imeti različne številke, saj lahko vsak stik vsebuje več kot en način.

Sodni spor – število stikov in načinov pravdnega postopka.

1. **Stiki– število stikov** , ki so s tega seznama označeni kot spor.
2. **Načini – število načinov** , ki so s tega seznama označeni kot spor.

Opomba: Za stike in načine je mogoče imeti različne številke, saj lahko vsak stik vsebuje več kot en način.

Podrobnosti o nalaganju – v tem razdelku so izpolnjene naslednje podrobnosti o nalaganju, ki se nanašajo na ta seznam:

1. **Čas** – datum in čas, ko je bil seznam naložen v oglaševalsko akcijo.
2. **Vrsta** – vrsta nalaganja, Ročno ali Samodejno nalaganje.
3. **Podvrsta** – podvrsta nalaganja, »Novo«, »Dodaj« ali »Posodobi«.
4. **Način ni uspel** – število stikov, ki niso bili preneseni zaradi neuspelih načinov.
5. **Ime** datoteke – ime datoteke za prenos stika, iz katere so bili preneseni stiki.
6. **Zapisi** napak – če želite preveriti morebitne podrobnosti zapisov napak, kliknite gumb Prenesi zdaj. Aplikacija vsebuje podrobnosti, ki se nanašajo na zapise napak. Razlog napake in vse glave datoteke za nalaganje se skupaj z zapisi napak reproducirajo kot datoteka txt.

Seznam izkrčenih

Stran s seznami stikov ima Tab z imenom Scrubbed List. Ta Tab vsebuje podrobnosti o stikih, izbrisanih iz različnih naloženih seznamov stikov.

Naložili ste na primer seznam za čiščenje stikov in ti stiki so razpršeni po različnih naloženih seznamih. Vsi ti stiki se očistijo glede na pogoje v datoteki za grmičevje, podrobnosti o grmičevju pa so tukaj prikazane. Navedene podrobnosti so:

1. **Seznam ID** - Seznam ID ustvarjen za izbrisan seznam stikov. To je nadaljevanje prejšnjega seznama za nalaganje ID in se ne začne z 1.
2. **Čas** obdelave – datum in čas, ko so bili stiki na tem seznamu izbrisani glede na čas, nastavljen v konfiguraciji sistema.
3. **Izbrisani stiki – število stikov** , izbrisanih iz naloženega seznama.
4. Razširite možnost **Izbrisani stiki** , če si želite ogledati podrobnosti glede na seznam.

Podrobnosti **o izbrisanih stikih** na ravni z več podrobnostmi vsebujejo seznam ID, s katerega so bili prvotno preneseni stiki, in število stikov, izbrisanih s tega seznama.

Kontakti za čiščenje

Piling je funkcija, ki vam omogoča, da počistite stike v zbirki podatkov, preden izvedete prenos. Te stike lahko počistite glede na nekatere pogoje, ki jih konfigurirate. Če želite izbrisati stike iz oglaševalske akcije, upoštevajte spodnja navodila.

1. Kliknite gumb s plavajočim dejanjem **(FAB).**
2. Kliknite **Scrub Contacts FAB** , da naložite stike.
3. Obstajajo trije možni viri, iz katerih lahko očistite stike:
   a. **Oblikovana datoteka** – stiki so na voljo v oblikovani datoteki z različnimi polji, ločenimi s skupnim ločilom ali datoteko, ločeno z vejico.

      Opomba: Če aplikacijo uporabljate v lokaliziranem jeziku (ki ni angleščina), shranite datoteko stika, ki je dana za nalaganje, v kodiranje UTF-8.

   b. **Zbirka podatkov** – stiki so na voljo v tabeli **zbirke podatkov ali** pogledu in jih je mogoče naložiti neposredno v oglaševalsko akcijo iz baze podatkov.
4. Če stike brišete iz oblikovane datoteke, naredite to:
   a. Kliknite gumb Izberi **datoteko** in izberite datoteko s stiki za prenos.
   b. Na spustnem **seznamu Ločilo** izberite ločilo, ki ločuje različna polja v datoteki za prenos tako, da jo tapnete.
5. Če imate profil za to nalaganje, ga izberite s spustnega **seznama Profil** . Izbira profila zagotavlja, da se vsa nadaljnja preslikava datoteke s seznamom stikov samodejno izvede, kot je konfigurirano v profilu.

   Profile lahko uporabite kot bližnjice za delo z nalaganji, povezanimi s stiki. S temi shranjenimi profili lahko naložite (vključno z globalnim nalaganjem), očistite ali naložite konstitucionalne akte DNC/NDNC/PEWC (skladnost), ne da bi morali skozi celoten postopek nastavljanja parametrov in pogojev. Z drugimi besedami, vsak profil je samodejni nalagalec.
6. Nadaljujte z **razdelkom Graditelj** stanja pilinga.
7. Z graditeljem pogojev čiščenja ustvarite pogoje za merila filtriranja za iskanje stikov.

   Opomba: Če izbirate graditelja naprednih pogojev, nadaljujte s 13. korakom.
8. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ poslovna polja** izberite ustrezen element.
9. Izberite možnost primerjave - to je pogoj, ki ga mora polje izpolnjevati, da je izbran stik. Nekateri primerjalni parametri za vaše stanje so lahko > (večje kot), < (manjše kot), = (enako) itd.
10. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite preiskati.
11. Kliknite gumb Dodaj **,** da dodate še en pogoj.
12. Ko končate s pogoji, kliknite **Piling** za čiščenje stikov iz oglaševalske akcije.
13. Če želite izbrati naprednega graditelja pogojev, TURN stikalo Omogoči naprednega graditelja pogojev VKLOPLJENO.
    a. Napredni **graditelj** zahteva natančno gradnjo stanja, pri čemer se z uporabo več odprtih in zaprtih oklepajev pogoji postavijo ročno. Vsaka nepravilna postavitev takih oklepajev lahko povzroči, da iskalni pogoji zapolnijo napačne in nenamerne stike.
14. Vnesite odprt oklepaj v prvo celico.

15. Na spustnem seznamu Sistemska polja / **poslovna polja** izberite ustrezen element. Glejte korak 5 Ustvarjanje pogoja CSS – pogoji gradnje.
16. Izberite možnost primerjave - to je pogoj, ki ga mora polje izpolnjevati, da se stik sede. Nekateri primerjalni parametri za vaše stanje so lahko > (večje kot), < (manjše kot), = (enako) itd.
17. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite preiskati.
18. Zaprite oklepaj.
19. Kliknite gumb Dodaj **,** da dodate še en pogoj.
20. Ko končate z dodajanjem pogojev, kliknite **Piling** za čiščenje stikov iz oglaševalske akcije.

Dodajanje novih stikov

Če želite dodati nov seznam stikov, sledite spodnjim korakom:

1. Kliknite gumb s plavajočim dejanjem **(FAB).**
2. Kliknite **Prenesi FAB** stikov, da naložite stike.
3. Obstajajo trije možni viri, iz katerih lahko naložite stike:
   a. **Formatirana datoteka** – stiki so na voljo v formatirani datoteki z različnimi polji, ločenimi z ločilom, kot so cev (|), tilda (~) itd. ali datoteka, ločena z vejico.
   b. **Zbirka podatkov**: stiki so na voljo v tabeli zbirke podatkov ali pogledu in jih je mogoče iz zbirke podatkov naložiti v oglaševalsko akcijo.

      Opomba: za nalaganje stikov prek zbirke podatkov ne smete uporabljati podrobnosti zbirke podatkov programa Campaign Manager.
      Trenutno aplikacija podpira nalaganje samo iz baze podatkov Microsoft SQL.
      Nalaganje stikov prek tabele zbirke podatkov ali pogleda je mogoče načrtovati samo enkrat na dan ob času, ki je konfiguriran v polju **»Čas** izvajanja profila«.

4. Če nalagate iz oblikovane datoteke, izpolnite to:
   a. Kliknite gumb Izberi **datoteko** in izberite datoteko s stiki za prenos. Površna polja so rezervirana polja in se ne smejo uporabljati kot glave v datoteki, ki vsebuje prijeme za nalaganje.
      i. RAZPOLOŽLJIVI NAČIN
      ii. POSLOVNEŽI
      iii. FTimeZone
      iv. FPriornost
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 do BussFld26 (26 rezerviranih polj)
xxiii. Moden1..... poljubno številko
xxiv. Način (poljubno število)_Zipcode

5. Na spustnem **seznamu Ločilo** izberite ločilo, ki ločuje različna polja v datoteki za prenos stikov.
6. Če imate **profil** za to nalaganje, ga izberite s spustnega **seznama Profil** . Izbira profila zagotavlja, da se vsa nadaljnja preslikava datoteke s seznamom stikov samodejno izvede, kot je konfigurirano v profilu.

   Opomba: preskočite 4. korak, če nimate profila za preslikavo.

   Profile lahko uporabite kot predloge za nalaganje, povezano s stiki. S temi shranjenimi profili lahko nalagate (vključno z globalnim nalaganjem), čistite ali nalagate stike DNC/NDNC/PEWC (compliance), ne da bi morali skozi celoten postopek nastavljanja parametrov in pogojev.
7. Če nalagate iz zbirke podatkov, izpolnite naslednje:
   a. Vnesite ime **strežnika zbirke podatkov**.
   b. Vnesite ime **zbirke podatkov,** iz katere nameravate prenesti stike.
   c. Vnesite **Uporabniško ime** aplikacije za dostop do strežnika zbirke podatkov.
   d. Vnesite geslo **za zgornjega uporabnika** , da dokonča preverjanje pristnosti.

e. **Kliknite gumb Poveži** , da vzpostavite stik s strežnikom zbirke podatkov.

f. Na spustnem **seznamu Ime** tabele izberite tabelo s stiki, ki jih želite naložiti.

g. **Kliknite gumb Prenesi** , če želite prenesti stike iz tabele zbirke podatkov.

8. Dokončajte **preslikavo polja**.

a. **Prioriteta – prioriteta** , ki jo želite nastaviti za ta stik. Višja kot je prioriteta, prej je stik dostavljen v klicalnik. Na seznamu možnih strank imate morda polje za prioriteto po meri (številska vrednost), ki določa prioriteto klicanja.

b. **Ime** območja – preslikava časovnega pasu za stike; klicanje temelji na strankinem časovnem pasu.

c. **Območna koda** - Izberite to potrditveno polje, če želite, da aplikacija razdeli območno kodo s telefonske številke.

i. Izberite začetni **meni** na podoknu s številkami. To je prvi znak, od koder se začne območna koda. Če na primer vaša telefonska številka vsebuje 12 števk in se področna koda začne s prvo številko, izberite 1 na podoknu s številkami.

ii. Na plošči s številkami izberite Dolžina . To je število znakov v kodi z začetnega zaslona. Če vaša telefonska številka na primer vsebuje 12 števk in je področna koda od prve številke dolga tri številke, na podoknu s številkami izberite 3.

d. **Poštna številka** - Izberite to potrditveno polje, če želite, da aplikacija razdeli poštno številko s seznama kon-tact prek tretje osebe. Včasih lahko poštne številke vsebujejo dodatne znake, ki jih lahko aplikacija tretje osebe doda podatkom. S to funkcijo razdelitve lahko prezrete neželene podatke in naložite natančno poštno številko kot del seznama stikov.

i. Izberite začetni **meni** na podoknu s številkami. To je prvi znak, od koder se začne območna koda. Če na primer vaša telefonska številka vsebuje 12 števk in se področna koda začne s prvo številko, izberite 1 na podoknu s številkami.

ii. Na plošči s številkami izberite Dolžina. To je število znakov v kodi z začetnega zaslona. Če vaša telefonska številka na primer vsebuje 12 števk in je področna koda od prve številke dolga tri številke, na podoknu s številkami izberite 3.

e. **Poštna številka** - poštna številka, ki velja za stike.

f. **Ime** države – geografska država, ki ji ti stiki pripadajo.

g. **Dodatna poštna številka** - Dodatna poštna številka, ki velja za stike.
Opomba:

Če ni vnesena dodatna poštna številka, se privzeto uporabi primarna poštna številka.

Vnesete lahko do pet dodatnih poštnih številk. Več poštnih številk lahko dodate samo, če je nastavljena ustrezna zaledna konfiguracija.

Ko za stik vnesete neveljavno poštno številko, aplikacija prevzame privzeto vrednost poštne številke iz datoteke komponente Contact Uploader, če je aktivirana. Če privzeta poštna številka ni omogočena, stik ni izklican.

Ko je za način vnesena neveljavna poštna številka, določen način postane neveljaven in ni izklican.

h. Preslikajte **napravo ID** s spustnega seznama. To polje se uporablja za preslikavo enoličnega identifikatorja
naprava, uporabljena za vzpostavitev stika. To je lahko telefon, računalnik ali katera koli druga naprava.

9. Nadaljujte s **preslikavo** načina.
   a. **Načini – vsi načini** , konfigurirani za oglaševalsko akcijo, so prikazani za preslikavo.
   b. **Polja–** v naloženem sistemu izberite ustrezno polje za ta način. Popolna preslikava za vse prikazane načine.

c. **Poštna številka** – v naloženem jeziku izberite ustrezno **poštno številko** za ta način. Popolno preslikavo za vse prikazane načine. Ta preslikava se uporablja za določanje časovnega pasu stika za klicanje.

10. Nato preslikajte **poslovna polja** . V prvem stolpcu so prikazana vsa **polja** podjetja, določena za to oglaševalsko akcijo. Polja, ki so del datoteke za prenos stika, so prikazana na spustnem seznamu Vrednost. Preslikajte vsako **poslovno polje** v vrednost **v polju** stika.
11. Stolpec **Izbirno poslovno polje** vsebuje vsa polja, ki so del datoteke stika. Izberite potrditvena polja za polja, za katera želite, da bodo obravnavana kot **izbirna polja podjetja za to oglaševalsko akcijo** .

    Opomba: Izbirna poslovna polja, preslikana tukaj, se prikažejo kot podatki o zaslonskem popu na Agent Desktop.
12. Dokončajte **razdelek Preslikava** sporočil tako, da preslikate polja **za pošiljanje**

    in **polja** SMS. **Opomba**: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact

    Center
13. Nato dokončajte razdelek Konfiguracija .
14. **Izberite raven** nalaganja med dvema spodaj opredeljenima možnostma.

    Za nalaganje na ravni oglaševalske akcije izberite gumb Oglaševalska akcija . Stiki na seznamu, ki ga nalagate, bodo izvedli dejanje prepisovanja ali dodajanja/posodabljanja v celotni oglaševalski akciji – torej na vseh seznamih. Enako velja za podvojeni filter.

    Za nalaganje na ravni seznama izberite **gumb Seznam** . To možnost izberite, če želite, da se operacije na tem seznamu izvajajo glede na določen seznam in ne za seznam v oglaševalski akciji. S spustnega **seznama izberite seznam ID** . Stiki na seznamu, ki ga nalagate, bodo izvedli dejanje prepisovanja ali dodajanja/posodabljanja na seznamu, ki ga izberete tukaj. Enako velja za podvojeni filter.
15. Določite **čas za življenje** za ta seznam. Čas do življenja je obdobje veljavnosti, v katerem je ta seznam naloženih stikov, ki so primerni za klicanje, odvisno od različnih drugih konfiguracij v aplikaciji. V koledarju izberite začetni datum časa **za življenje**.
16. Izberite operacijo v **možnosti Prepiši** ali **Priloži/Posodobi**. Operacija izvaja naslednjo nalogo:

    a. **Prepisovanje**: na ravni oglaševalske akcije so vsi obstoječi stiki na seznamih zaprti, nalaganja pa se obravnavajo kot novi stiki. Na ravni seznama so vsi obstoječi stiki, ki se nanašajo na ta seznam, zaprti, prenosi pa so obravnavani kot novi stiki za ta seznam.

    b. **Priloži**: če je raven nalaganja oglaševalska akcija, se ustvari nov seznam. Če je raven nalaganja Seznam, so stiki dodani obstoječim stikom na seznamu. Za izbiro je aktivirano potrditveno polje Podvojeni filter. Filter podvojenih elementov poišče in naloži enolične stike, pri čemer izpusti dvojnike, filtrirane glede na poslovna polja.

    Opomba: Program najprej poišče dvojnike v lokalni datoteki ali tabeli zbirke podatkov, ki je pripravljena za nalaganje, in iz teh zapisov ohrani prvi zapis za nalaganje. Ko končate, aplikacija iz zapisov, ki so že naloženi za to kampanjo, pregleda vse odprte stike z istimi filtri. Če se kateri koli odprti stik ujema z zapisom v datoteki za nalaganje, tak zapis NI naložen. Zapisi, ki niso naloženi, so prikazani v tabeli napak z opombo

DUPLICATE.

c. **Posodobitev**: če je **raven nalaganja oglaševalska akcija**, posodobi polja podjetja za filtrirane stike.

17. **Filter**: stike s seznamov lahko filtrirate glede na dve poslovni področji.
    a. **Poslovno polje1**: primarno polje, na podlagi katerega želite filtrirati in ujemati za operacijo duplic-ates/update. Za izbor so navedena vsa polja poslovanja oglaševalske akcije.
    b. **Poslovno polje2**: Sekundarno polje, na podlagi katerega želite filtrirati in ujemati za operacijo duplic-ates/update. Za izbor so navedena vsa polja poslovanja oglaševalske akcije.

    Opomba: izberete lahko eno ali obe poslovni polji. Če izberete obe polji, bodo stiki filtrirani z operatorjem IN, torej glede na polji BOTH Business
18. V času nalaganja lahko stike DNC in NDNC označite tako, da izpolnite specifikacijo **DNC/NDNC** .
    a. Izbira potrditvenega polja **Filter** NDNC zagotavlja, da se stiki, označeni kot nacionalni Ne kliči, ne naložijo.
    b. Z izbiro potrditvenega polja **Filter** DNC zagotovite, da se stiki, označeni kot »Ne kliči«, ne prenesejo.
    c. **Vrsta** je polje, na katerem uporabite filtre NDNC/DNC, To polje je lahko št. telefona ali katero koli poslovno področje (dve v primeru DNC) itd.
19. Kliknite gumb Shrani , da dokončate prenos seznama stikov.

Dodatna poštna številka

Aplikacija ponuja možnost preslikave stika z več poštnimi številkami in prepoznavanje okna, ki ga je mogoče klicati, ki se križa z vsemi časovnimi pasovi, povezanimi s temi poštnimi številkami.

Sistem omogoča največ dve poštni številki, povezani na ravni zapisa, in eno poštno številko na vsaki ravni kontaktne telefonske številke, naložene za klicanje. Sistem pokliče te številke v medsebojno vmesnem časovnem intervalu za vse preslikane poštne številke na ravni zapisa in telefonsko številko, ki se kliče.

Opombe:
Vnos dodatne poštne številke ni obvezen. Če dodatna poštna številka ni bila vnesena, se uporabi primarna poštna številka.

Ko je **neveljavna poštna številka Zadeva**: vrstica z zadevo e-poštnega sporočila. Aplikacija, vnesena za stik, pobere privzeto vrednost poštne številke iz datoteke web.config komponente Contact Uploader, če je ta možnost omogočena. Če privzeta poštna številka ni omogočena, stik ni izklican.

Ko je za način vnesena neveljavna poštna številka, določen način postane neveljaven in ni izklican.

V primerih, ko za preverjanje veljavnosti glede na državo potrebujete preverjanje veljavnosti dveh različnih entitet, uporabite **možnost Area-Zip Code** .

Območna koda je lahko na primer označena z državno kodo, poštna številka istega stika pa je lahko označena z drugim stanjem. Vsako od teh stanj ima lahko drugačno okno, ki ga je mogoče poklicati. V takih primerih klicalec pokliče kontaktni gumb v klicnem času države z višjo prioriteto, kot je

nastavljeno na **strani Sistem > državna pravna skupina** .

Če želite omogočiti to funkcijo, glejte Možnosti konfiguracije. Glej točko 15 konfiguracije na ravni oglaševalske akcije. Omogočite državno pravo z območno kodo in izberite tudi možnost Več poštnih številk. Pri nalaganju stikov izberite časovni pas, ki temelji na območni kodi, in izberite preslikavo poštne številke. (V takih primerih preskočite izbiro druge poštne številke in preslikavo poštne številke na ravni načina).

1. **Agent ID** - Agent ID za stik.
2. **Trenutek** stika – določen datum in čas za klic stika. Izberite polje v datoteki stika, ki vsebuje te podrobnosti.
3. **Oblika datuma v trenutku** – oblika datuma za polje »Trenutek stika«. Razpoložljive možnosti za obliko datuma so dd-MM-yy HH:mm, dd/MM/yy HH:mm, MM-dd-yy HH:mm, MM/dd/yy HH:mm, yyy-MM-dd HH:mm, yy/MM/dd HH:mm, dd-MM-yyyy HH:mm, dd/MM/llll HH:mm, MM-dd-yyyy HH:mm, MM/dd/llll HH:mm, llll-MM-dd HH:mm in llll/MM/dd HH:mm.
4. **Ocena** potencialnih strank – ocena potencialnih strank pomaga pri prepoznavanju najbolj potencialne stranke, s katero je treba vzpostaviti stik iz oglaševalske akcije. Ta ocena je na voljo kot del strategije izbire stikov in jo je mogoče nastaviti ob nalaganju ali zaključku, hkrati pa določiti rezultat poslovanja / telefonije.
5. **Naprava ID** - Edinstvena ID naprave, ki so ji poslana obvestila o preverjanju pristnosti identitete. Naprava ID je lahko številka mobilnega telefona, aplikacija ID ali identiteta mobilne opreme.

Upravljanje stikov

Upravljanje stikov je zmogljiva funkcija za izvajanje širokega nabora opravil, povezanih s stiki. Z uporabo **funkcije Man-age Contacts** lahko:

1. **Iskanje stikov**: v stikih poiščite določen nabor pogojev.
2. **Prerazporedi/ponastavi stike**: prestavite ali ponastavite naslednje stike, ki so izpolnjeni za določen nabor pogojev:
   a. **Povratni klic potekel Stiki** so stiki, pri katerih je potekla veljavna ura za povratni klic.
   b. **Blokirani stiki** so tisti, ki blokirajo dostavo v klicatelj.
   c. **Zaprti stiki** so tisti, ki so iz nekega razloga zaprti.
   d. **Prestavljeni pretečeni stiki** so stiki, pri katerih je prestavljeno klicanje poteklo in jih je treba oživiti za klicanje
3. **Blokiraj stike: blokirajte stike**, ki so izpolnjeni za določen nabor pogojev.
4. **Zapri stike: tesni stiki**, ki so izpolnjeni za določen nabor pogojev.
5. **Premakni stike**: premaknite stike iz ene oglaševalske akcije v drugo, ki so izpolnjeni za določen nabor pogojev.
6. **Agent** za vnovično dodelitev: znova dodeli osebne klice povratnim klicem drugim posrednikom, ko dodeljeni posredniki niso na voljo.

Časovni pas

Aplikacijo Upravljanje stikov lahko uporabljate tako, da stike filtrirate glede na časovne pasove.

Ta funkcija prikazuje vse aktivne časovne pasove na spustnem seznamu Časovni pas. Uporabniki lahko izberejo zahtevani časovni pas.

Izberite časovni pas s spustnega **seznama TimeZone** , preden izberete druge pogoje filtra ali pogoje pisanja za dopolnitev stikov. To je neobvezna konfiguracija.

Kadar koli je pri pogojih, ki jih izbere uporabnik, vključen časovni dejavnik, se ti časi pretvorijo v časovni pas, ki ga izbere uporabnik.

Uporabnik ima na primer strežnik v indijskem časovnem pasu in na zgornjem spustnem seznamu kot časovni pas izbere britanski standardni čas. Če pogoj za zapolnitev stikov (glejte Graditelj pogojev) vključuje polje »Čas začetka klica« – čas začetka klica ob 2:00 PM BST, aplikacija pretvori BST v IST in zapolni stike z začetnim časom klica ob 6:30 PM IST. Vendar mreža, ki zapolnjuje stike, prikazuje časovni pas, ki ga je izbral uporabnik, to je 2,00 PM BST.

Enaka logika pretvorbe časovnih pasov velja za vsa polja, povezana z datumom, ki jih uporabnik izbere v graditelju pogojev.

Graditelj pogojev

Če želite učinkovito upravljati stike, si zapišite svoje pogoje za iskalne pogoje ali ustvarite pogoje z orodjem za napredno ali preprosto ustvarjanje pogojev. Ti pogoji vam bodo pomagali pri iskanju in filtriranju pravih stikov.

Naslednji koraki vam bodo v pomoč z graditeljem pogojev za iskanje in filtriranje stikov, ki jih želite upravljati. Ti koraki so večkrat navedeni v razdelku Upravljanje stikov.

1. TURN Vklopite pogoje pisanja , če pišete svoje pogoje filtriranja za iskanje taktik.
2. V besedilno **polje Pogoji** pisanja vnesite pogoje filtra in kliknite **gumb Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na pogoje. Napisati morate pogoje za polja in njihove ustrezne vrednosti, za katere želite iskati stike. Pogoji, ki jih zapišete v polje z besedilom Pogoji pisanja, program pretvori v poizvedbo SQL, rezultati pa se pokažejo v mreži.

   Opomba: Znanje pisanja izrazov SQL je potrebno za pridobivanje stikov z uporabo začimb za pisanje.

Za pisanje pogojev filtriranja uporabite ta sistemska polja:

a. **Največje število poskusov** – to je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznih stikov v oglaševalski akciji.

b. **Dnevni ponovni poskusi –** to je trenutna povečana vrednost največjega števila vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznega stika na dan za to oglaševalsko akcijo.

c. **Pass Retries** – to je trenutna povečana vrednost za ponovitve za vsak dogovor v kampanji.

d. **Ponovni poskusi cikla** – to je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti v ciklu klicanja. Cikel je niz poskusov klicanja, enkrat na vse načine, s katerimi je naložen stik. Stik je na primer naložen s tremi načini – številkami Home, »Službeno« in »Mobilno«. Cikel klicanja se zaključi, ko aplikacija enkrat pokliče vse te načine (v konfiguriranem vrstnem redu).

e. **Ponovni zagon** e-pošte – to je trenutna povečana vrednost za število vnovičnih poskusov, dovoljenih za dostavo stikov za e-poštne oglaševalske akcije.

f. **SMS Retries** - To je trenutna povečana vrednost za število vnovičnih poskusov, dovoljenih za dostavo stikov za oglaševalske akcije SMS.

g. **LastAccessed** - Stiki s konfiguriranim datumom in časom zadnjega dostopa, ki bodo dostavljeni kot del tega CSS.

h. **Prednostna naloga** – prednost, dodeljena stikom, ki jih je treba upoštevati pri izvajanju v skladu s tem CSS.

i. **Ocena** potencialne stranke – ocena potencialne stranke, ki jo je treba upoštevati pri posredovanju stikov, je v skladu s tem CSS. Ocena možnih strank pomaga pri prepoznavanju najbolj potencialne stranke, s katero je treba vzpostaviti stik iz oglaševalske akcije. Ta rezultat lahko nastavite tudi ob nalaganju ali zaključku, hkrati pa določite rezultat poslovanja / telefonije.

j. **CallStartTime** – to je čas začetka klica, ki ga nastavi prestavitelj. Klici, ki so v začetnem času, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.

k. **CallEndTime** – to je čas konca klica, ki ga nastavi prestavitelj. Klici, ki so v času zaključka, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.

l. **ListID** - seznam ID, kateremu pripada stik. Kontakti, ki pripadajo ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.

m. **CallType** – vrsta klica. Na primer osebni povratni klic, redni povratni klic, redni klic itd.

n. **LastOutcome** - Zadnji rezultat, določen za ta stik. Kontakti z izbranim zadnjim rezultatom so dostavljeni.

o. **Global ListID** - globalni seznam ID, kateremu pripada ta stik. Stiki, ki pripadajo globalnim ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.

p. **UserID** - To je agent ID, ki je označen za stik. Klici se dostavijo v klicalnik in se popravijo agentu, navedenemu v tem polju.

q. **Telefonska številka** - Telefonska številka stika za dostavo v skladu s tem CSS.

r. **Ime** območja – ime časovnega pasu, kateremu stik pripada.

s. **StatusReasonID** - To je celoštevilska vrednost, ki je notranja ID za opis stanja.

Poleg zgornjih sistemskih polj lahko v pogoju filtra uporabite tudi katero koli ali vsa poslovna polja.

Opomba: Uporabiti morate BUSSFLD1 prek BUSSFLD26 in ne dodeljenih preslikav (iz datotek za nalaganje stikov), kot so ime, stranka ID itd.

3. Pogoj **gradnje lahko uporabite** tudi za ustvarjanje pogojev za merila filtriranja za iskanje stikov.
4. TURN stikalo naprednega graditelja **VKLOPLJENO , če želite zgraditi napredno stanje** .

   Napredni graditelj **zahteva zapleteno** gradnjo pogojev, pri čemer se z uporabo več odprtih in zaprtih oklepajev pogoji postavijo ročno. Vsaka nepravilna postavitev takih oklepajev lahko povzroči, da iskalni pogoji zapolnijo napačne in nenamerne stike. Če pa je **stikalo** naprednega graditelja **izklopljeno**, lahko pogoje dodajate v skupine z vnaprej izbranimi in/ali začimbami.
5. Zaslon **»Napredni graditelj«** je prikazan spodaj.

Opomba: Preskočite na 14. korak, če uporabljate preprost graditelj pogojev.

6. Vnesite odprt oklepaj v prvo celico.
7. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ poslovna polja** izberite ustrezen element. Glejte korak 5 Ustvarjanje pogoja CSS – pogoji gradnje.
   a. Če izberete System Fields **List ID** ali **Global List ID**, vam pojavno okno omogoča, da izberete ustrezen seznam z razpoložljivih seznamov
8. Izberite možnost primerjave - to je pogoj, ki ga mora polje izpolnjevati, da se stik sede. Nekateri primerjalni parametri za vaše stanje so lahko > (večje kot), < (manjše kot), = (enako) itd
9. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite preiskati.
10. Zaprite oklepaj.
11. Kliknite gumb Dodaj **,** da dodate še en pogoj.
12. Ko končate s pogoji, za dokončanje kliknite **Shrani** .
13. Če ne uporabljate naprednega graditelja, uporabite preprost graditelj **, kot je**prikazano na spodnjem zaslonu:
14. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ poslovna polja** izberite ustrezen element. Glejte korak 5 Ustvarjanje pogoja CSS – pogoji gradnje.
    a. Če izberete System Fields **List ID** ali **Global List ID**, lahko s pojavnim oknom izberete ustrezen seznam z razpoložljivih seznamov.
15. Izberite možnost primerjave - to je pogoj, ki ga mora polje izpolnjevati, da se stik sede. Nekateri primerjalni parametri za vaše stanje so lahko > (večje kot), < (manjše kot), = (enako) itd .
16. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite preiskati.
17. Kliknite gumb Dodaj **,** da dodate še en pogoj.

18. V novi vrstici na spustnem seznamu odločitev izberite **AND** ali **OR** .
19. Še naprej lahko dodajate več takšnih skupin stanj. Ko končate, kliknite Shrani .
20. Če želite dodati več skupin, izberite **gumb Dodaj** z gumba Skupinsko **dejanje** .
21. Ponovite korake **od 14** do **21**.
22. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ poslovna polja** izberite ustrezen element. 23.
23. Na spustnem **seznamu Razvrsti** izberite **Asc** oziroma **Desc** za Naraščajoče oziroma Padajoče.
24. **Kliknite gumb Dodaj** , če želite dodati več vrstnih redov razvrščanja.
25. Ko končate z vrstnim redom razvrščanja, kliknite Shrani , da dokončate pogoje.

Pokaži stike

Stiki se prikažejo, **ko kliknete gumb Pokaži stike** , ko izpolnite pogoje in jih shranite. Stiki so poseljeni. Za podrobnosti o stolpcih glejte spodaj.

Kontakt ID - edinstven kontakt ID za stik, naveden v skladu s pogoji.

Poskusi - število poskusov stika do tega trenutka.

Opomba: če je izbor možnosti Obdrži globalne poskuse in/ali Ohrani dnevne poskuse preklican v možnosti Veriženje oglaševalskih akcij ali Cam-paign Contact Strategy, se poskusi ponastavijo glede na poslovne zahteve. Poskusi pred takšno ponastavitvijo niso vključeni v tukaj prikazano štetje.

Seznam ID - seznam ID, s katerega je naložen stik.

LastOutcome - zadnji rezultat, ki ga je klicalnik prejel za ta stik.

Stanje - trenutno stanje stika. • Call_Start_Date – začetni datum naslednjega načrtovanega klica navedenega stika glede na pogoje. Ta se pretvori v časovni pas, ki ga izbere uporabnik, in prikaže v mreži.

Call_Start_Time - začetni čas naslednjega načrtovanega klica navedenega stika glede na pogoje. To se povrne v časovni pas, ki ga izbere uporabnik, in prikaže v mreži.

Call_End_Date – končni datum naslednjega načrtovanega klica navedenega stika v skladu s pogoji. To se povrne v časovni pas, ki ga izbere uporabnik, in prikaže v mreži. • Call_End_Time – končni čas naslednjega načrtovanega klica navedenega kontakta v skladu s pogoji. Ta se pretvori v časovni pas, ki ga izbere uporabnik, in prikaže v mreži.

Poslovna področja – vse konfigurirane vrednosti poslovnih polj za ta stik so navedene v enem poslovnem polju na stolpec. Če katero koli poslovno polje vsebuje vrednost »datetime«, se datum/čas ne pretvori v časovno območje, ki ga izbere uporabnik.

Način – vsi načini za ta stik so navedeni v enem načinu na stolpec

Išči stike

S **funkcijo »Iskanje stikov** « lahko iščete stike za določen nabor pogojev.

1. **V razdelku Filter** na zaslonu **Upravljanje stikov izberite gumb Išči stike** .
2. Izpolnite "Graditelja pogojev" na strani 58
3. **Kliknite gumb Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na pogoje.

Prestavljanje ali ponastavitev stikov

Z možnostjo **Prerazporedi/ponastavi stike** lahko prerazporedite ali ponastavite stike, ki so izpolnjeni glede na dani nabor pogojev.

1. V **razdelku Filter** na zaslonu **Upravljanje stikov** izberite **časovno okno Prerazporedi/ponastavi** stike.
2. Stike **za prestavljanje/ponastavitev** lahko izberete na dva načina. Če želite neposredno izbrati določene vrste stikov, glejte **3**. korak. Če želite stike izbrati prek lastnih pogojev filtriranja, glejte **4**. korak.
3. Izberite vrste stikov, ki jih želite prestaviti/ponastaviti. Na voljo so te možnosti:
   a. **Povratni klic potekel Stiki, stiki**, pri katerih je potekla veljavna ura za povratni klic.
   b. **Blokirani stiki**, tisti, ki so blokirani za dostavo v klicalnik.
   c. **Zaprti stiki**, stiki so se iz nekega razloga zaprli.
   d. **Prestavljeni pretečeni stiki**, tisti, ki so bili prestavljeni, so potekli in jih je treba oživiti za klicanje.
4. Dokončajte graditelja pogojev.
5. **Kliknite gumb Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na pogoje.
6. Stiki so izpolnjeni na zahtevanih elementih na strani. Izberite določene stike ali uporabite eno od naslednjih možnosti:
   a. Izberite potrditveno **polje Izberi vse** , da izberete stike, ki so izpolnjeni na strani.
   b. Izberite potrditveno polje Globalna **izbira** , da izberete vse stike na straneh.
7. **Kliknite gumb Dejanja** .
8. Pri izbranih stikih izvedite eno od naslednjih operacij:
   a. Izberite **Spremeni čas** prestavljanja, da stik prestavite na poznejši datum in/ali uro. Navedite **začetni in končni čas** , da prestavite stik v tem oknu. Kliknite **Prestavi stike** , da dokončate dejanje. Spremenjeni začetni in končni čas sta v skladu s časovnim pasom, ki ga izbere uporabnik prek spustnega seznama.
   b. Izberite **Ponastavi kot nov stik** – s tem dejanjem ponastavite stik kot Nov stik. Kliknite **Res-chedule Contacts** , da dokončate dejanje.
   c. Izberite **Znova odpri stike** , da znova odprete stik za klicanje. Kliknite **Prerazporedi stike** na dokončano dejanje.

Opomba : Če potrdite polje Razveljavi vrednosti polja za poslovanje, ki so jih posodobili posredniki, program zavrže morebitne posodobitve vrednosti polja za poslovanje, ki so jih naredili posredniki med interakcijo, program pa se vrne na vrednosti polja za poslovanje v času nalaganja stika.

Stik A je na primer naložen z vrednostmi polj za podjetja za številko za mobilne naprave in stranko ID (123456). Med interakcijo posrednika stranka zahteva spremembo številke mobilnega telefona in številke stranke ID (v 345678), posrednik pa posodobi vrednosti. V času ponovnega odpiranja tega stika s pogoji CSS imate možnost, da se vrnete na prvotno številko mobilnega telefona in stranko ID (123456), tako da izberete to potrditveno polje.

9. Kadar koli med tem postopkom kliknite **Prekliči** , da se vrnete na navedene stike

Blokiraj stike

Z možnostjo **Blokiraj stike** lahko preprečite klic stikov (izpolnjenih glede na iskalne pogoje) tako, da spremenite stanje stika na **Blokirano**.

1. **V razdelku Filter** na zaslonu **Upravljanje stikov izberite gumb Blokiraj stike** .
2. Stike **, ki jih želite blokirati**, lahko izberete na dva načina. Če želite neposredno izbrati določene vrste stikov, glejte
   Korak 3. Če želite stike izbrati prek lastnih pogojev filtriranja, glejte **4**. korak.
3. V **razdelku Podrobnosti** nadaljnjega zdravljenja izberite **Od** datuma in Do **datuma**.
   Stiki, ki spadajo v to časovno obdobje fol-low-up, so poseljeni.

   Opomba : Potrditveno polje Odpri **stike** je v izbranem stanju in ga ne morete preklicati. To je privzeti pogoj, ki pridobi odprte stike za to časovno obdobje
4. Dokončajte graditelja pogojev.
5. Izberite potrditveno **polje Novi stiki** , če želite neposredno pridobiti **sveže stike** , ne da bi morali pisati pogoje za pridobivanje stikov. Če želite zapolniti **dostavljene stike** , ki ustrezajo pogojem filtriranja, potrdite **tudi polje Dostavljeni stiki** .
6. **Kliknite gumb Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na pogoje.
7. Stiki so izpolnjeni na zahtevanih elementih na strani. Izberite eno od naslednjih potrditvenih polj:

   Za vsak stik,

   Izberite vse , da izberete vse stike na trenutni strani,

   ali **Globalna izbira** , če želite izbrati vse izpolnjene stike na vseh straneh.
8. Kliknite **Uporabi** , da blokirate izbrane stike.

Zapri stike

Z možnostjo **Zapri stike** lahko zaprete stike, ki so poseljeni glede na dani nabor pogojev.

1. **V razdelku Filter** na zaslonu **Upravljanje stikov** izberite gumb Zapri stike .
2. Stike, ki jih želite zapreti , lahko izberete na dva načina. Če želite neposredno izbrati določene vrste stikov, glejte
   Korak 3. Če želite stike izbrati prek lastnih pogojev filtriranja, glejte **4. korak.**
3. V **razdelku Podrobnosti** nadaljnjega zdravljenja izberite **Od** datuma in Do **datuma**. Stiki, ki spadajo v to časovno obdobje nadaljnjega spremljanja, so poseljeni.

   Opomba : Potrditveno polje Odpri stike je v izbranem stanju in ga ne morete preklicati. To je privzeti pogoj, ki pridobi možnost »Odpri stike« za to časovno obdobje.
4. Dokončajte graditelja pogojev.
5. Izberite potrditveno **polje Novi stiki** , če želite neposredno pridobiti **sveže stike** , ne da bi morali pisati pogoje za pridobivanje stikov. Če želite zapolniti **blokirane in dostavljene stike** , ki ustrezajo pogojem filtriranja, po potrebi izberite tudi ustrezna potrditvena polja.
6. **Kliknite gumb Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na pogoje.
7. Stiki so izpolnjeni na zahtevanih elementih na strani. Izberite eno od naslednjih potrditvenih polj:

   Za vsak stik ali **izberite vse** , da izberete vse stike na trenutni strani, ali **Globalna izbira** , če želite izbrati vse izpolnjene stike na vseh straneh.
8. Kliknite **Uporabi** , da zaprete izbrane stike.

Premakni stike

Z možnostjo **Premakni stike** lahko izpolnjene stike premikate glede na dani nabor pogojev iz ene oglaševalske akcije v drugo.

1. **V razdelku Filter** na zaslonu **Upravljanje stikov** izberite gumb Premakni stike .
2. Stike, ki jih želite premakniti **,**lahko izberete na dva načina. Če želite neposredno izbrati določene vrste stikov, glejte 3. korak. Če želite stike izbrati prek lastnih pogojev filtriranja, glejte **4**. korak.
3. Izberite **potrditveni polji Blokirani stiki** in/ali **Zaprti stiki** , da vključite te stike in se premaknete iz ene oglaševalske akcije v drugo.
4. Dokončajte graditelja pogojev.
5. **Kliknite gumb Polja pridruženih člankov** , če želite preslikati načine in polja poslovanja iz izvorne oglaševalske akcije v polja ciljne oglaševalske akcije.
6. Vnesite **ime** preslikave. Vsi preslikani načini in polja se ohranijo v tej operaciji. Spremenite lahko tudi kateri koli določen način ali preslikavo poslovnega polja.

7. Če ne želite, da se uporabi prejšnja preslikava, na spustnem seznamu izberite ciljno oglaševalsko akcijo . Načini in poslovna polja v ciljni **oglaševalski akciji** so izpolnjeni. V izvorni oglaševalski **akciji** izberite ustrezne načine in polja poslovanja.
8. Kliknite **Uporabi** , da dokončate povezovanje polj.
9. **Kliknite gumb Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na pogoje.
10. Stiki so izpolnjeni na zahtevanih elementih na strani. Izberite eno od naslednjih potrditvenih polj:

    za vsak stik ali **izberite vse** , da izberete vse stike na trenutni strani, ali

    Globalna izbira , če želite izbrati vse izpolnjene stike na vseh straneh.
11. Kliknite **Uporabi** , da izbrane stike premaknete v ciljno oglaševalsko akcijo.

Vnovična dodelitev agentov

Pojavijo se lahko situacije, predvsem med osebnim povratnim klicem, ki jih agent, dodeljen osebnemu povratnemu klicu, ni na voljo za upravljanje klica. V takih primerih lahko preprosto znova dodelite drugega agenta, ki bo upravljal klic.

Z možnostjo »Vnovična **dodelitev posrednikov** « lahko zdaj prerazporedite stike z enega posrednika na drugega.

1. V razdelku Filter **na zaslonu** Upravljanje stikov izberite gumb Znova dodeli posrednike **.**
2. Stike lahko izberete na dva načina. Če želite neposredno izbrati določene vrste stikov, glejte **3**. korak. Če želite stike izbrati prek lastnih pogojev filtriranja, glejte **4**. korak.
3. Vnesite agenta **ID** , od katerega bo klic prerazporejen. Če želite med rezultate vključiti nove stike, potrdite **polje Novi stiki** ; sicer izberite povratni **klic Datum** začetka klica in **Datum** konca klica.
4. Če želite znova dodeliti nove stike, potrdite **polje Fresh Contacts** . **Izberite datum** začetka klica in začetni čas **klica** , da stike zožite na to okno.
5. Dokončajte graditelja pogojev.
6. **Kliknite gumb Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na pogoje.
7. Stiki so izpolnjeni na zahtevanih elementih na strani. Izberite eno od naslednjih potrditvenih polj:

    Za vsak stik,

    ali **Izberi vse** , da izberete vse stike na trenutni strani,

    ali **Globalna izbira** , če želite izbrati vse izpolnjene stike na vseh straneh.
8. Kliknite **Dejanje** , da prikažete **pogovorno okno »Vnovična dodelitev posrednika** « in znova dodelite izbrane stike drugim posrednikom.

9. Dodatne informacije so na voljo, če kliknete ikono **pomoči poleg gumba »Dejanje «.** V dodatnih informacijah je pojasnjeno, kdaj začne veljati prerazporeditev posrednika.
    a. Pri **odprtih** stikih spremembe začnejo veljati takoj.
    b. Pri **dostavljenih** stikih klic še vedno doseže starega posrednika. Nove spremembe agenta začnejo veljati šele z naknadno dostavo stika.
10. Vnesite novega **posrednika** , kateremu želite prerazporediti klic. Klic je dodeljen novemu agentu.
11. Če mora novi posrednik obravnavati klic ob drugem času, potrdite **polje Čas** posodobitve. **Izberite začetni in končni čas** klica. **Kliknite gumb Znova dodeli posrednika** , da dokončate prerazporeditev klica drugemu posredniku.

Uvrsti na urnik

Urnik Tab vam pomaga načrtovati dostavo stikov v klicalnik. Trije elementi, ki določajo razpored, ki ga prikazujete v oglaševalski akciji, so:

1. **Urnik** CSS: Urnik strategije izbire stikov (CSS) pomaga pri uporabi strategije izbire stikov za različne čase dneva. Te urnike CSS lahko določite za časovne bloke za vsak dan v tednu. Če želite konfigurirati CSS, ki ga želite uporabljati tukaj, glejte Strategija izbire stikov.
2. **Razporejanje časa izvajanja**: če imate za vsak dan različne čase prikazovanja oglaševalskih akcij, uporabite to funkcijo, da za vsak dan v tednu določite začetni in končni čas oglaševalske akcije.
3. **Razporejanje** načina stika: v tem razdelku lahko konfigurirate čase za dneve v tednu strategijo stikov, ki jo želite uporabiti za klicanje. Izberete lahko strategijo stikov za ves dan ali največ tri časovne razmike čez dan. Uporabite lahko tudi drugačno strategijo stikov ob različnih dnevih v tednu in/ali določite tedenski prost dan, ki se ne izvaja v oglaševalski akciji.

    Opomba: Za izbiro so na voljo samo napredne strategije stikov.
4. **Praznik**: v tem razdelku lahko izberete praznike oglaševalske akcije – dneve, ko se oglaševalska akcija ne prikazuje.

    Opomba: Prazniki so dodani v meniju Sistem. Ta razdelek vam omogoča le izbiro med dodanimi prazniki. Za več informacij glejte Prazniki .

Urnik CSS

Na **strani Načrtovanje** razširite razdelek Načrt **izbire stikov** (CSS), da dokončate to konfiguracijo.

Z drsnikom izberite želeni časovni obseg. Za izbrani časovni obseg se možnost CSS ne predvaja.

Kliknete lahko gumb Dodaj urnik ali dvokliknete celico v mreži dni v tednu.

1. V pojavnem oknu izberite dan, za katerega dodajate urnik CSS. Potrdite **lahko tudi polje Vsi dnevi** . Če dvokliknete mrežo, da konfigurirate urnik CSS, je v pojavnem oknu vnaprej izbran dan v tednu.
2. Na časovni plošči **izberite Začetni in Končni čas** za ta urnik CSS. S spustnega seznama izberite CSS.

   Opomba: Izberete lahko več prekrivajočih se časovnih terminov, vendar morata biti začetni in končni čas enolična. Na primer, lahko izberete časovni okvir od 10:00 do 18:00 z CSS kot CSS1. Prav tako lahko izberete časovni termin od 09:00 do 19:00 z CSS kot CSS2. V tem primeru aplikacija dostavlja kontakte po CSS2 od 09:00 do 10:00 in spet od 18:00 do 19:00. V vmesnem času dostavlja stike po CSS1 od 10:00 do 18:00.
3. Kliknite **Dodaj** , da dodate ta razpored v oglaševalsko akcijo.
4. Če želite dodati več urnikov CSS, kliknite **gumb Dodaj urnik** ali dvokliknite celico v mreži dni v tednu, da izberete čas razporeda CSS. Upoštevajte korake od 1 do 3 zgoraj.
5. Postopek ponovite toliko dni v tednu, za katerega potrebujete konfiguriranje urnikov.
6. Če želite izbrisati morebiten dodan časovni okvir, kliknite **gumb Izbriši** .
7. Pomaknite se do naslednjega **razdelka Razporejanje med izvajanjem** .

Načrtovanje izvajanja

Razpored izvajanja določa čase izvajanja oglaševalske akcije za določen datum. Oglaševalska akcija se prikazuje v tukaj konfiguriranih časih in preglasi začetni datum, čas in končni datum, kot sta konfigurirana med ustvarjanjem oglaševalske akcije.

1. **Kliknite gumb Dodaj** , da dodate nov čas izvajanja oglaševalske akcije.
2. Vnesite datum **zagona** za konfiguriranje časa izvajanja.
3. V podoknu Čas izberite **Začetni in Končni čas**.
4. **Kliknite gumb Dodaj** , če želite dodati več časov izvajanja s 3. korakom.

   Opomba: dodate lahko samo tri čase izvajanja na dan.
5. Ko končate, kliknite gumb Shrani .
6. Če želite izbrisati konfiguriran čas izvajanja, kliknite **gumb Izbriši** .
7. Pomaknite se do razdelka Razporejanje **načina** stika.

Načrtovanje stikalnega načina

Razporejanje načina stika pomaga konfigurirati strategijo stikov, ki se uporablja za dostavo stikov v klicalnik za vsak delovni dan. Konfigurirate lahko največ tri odseke na dan – določite lahko tri različne strategije za različna časovna obdobja.

Če želite konfigurirati **razporejanje načina stika, sledite spodnjim korakom**:

1. Dnevi so navedeni v prvem stolpcu. Izberite dan za konfiguriranje in TURN **delovni dan Vklopite**.

   Opomba: oglaševalska akcija se ne prikazuje na dneve, za katere je stikalo za delovni dan izklopljeno.

2. Na spustnem seznamu izberite strategijo stikov, ki jo želite uporabiti za dostavo stikov.

   Opomba: Za izbiro so na voljo samo napredne strategije stikov.

3. Izbrana strategija stikov poteka čez dan. Če želite, da se strategija stikov izvaja samo ob določenem času, TURN vklopite **stikalo Čas**po meri.
4. Stolpec **Časovni obseg** prikazuje privzeti začetni in končni čas od 12:00 AM do 11:59 PM. V podoknu s časom spremenite začetni in končni čas.
5. **Kliknite gumb Dodaj** , da dodate drug časovni obseg.

   Opomba: Dodate lahko največ tri časovne razpone za en dan.

6. Kliknite gumb Shrani , da shranite informacije.
7. Če želite izbrisati konfiguriran čas izvajanja, kliknite **gumb Izbriši** .
8. Pomaknite se do razdelka Počitnice .

Počitnice

S **funkcijo »Prazniki** « preslikajte praznike oglaševalske akcije – dneve, ko oglaševalska akcija ne deluje. Vsi prazniki, ustvarjeni v funkciji System Configuration Holiday, so na voljo za izbiro. Preslikajte te praznike v to oglaševalsko akcijo.

Prikazani so prazniki, ki so na voljo za izbiro.

1. Izberite potrditvena polja, ki ustrezajo praznikom, ki jih želite preslikati za to oglaševalsko akcijo, ali potrdite **polje Izberi vse** , da tej oglaševalski akciji priložite vse praznike.
2. Kliknite gumb Shrani , da shranite informacije.

IVR urejevalnik predlog

Urejevalnik predlog IVR je orodje v aplikaciji, ki se uporablja za nastavitev in konfiguracijo predlog IVR za oglaševalske akcije. Ponuja uporabniški vmesnik, kjer lahko določite podrobnosti kampanje IVR, kot so ime predloge, opis in ponudnik CPaaS. Urejevalnik vodi uporabnike skozi čarovnika, da dokonča potrebne nastavitve za kampanjo IVR in zagotovi, da je pravilno sporočilo konfigurirano za predvajanje med kampanjo.

Poleg oglaševalskih akcij za klicanje agentov in posrednikov aplikacija podpira tudi kampanje IVR, ki uporabljajo ponudnike CPaaS (komunikacijska platforma kot storitev). V tem razdelku je opisana nastavitev predloge IVR za izvajanje oglaševalske akcije.

1. Kliknite **IVR Urejevalnik** predlog, da nastavite in konfigurirate oglaševalsko akcijo IVR.
2. Kliknite **Dodaj** , da dodate novo predlogo IVR.

3. Vnesite # **IVR Ime** predloge in **opis**.

4. S spustnega seznama izberite ponudnika **CPaaS ID** . Elementi, konfigurirani v nastavitvah CPaaS, so na tem seznamu izpolnjeni kot možnosti. Za več podrobnosti glejte Nastavitve CPaaS.

5. Če želite to uporabiti kot aktivno predlogo, potrdite polje Aktivna predloga .

   Opomba: Za klice v teku se še naprej uporablja stara predloga; novi klici preklopijo na to aktivno predlogo.

6. Kliknite **Naprej**.

Parameter

predloge

Izvedite naslednje korake:

1. Izberite zahtevano **vrsto** poziva.

   a. **Posneto**: Predloga IVR je zasnovana tako, da predvaja posneto sporočilo med klicem. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

   b. Pretvorba besedila v govor: pretvorba besedila v govor je, ko je sporočilo shranjeno kot besedilne datoteke v strežniku. Mehanizem za pretvorbo besedila v govor pretvori besedilo v govor in predvaja sporočilo med klicem. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Vrsta posnetega poziva

1. **Izberite vrsto** poziva kot **zabeleženo**.

2. Vnesite **ime zvočne datoteke sporočila.** Celotna pot, kjer se nahaja.

3. Če je stikalo **za preklop** vklopljeno, vnesite naslednja polja, kot je opisano.

   a. **Način** prenosa: izberite način prenosa. Izberite Na zahtevo, če želite, da se klic prenese na zahtevo stranke. Izberite Vedno, če želite preusmeriti vsak klic.

   b. **DTMF**: Izberite številko DTMF, na katero želite prenesti ta klic. To velja samo za način prenosa na zahtevo.

   c. **Največje število poskusov**: izberite število **največjih poskusov** prenosa tega klica. To velja samo za način prenosa na zahtevo. Aplikacija omeji poskuse, konfigurirane tukaj, preden prekine klic, če je vnos DTMF neveljaven tudi po ponovni napaki.

4. Izberite vrsto **prenosa**. Če želite prenesti na telefon, izberite **Tel**. Če želite prenesti na telefon SIP, izberite **SIP**.

5. Vnesite mesto **prenosa** , kamor želite prenesti klic.

6. Vnesite **ime** zvočne datoteke prenosa sporočila. To je sporočilo, ki se predvaja, ko je klic preusmerjen.

7. Stikalo **za zaznavanje** glasu v živo pustite izklopljeno, če ne želite, da aplikacija zazna glas v živo ob preusmeritvi (v primerjavi z odzivnikom, ki se odziva na klic). Če želite, da aplikacija

zazna glas v živo ob prenosu, TURN stikalo za zaznavanje glasu v živo VKLOPLJENO.

8. Če je telefonski odzivnik zaznan, izberite spustni meni Zdravljenje AMD o tem, kako obravnavati preneseni klic. Razpoložljive možnosti so:

a. **Preusmeritev na agente** – preusmeri klic na posrednika.

b. **Prekini –** prekinitev klica.

c. **Pustite sporočilo** – klicatelju pusti sporočilo.

9. Stikalo za odhodnega klicatelja **ID** pustite izklopljeno, če ne želite, da se na cilju klica prikaže klicatelj ID, TURN stikalo VKLOPLJENO in vnesite odhodnega klicatelja ID, ki se prikaže do cilja klica.

Vrsta poziva za pretvorbo besedila v govor

1. Izberite poziv Vnesite kot **pretvorbo besedila v besedilo**.

2. Izberite jezik **.**

3. S spustnega seznama izberite glasovni **talent** . To je glas, ki med klicem predvaja besedilo, pretvorjeno v govor.

4. Vnesite začetno besedilo besedila za pretvorbo besedila v govor. To je prvo sporočilo, ki se predvaja klicatelju na IVR. Poslovna polja lahko označite tudi v zavitih oklepajih, ki jih želite vključiti v sporočila. Lahko na primer rečete: Pozdravljeni {ime} {priimek}, stanje na kreditni kartici je {Dobroimetje}, plačati ga je treba do datuma zapadlosti}.

5. Če TURN stikalo **za preklop** vklopljeno, vnesite naslednja polja:

   a. Izberite način prenosa. Izberete **lahko možnost Na zahtevo** , če želite, da se klic prenese na zahtevo stranke, ali **Vedno** , če želite preusmeriti vsak klic.

   b. Izberite številko DTMF, na katero želite prenesti ta klic. To velja samo za način prenosa na zahtevo.

   c. Izberite število največjih poskusov prenosa tega klica. To velja samo za način prenosa na zahtevo. Aplikacija omeji poskuse, konfigurirane tukaj, preden prekine klic, če prenos ni uspešen.

   Opomba:Poskus se šteje, ko stranka ne vnese ali vnese ključev v neveljaven vnos za konfigurirano DTMF.

6. Izberite vrsto **prenosa**. Če želite prenesti na telefon, izberite Tel. Če želite prenesti na telefon SIP, izberite **SIP**.

7. Vnesite mesto **prenosa** , kamor želite prenesti klic.

8. Vnesite **besedilo** preusmeritve sporočila o pretvorbi besedila v govor. To je sporočilo, ki se predvaja ob preusmeritvi klica.

9. Stikalo **za zaznavanje** glasu v živo pustite izklopljeno, če ne želite, da aplikacija zazna glas v živo ob preusmeritvi (v nasprotju z odzivnikom, ki se odziva na klic). Če želite, da aplikacija zazna glas v živo ob prenosu, je TURN stikalo za zaznavanje glasu v živo vklopljeno.

   a. Če je telefonski odzivnik zaznan, izberite spustni meni Zdravljenje AMD, kako zdraviti preneseni klic. Razpoložljive možnosti so:

i. **Preusmeritev posredniku**: klic preusmerite na posrednika.

ii. **Prekini povezavo**: prekinite klic.

iii. **Pustite sporočilo**: pustite sporočilo klicatelju.

10. Stikalo za odhodnega klicatelja **ID** pustite izklopljeno, če ne želite, da je klicatelj ID prikazan na cilju klica. TURN stikalo VKLOPLJENO in vnesite odhodnega klicatelja ID, ki se prikaže do cilja klica.

Druge konfiguracije

Če želite dokončati ustvarjanje konfiguracije oglaševalske akcije, morate dokončati še nekaj drugih konfiguracij. Vse te konfiguracije so združene v tem razdelku. To sta:

- Graditelj izrazov
- Cilj oglaševalske akcije
- Konfiguracija rezultatov telefonije
- Agent Desktop Konfiguracija

Če želite odpreti le enega od zgoraj naštetih elementov, potrdite **polje Omogoči ogled ene plošče naenkrat** .

Graditelj izrazov

V graditelju izrazov lahko ustvarite pogosto uporabljene pogoje in jih uporabite v **strategiji** izbire stikov (CSS) in **upravljanju stikov**.

Za dokončanje tega opravila uporabite graditelja **izrazov** .

1. Razširite razdelek Graditelj **izrazov** , da začnete graditi izraz.
2. Kliknite **Ustvari novo** , da ustvarite nov izraz.
3. Vnesite ime **izraza**.
4. S spustnega seznama izberite funkcijo . Za izbor je na voljo nekaj ključnih funkcij SQL, kot so LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH in YEAR.
5. Za ta izraz lahko izberete tri parametre. **Kliknite gumb Nastavitve** proti **parametru 1**.

Opombe:
Za funkcije **Levo**, **Desno**, **Podniz** in **Zamenjaj** so izpolnjena vsa poslovna polja in sistemska polja za to oglaševalsko akcijo. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**.
Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, so **možnosti Zadnji dostop, Zdaj** in **Ustvarjeni čas**. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**.
Ko uporabite funkcijo date time za ustvarjanje izraza po meri, parameter **zdaj** upošteva samo časovni pas strežnika.

6. Po potrebi ponovite **korak 5** za **parameter 2** in **parameter 3**.
7. Kliknite **Shrani**. Ta izraz je zdaj na voljo za izbiro, ko ustvarite nov CSS.

Cilj oglaševalske akcije

V cilju oglaševalske akcije Tab lahko nastavite dnevne, tedenske in mesečne cilje, ki jih morajo doseči posredniki.

1. Razširitev razdelka Cilj **,** da nastavite cilj
2. Vnesite **Ime** kategorije za cilj, ki ga nameravate nastaviti.
3. Vnesite **opis**.
4. V ustreznih števcih izberite ali vnesite številke za **dnevni cilj, tedenski cilj** in **mesečni cilj.**
5. **Izberite rezultate** telefonije in **poslovne rezultate** , ki jih želite združiti za to **kategorijo**. Izberete lahko več rezultatov. Če želite izbrati vse rezultate, potrdite polje v vrsticah z glavo.
6. Kliknite gumb Shrani , da shranite informacije.

Konfiguracija rezultatov telefonije

V **razdelku Rezultati** telefonije lahko nadzirate rezultate telefonije, ki si jih lahko ogleda prijavljeni agent. Poleg tega so agentu na voljo samo ti rezultati, ki jih lahko izbere med prekinitvijo klica.

Vsi rezultati telefonije, navedeni v skupini kampanje, ki ji pripada ta kampanja, so navedeni tukaj. Stolpec **AgentView** podeduje znamko, kot je nastavljena v nadrejeni skupini oglaševalskih akcij.

Če vaše podjetje želi, da je kateri koli od teh rezultatov, ki jih vidijo agenti, skrit agentom ali obratno, TURN **AgentView** za določen rezultat preklopi na **VKLOP** ali **IZKLOP** , kot je zahtevano.

Opomba: Možnost AgentView ne velja za Webex Contact Center.

Kliknite **Shrani** , če želite uveljaviti te spremembe, ali **Prekliči** , če želite razveljaviti brez shranjevanja teh sprememb.

Agent Desktop Konfiguracije

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.

V razdelku Konfiguracija Agent Desktop lahko konfigurirate različne vidike označevanja stika kot DNC. Ko posrednik označi stik kot DNC, te konfiguracije določajo različne atribute DNC-ja.

1. TURN Vklopite stikalo **Zahteva dispozicijo** , če želite, da je dispozicija obvezna, ko agent obravnava klic.
2. **Izberite vrsto** obdobja DNC. Možnosti, ki so na voljo, so navedene spodaj.
   a. **Trajno** – ko posrednik označi stik kot DNC, je ta trajno označen.
   b. **Določen dan** – izberite določeno število dni, v katerih naj stik ostane DNC. Izberete lahko najmanj 1 dan in največ 3650 dni (10 let). Poleg izbire dneva lahko izberete TURN EOD stikalo VKLOPLJENO. Če stikalo TURN vklopljeno, se DNC konča ob koncu dneva glede na število nastavljenih dni. Če to stikalo ostane IZKLOPLJENO, se DNC konča naslednji dan, hkrati pa posrednik izbere stik kot DNC.
      - Posrednik na primer nastavi stik kot DNC, pri čemer je število dni nastavljeno kot 1. Če je stikalo EOD vklopljeno, se obdobje DNC stika zaključi ob koncu istega dne. Če je stikalo izklopljeno, se obdobje DNC stika zaključi ob istem času naslednji dan - to pomeni, da se prelije na naslednji dan in konča po končanem 1 dnevu.
   c. **Izbira** agenta – če izberete to možnost, posrednik nastavi DNC Začetni datum in čas ter Končni datum in čas (glede na nastavitve stika). Izbirnik datuma in časa v pripomočku Izid v Agent Desktop je omogočen, če to izberete.
3. Izberite vklopljeno stikalo **za časovni pas** stranke DNC, če je stik v časovnem pasu stika označen kot DNC. Če ga pustite izklopljenega, DNC temelji na časovnem pasu strežnika.

4. **Izberite vrsto** DNC. Na voljo so te možnosti:
   a. **Specifično** za oglaševalsko akcijo – to omejuje stik kot DNC samo za oglaševalsko akcijo, iz katere je stik poklican.
   b. **Kategorija** oglaševalske akcije – s tem omejite stik kot DNC za vse oglaševalske akcije v kategoriji oglaševalske akcije.
   c. **Več kategorij** – stik označite kot DNC za vse oglaševalske akcije, preslikane v izbrane kategorije oglaševalskih akcij.
   d. **Globalno** – to označuje stik kot DNC v celotnem sistemu – vseh oglaševalskih akcijah in kategorijah.
5. Kliknite **Shrani** , da dokončate **Agent Desktop Konfiguracija**; kliknite **Prekliči** za izhod brez shranjevanja.

   Opomba: spremembe, ki jih naredite tukaj, začnejo veljati že pri naslednjem klicu, ki ga opravi posrednik. Obdobje DNC je na primer konfigurirano kot trajno, to je obdobje DNC, če posrednik nastavi rezultat kot DNC. Če pa preklopite na določen dan, trenutni klic podeduje trajno; Določen dan začne veljati šele za naslednji klic, ki ga obravnava agent.

Nastavitve klicalnika

Modul **Nastavitve** klicalnika vam omogoča, da preglasite nastavitve, ki so bile narejene na ravni skupine v zvezi s CLI, obdelavo odzivnika in zdravljenjem opuščenih klicev. Preglasitve veljajo samo za določene oglaševalske akcije, medtem ko druge oglaševalske akcije v skupini upoštevajo nastavitve na ravni skupine.

Pomaknite se do nastavitev **oglaševalske akcije >** klicalnika in si oglejte

zaslon z nastavitvami klicalnika oglaševalskih akcij. Za konfiguriranje

nastavitev klicalnika izvedite naslednja opravila:

1. »Dodaj pogoj« na naslednji strani
2. "Filter" na naslednji strani
3. "CLI" na strani 77
4. "Obdelava odzivnega stroja" na strani 79
5. "Zdravljenje opuščenih klicev" na strani 79

Polja

Polja	Opis
Skupni pogoji	Število skupnih pogojev.
Ime pogoja	Ime pogoja.

Opis stanja	Opis stanja.
Omogočeno	TURN Stikalo vklopite/izklopite, da omogočite ali onemogočite stanje.

Dejanja	Gumb »Dejanja« za urejanje/brisanje pogoja.

Opomba: pri seznamu v skupni rabi so skupine ciljnih oglaševalskih akcij s povezanimi pogoji izpolnjene v mreži.

Dodaj pogoj

Pogoje lahko dodate z graditeljem pogojev. Stiki, ki ustrezajo tem pogojem filtriranja, upoštevajo nastavitve klicalnika na ravni oglaševalske akcije; Drugi stiki sledijo nastavitvam na ravni skupine.

Dodate lahko poljubno število pogojev, vendar lahko kadar koli omogočite le pet pogojev, aplikacija pa filtrira stike na podlagi samo petih pogojev.

Opomba: za seznam v skupni rabi lahko dodate poljubno število pogojev, vendar je za vsako ciljno skupino oglaševalskih akcij mogoče omogočiti le pet pogojev.

Kliknite **Dodaj pogoj** , da dodate nov pogoj za nastavitve klicalnika oglaševalskih akcij.

1. Vnesite ime **pogoja**. To je obvezno polje. V imenu ne morete uporabiti posebnih znakov, razen podčrtaja, pomišljaja in znaka pri (_, -, oziroma @).
2. Vnesite opis **pogoja**.
3. V spustnem meniju izberite skupino **ciljne oglaševalske akcije** .

   Opomba: polje »Skupina ciljne oglaševalske akcije« velja samo za oglaševalsko akcijo s seznamom v skupni rabi za vse klicalce in klicalce, ki niso klicatelji.
   Pogoj CSS za oglaševalsko akcijo s seznamom v skupni rabi morate obvezno konfigurirati tako, da bo v spustnem meniju prikazan seznam skupin oglaševalskih akcij tar-get.
   V skupini ciljne oglaševalske akcije je privzeto izbrana prva skupina ciljne oglaševalske akcije, vrednosti pa so ustrezno izpolnjene na spodnjih karticah glede na nastavitve načinov tempa v skupini oglaševalskih akcij.
4. Izberite možnost primerjave - to je pogoj, ki ga mora polje izpolnjevati, da se stik sede. Nekateri primerjalni parametri za vaše stanje so lahko > (večje kot), < (manjše kot), = (enako) itd.
5. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite izbrati za dostavo.

Filter

S filtrom lahko ustvarite pogoj ali nabor pogojev.

1. Na spustnem seznamu Sistemska polja **/ poslovna polja** izberite ustrezen element.
2. Zaprite oklepaj.
3. Kliknite gumb Dodaj **,** da dodate še en pogoj.
4. V novi vrstici na spustnem seznamu odločitev izberite **AND** ali **OR** .

5. Še naprej lahko dodajate več takšnih skupin stanj. Ko končate, kliknite Shrani .
6. Če želite dodati več skupin, izberite **gumb Dodaj** na gumbu Skupinsko dejanje in kliknite **Shrani.**

Polja

Polja	Opis
Največje število ponovnih vnosov	To je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznih stikov v oglaševalski akciji.
Dnevni ponovni poizkusi	To je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznega stika v enem dnevu za to oglaševalsko akcijo.
Ponovni poskusi cikla	To je trenutna povečana vrednost za največje število vnovičnih ponovitev, ki jih je mogoče izvesti v ciklu klicanja. Cikel je niz poskusov klicanja, enkrat na vse načine, s katerimi je naložen kontakt. Stik je na primer naložen s tremi načini – številkami Home, »Službeno« in »Mobilno«. Cikel klicanja se zaključi, ko aplikacija enkrat pokliče vse te načine (v konfiguriranem vrstnem redu).
Ponovni poizkusi e-pošte	To je trenutna povečana vrednost za število vnovičnih poskusov, dovoljenih za dostavo stikov za e-poštne oglaševalske akcije.
SMS Ponovni poizkusi	To je trenutna povečana vrednost za število dovoljenih poskusov stikov za oglaševalske akcije SMS.
Zadnji dostop	Stike z nastavljenim datumom in časom zadnjega dostopa, ki bodo dostavljeni kot del tega OSS.
Prednost	Prednost, dodeljena stikom, ki jih je treba upoštevati pri izvajanju v skladu s tem SPV.
Ocena možnih strank	Ocena možnih strank, ki jo je treba upoštevati pri posredovanju stikov, je v skladu s tem CSS. Rezultat potencialnih strank pomaga pri prepoznavanju najbolj potencialne stranke, s katero je treba stopiti v stik s kamero. Ta rezultat lahko nastavite tudi ob nalaganju ali zaključku, hkrati pa določite rezultat poslovanja / telefonije.
CallStartTime	To je začetni čas klica, ki ga je nastavil prestavitelj. Klici, ki so v začetnem času, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
CallEndTime	To je končni čas klica, ki ga je nastavil prestavitelj. Klici, ki so v času zaključka, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
ListID	Seznam ID, kateremu pripada stik. Kontakti, ki pripadajo ID-jem seznama v tem zaščitnem sredstvu, so dostavljeni.
Vrsta klica	Vrsta klica. Na primer osebni povratni klic, redni povratni klic, redni klic itd.

LastOutcome	Zadnji rezultat, nastavljen za ta stik. Kontakti z izbranim zadnjim rezultatom so dostavljeni.
Globalni ID seznama	Globalni seznam ID, kateremu pripada ta stik. Stiki, ki pripadajo globalnim ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.

Userid	To je agent ID označil stiku. Klici se dostavijo v klicalnik in se popravijo agentu, navedenemu v tem polju.
Telefonska številka	Telefonska številka stika za dostavo v skladu s tem CSS.
Ime območja	Ime časovnega pasu, kateremu stik pripada.
Dan v tednu	Najprimernejši dan v tednu stika za sprejem klica.
Čas dneva	Želeni čas dneva stika za sprejem klica.
Način	Izbrani način stika za sprejem klica.

CLI

Opomba: številko CLI lahko konfigurirate samo za oglaševalske akcije s predvidevanjem in naprednimi oglaševalskimi akcijami.

CLI je kontaktna številka stranki prikazana kot odhodna številka ID med prejemanjem klica.

Ustvarite lahko tri vrste CLI-jev. To sta:

1. Specifični CLI
2. Poslovno področje
3. Naključni CLI

Specifični CLI

Privzeto **je izbrana možnost Specific CLI** . Izvedite naslednje korake:

1. Vnesite **ime** CLI.
2. Vnesite **vrednost CLI**.

   Opomba: Pri klicatelju se vrednost CLI privzeto samodejno izpolni. To je ista številka, ki je izbrana kot ANI (CLI) v skupini oglaševalskih akcij. Poleg ANI (CLI) lahko za to oglaševalsko akcijo dodate tudi poseben CLI.

Poslovno področje

Izvedite naslednje korake:

1. Vnesite **ime** CLI.
2. Izberite poslovno polje kot **vrednost** CLI. Poslovno polje CLI vam omogoča, da določite polja iz naložene datoteke stika, ki jih je treba uporabiti kot CLI. Prepričajte se, da datoteka stika vsebuje zahtevane podatke.

   Opomba : Poslovna polja s podatkovnimi tipi »Niz« so dovoljena le.

Naključni CLI

Izvedite naslednje korake:

1. Vnesite **ime** CLI.
2. Vnesite **vrednost** CLI.

Glede na vaše zahteve lahko dodate do 10 naključnih CLI-jev. Aplikacija pridobi poljubno številko od 10 kot CLI, da se stranki prikaže kot odhodna številka ID med prejemanjem klica.

Obdelava odzivnega stroja

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.

1. Pomaknite se do **obdelave odzivnega stroja.**
2. **Na spustnem seznamu izberite vrsto zaznavanja** AMD. Na primer,Prekini **povezavo**.
3. Če izberete **Prekini povezavo**, konfiguracija nastavitev ni potrebna.
4. Če izberete **Preusmeri na agenta**, aplikacija preusmeri klic agentu, ko naleti na odziv telefonskega odzivnika.
5. Če izberete **Predvajaj sporočilo in Prekini povezavo** , se prikaže besedilo pretvorbe **besedila v govor.**
6. Vnesite besedilo **pretvorbe besedila v**govor. Sporočilo se klicatelju predvaja na IVR in prekine povezavo.
7. Če izberete **Play Message (Predvajaj sporočilo)**in Transfer to Agent (Prenesi sporočilo v govor) ali Transfer to Agent (Prenesi sporočilo **v govor) se prikaže besedilo TTS** .
8. Vnesite besedilo **pretvorbe besedila v**govor. Sporočilo se predvaja klicatelju na IVR in se prenese na agenta.
9. Kliknite **Shrani**.

Zdravljenje opuščenih klicev

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex Contact Center.

1. Pomaknite se do **zdravljenja opuščenih klicev.**
2. Na spustnem seznamu izberite **Abandoned Call Treatment (Zdravljenje** opuščenega klica). Na primer,Prekini **povezavo**.
3. Če izberete **Prekini povezavo**, konfiguracija nastavitev ni potrebna.
4. Če izberete **Predvajaj sporočilo in Prekini povezavo** , se prikaže besedilo pretvorbe **besedila v govor.**
5. Vnesite besedilo **pretvorbe besedila v**govor. Sporočilo se klicatelju predvaja na IVR in prekine povezavo.
6. Kliknite **Shrani**.

Skupina

V menijskem podoknu na levi kliknite Sistem , da odprete stran Konfiguracija sistema. Če si želite ogledati vse elemente konfiguracije v meniju Sistem, kliknite gumb Sistemski meni.

Dostop do skupine

1. Kliknite Skupina v menijskem podoknu na levi, da odprete stran skupine. Mreža vsebuje skupino, ime skupine oglaševalske akcije, način tempa, vrsto skupine, stanje skupine in dejanja.
2. Z gumbom Razširi na levi strani mreže razširite skupino in si oglejte oglaševalske akcije, ki pripadajo skupini oglaševalskih akcij.
3. Oglaševalske akcije so navedene skupaj z odstotkom rezultata za vsako oglaševalsko akcijo. Odstotek rezultata je odstotek stikov, ki bodo dostavljeni oglaševalskim akcijam. Tako lahko nadzirate, katera oglaševalska akcija ima prednost pri klicanju stikov. Odstotek izdelka lahko nastavite na 75 odstotkov za eno oglaševalsko akcijo in 25 odstotkov za drugo. Oglaševalska akcija, ki ima 75-odstotni izdelek, dobi več stikov za klicanje. Če pa sta dve oglaševalski akciji označeni kot 100-odstotno dobavljivi, so stiki za klicanje prikazani v prvi navedeni oglaševalski akciji. Šele potem, ko prva kamera izčrpa vse svoje stike, druga kampanja dobi stike za klicanje. Če želite to spremeniti, lahko oglaševalske akcije povlečete in spustite ter jih znova razvrstite.
4. Če želite spremeniti odstotek izdelka, kliknite gumb Uredi pod stolpcem Dejanje in spremenite odstotek izdelka.
5. Kliknite Shrani v stolpcu Dejanja, da dokončate spremembo.

Dodajanje skupine glasovnih oglaševalskih akcij

Če želite konfigurirati skupino oglaševalskih akcij:

Način predogleda tempa

1. Kliknite **Uredi v stolpcu Dejanje** za navedeno skupino oglaševalskih akcij, ki jo želite konfigurirati.
2. V **razdelku Podrobnosti** oglaševalske akcije je razdelek (Skupina oglaševalskih akcij – Oglaševalska akcija v klicalniku Webex Contact Center). To velja za način predogleda.
    a. Vnesite ime.
    b. Vnesite opis.
    c. S spustnega seznama izberite Ime klicatelja.
    d. S spustnega seznama izberite vstopno točko.

E. Pomaknite se do razdelka Globalni poslovni parametri in dokončajte izbiro globalnega poslovanja.
ness Parametri za skupino.

3. **Če za predogled izberete način tempa, v razdelku Podrobnosti** klicalnika navedite te podrobnosti:
   a. Vnesite odhodnega klicatelja ID.
   b. Navedene so vse razpoložljive ekipe. Izberite ekipe, ki obravnavajo predogled klicev, in kliknite >, da jih premaknete kot dodeljene ekipe. Izberete lahko več ekip. Če želite izbrati vse ekipe, kliknite >>.
   c. Kliknite Shrani in se pomaknite do razdelka Parametri stika.

      Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Podrobnosti** klicatelja, kliknite Pomoč ikona.

Predogled načina neposrednega tempa

1. Kliknite **Uredi v stolpcu Dejanje** za navedeno skupino oglaševalskih akcij, ki jo želite konfigurirati.
2. V **razdelku Podrobnosti** oglaševalske akcije je razdelek (Skupina oglaševalskih akcij – Oglaševalska akcija v klicalniku Webex Contact Center). To velja za način predogleda.
   a. Vnesite ime.
   b. Vnesite opis.
   c. S spustnega seznama izberite Ime klicatelja.
   d. S spustnega seznama izberite vstopno točko.

E. Pomaknite se do razdelka Globalni poslovni parametri in dokončajte izbiro globalnega poslovanja.
ness Parametri za skupino.

3. **Če za predogled izberete način tempa, v razdelku Podrobnosti** klicalnika navedite te podrobnosti:
   a. Vnesite odhodnega klicatelja ID.
   b. Uporabite drsnik ali vnesite časovno omejitev ponudbe za predogled. To je čas, ki ga ima agent na voljo, da sprejme / preskoči/odstrani stik za predogled.
   c. Na spustnem seznamu izberite dejanje časovne omejitve ponudbe za predogled. Če posrednik ne ukrepa v zvezi s ponudbo za predogled, aplikacija samodejno obdela stik na podlagi te izbire. Možnosti, ki so na voljo, so Sprejmi, Preskoči in odstrani.
   d. V polju Onemogočena dejanja predogleda izberite možnosti (dovoljenih je več izborov), ki jih želite onemogočiti.
   e. Kliknite Shrani in se pomaknite do razdelka Parametri stika.

      Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Podrobnosti** klicatelja, kliknite Pomoč ikona.

Predogled standardnega načina tempa

1. Kliknite **Uredi v stolpcu Dejanje** za navedeno skupino oglaševalskih akcij, ki jo želite konfigurirati.
2. V **razdelku Podrobnosti** oglaševalske akcije je razdelek (Skupina oglaševalske akcije – oglaševalska akcija v klicalniku Webex Contact Center). To velja za način predogleda.
   a. Vnesite ime.
   b. Vnesite opis.
   c. S spustnega seznama izberite Ime klicatelja.
   d. S spustnega seznama izberite vstopno točko.

E. Pomaknite se do razdelka Globalni poslovni parametri in dokončajte izbiro globalnega poslovanja.
ness Parametri za skupino.

3. **Če za predogled izberete način tempa, v razdelku Podrobnosti** klicalnika navedite te podrobnosti:
   a. Vnesite odhodnega klicatelja ID.
   b. Uporabite drsnik ali vnesite časovno omejitev ponudbe za predogled. To je čas, ki ga ima agent na voljo, da sprejme / preskoči/odstrani stik za predogled.
   c. Na spustnem seznamu izberite dejanje časovne omejitve ponudbe za predogled. Če posrednik ne ukrepa v zvezi s ponudbo za predogled, aplikacija samodejno obdela stik na podlagi te izbire. Možnosti, ki so na voljo, so Sprejmi, Preskoči in odstrani.
   d. V polju Onemogočena dejanja predogleda izberite možnosti (dovoljenih je več izborov), ki jih želite onemogočiti.
   e. Kliknite Shrani in se pomaknite do razdelka CPA.

   Opomba: Za takojšen dostop do opisov polj v **razdelku Podrobnosti** klicalnika kliknite ikono **pomoči** .

4. V razdelku Parametri CPA izpolnite naslednje.
   a. Po potrebi omogočite zaznavanje CPA. Če omogočite zaznavanje CPA, nadaljujte z nastavitvami. V nasprotnem primeru se pomaknite do možnosti Parametri stika.
   b. Po potrebi omogočite zaznavanje AMD. To aplikaciji omogoča, da zazna, ali je klic preusmerjen na telefonski odzivnik.
   c. Po potrebi omogočite zaznavanje zaključevalnega tona. Če je storitev CPA omogočena, počaka, da zazna terminacijski ton glasovne pošte, preden konča klic.
   d. Uporabite drsnik ali vnesite obdobje min. To je čas, da aplikacija v milisekundah razvrsti klic kot zaznan glas.
   e. Uporabite drsnik ali vnesite obdobje analize. To je čas, v milisekundah, ki ga aplikacija porabi za analizo klica - čas za CPA.
   f. Uporabite drsnik ali vnesite min veljaven govor. To je čas, v milisekundah, neprekinjenega glasu klica, da se klic razvrsti kot zaznan glas.
   g. Uporabite drsnik ali vnesite analizo najdaljšega časa. To je najdaljši čas, v milisekundah, da aplikacija prepozna težavo kot mrtvi zrak.
   h. Uporabite drsnik ali vnesite analizo tona izraza. To je čas, da aplikacija v milisekundah porabi za analizo glasovnega sporočila telefonskega odzivnika, kot je prekinjeno.
   i. Kliknite Shrani in se pomaknite do razdelka Parametri stika.

   Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Parametri** CPA, kliknite Pomoč ikona.

E. Pomaknite se do razdelka Globalni poslovni parametri in dokončajte izbiro globalnega poslovanja.

ness Parametri za skupino.

Način progresivnega tempa

1. Izpolnite razdelek Podrobnosti **oglaševalske akcije,** kot je opisano spodaj, če način tempa izberete kot Postopno:
   a. Vnesite ime.
   b. Vnesite opis.
   c. S spustnega seznama izberite Ime klicatelja.
   d. S spustnega seznama izberite vstopno točko.
   e. Pomaknite se do razdelka Globalni poslovni parametri in dokončajte izbiro globalnih parametrov poslovanja za skupino.
   f. Pomaknite se do razdelka Podrobnosti klicatelja.
2. **V razdelku Podrobnosti** klicalnika navedite naslednje podrobnosti, če izberete način tempa kot progresiven:
   a. Vnesite odhodnega klicatelja ID.
   b. Uporabite drsnik ali vnesite tarifo klicanja. To je število stikov, ki jih lahko pokličete za posameznega posrednika. Če je na primer ta vrednost 5 in je prijavljenih deset posrednikov, je število klicanih stikov omejeno na 50.
   c. Uporabite drsnik ali vnesite omejitev zvonjenja brez odgovora. To je trajanje, v nekaj sekundah, ko telefon stranke zazvoni, preden se klic obravnava kot Ni odgovora.
   d. Če je to oglaševalska akcija brez posrednika (progresivna IVR oglaševalska akcija), uporabite drsnik ali vnesite številko IVR vrat za to oglaševalsko akcijo.

      Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Podrobnosti** klicatelja, kliknite Pomoč ikona.
3. V **razdelku Parametri** CPA navedite naslednje podrobnosti, če izberete način tempa kot progresivni.

a. Po potrebi omogočite zaznavanje CPA. Če omogočite zaznavanje CPA, nadaljujte z nastavitvami. V nasprotnem primeru se pomaknite do možnosti Parametri stika.

b. Po potrebi omogočite zaznavanje AMD. To aplikaciji omogoča, da zazna, ali je klic preusmerjen na telefonski odzivnik.

c. Po potrebi omogočite zaznavanje zaključevalnega tona. Če je storitev CPA omogočena, počaka, da zazna terminacijski ton glasovne pošte, preden konča klic.

d. Uporabite drsnik ali vnesite obdobje min. To je čas, da aplikacija v milisekundah razvrsti klic kot zaznan glas.

e. Uporabite drsnik ali vnesite obdobje analize. To je čas, v milisekundah, ki ga aplikacija porabi za analizo klica - čas za CPA.

f. Uporabite drsnik ali vnesite min veljaven govor. To je čas, v milisekundah, neprekinjenega glasu klica, da se klic razvrsti kot zaznan glas.

g. Uporabite drsnik ali vnesite analizo najdaljšega časa. To je najdaljši čas, v milisekundah, da aplikacija prepozna težavo kot mrtvi zrak.

h. Uporabite drsnik ali vnesite analizo tona izraza. To je čas, da aplikacija v milisekundah porabi za analizo glasovnega sporočila telefonskega odzivnika, kot je prekinjeno.

i. Kliknite Shrani in se pomaknite do razdelka Parametri stika.

Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Parametri** CPA, kliknite Pomoč ikona.

Način napovednega tempa

1. Izpolnite razdelek Podrobnosti **oglaševalske akcije,** kot je opisano spodaj, če način tempa izberete kot napovedni:

   a. Vnesite ime.

   b. Vnesite opis.

   c. S spustnega seznama izberite Ime klicatelja.

   d. S spustnega seznama izberite vstopno točko.

   e. Pomaknite se do razdelka Globalni poslovni parametri in dokončajte izbiro globalnih parametrov poslovanja za skupino.

   f. Pomaknite se do razdelka Podrobnosti klicatelja.

2. Če izberete način tempa kot napovedni, navedite naslednje podrobnosti:

a. Vnesite odhodnega klicatelja ID.

b. Uporabite drsnik ali vnesite tarifo klicanja. To je število stikov, ki jih lahko pokličete za posameznega posrednika. Če je na primer ta vrednost 5 in je prijavljenih deset posrednikov, je število klicanih stikov omejeno na 50.

   Opomba: Tukaj nastavljena klicna hitrost mora biti manjša ali enaka vrednosti, določeni v polju »Največja hitrost klicanja«.

c. Uporabite drsnik ali vnesite čas zvonjenja brez odgovora. To je trajanje, v nekaj sekundah, ko telefon stranke zazvoni, preden se klic obravnava kot Ni odgovora.

d. Uporabite drsnik ali vnesite najvišjo hitrost klicanja. To je število stikov, ki so dostavljeni v klicalnik na prijavljeno sredstvo. Če je število prijavljenih agentov 7 in nastavite najvišjo hitrost klicanja na 2, aplikacija v klicalnik dostavi 14 stikov.

e. Uporabite drsnik ali vnesite odstotek opuščene stopnje. Ta nastavitev omejuje odstotek klicev, ki jih je mogoče opustiti. Če odstotek preseže to vrednost, je stopnja opuščenega klica na to vrednost zmanjšana tako, da se zmanjša število klicev za klicanje.

f. Uporabite drsnik ali vnesite tempo napovednih popravkov. To je hitrost, s katero klicalec prilagodi klicanje, ko doseže določene povezave v živo. Višja kot je ta številka, manj pogosto se ta prilagoditev zgodi.

g. Uporabite drsnik ali vnesite faktor napovednega dobička. Faktor določa povečano hitrost klicanja, če uspešni klici niso sprejeti po pričakovanjih.

h. Uporabnik drsnika ali vnesite odstotek rezervacije. To je število prijavljenih posrednikov, ki jih mora aplikacija rezervirati za oglaševalske akcije, preslikane v to skupino.

i. Če je to oglaševalska akcija brez posrednika (progresivna IVR oglaševalska akcija), uporabite drsnik ali vnesite številko IVR vrat za to oglaševalsko akcijo.

   Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Podrobnosti** klicatelja, kliknite Pomoč ikona.

3. V **razdelku Parametri** CPA navedite naslednje podrobnosti, če izberete način tempa kot napovedni.

   a. Po potrebi omogočite zaznavanje CPA. Če omogočite zaznavanje CPA, nadaljujte z nastavitvami. V nasprotnem primeru se pomaknite do možnosti Parametri stika.

   b. Po potrebi omogočite zaznavanje AMD. To aplikaciji omogoča, da zazna, ali je klic preusmerjen na telefonski odzivnik.

   c. Po potrebi omogočite zaznavanje zaključevalnega tona. Če je storitev CPA omogočena, počaka, da zazna ton prekinitve glasovne pošte, preden konča klic.

   d. Uporabite drsnik ali vnesite obdobje min. To je čas, v milisekundah, da aplikacija razvrsti klic kot zaznan glas.

   e. Uporabite drsnik ali vnesite obdobje analize. To je čas, v milisekundah, ki ga aplikacija porabi za analizo klica - čas za CPA.

f. Uporabite drsnik ali vnesite min veljaven govor. To je čas, v milisekundah, neprekinjenega glasu klica, da se klic razvrsti kot zaznan glas.

g. Uporabite drsnik ali vnesite analizo najdaljšega časa. To je najdaljši čas, v milisekundah, da aplikacija prepozna težavo kot mrtvi zrak.

h. Uporabite drsnik ali vnesite analizo tona izraza. To je čas, da aplikacija v milisekundah porabi za analizo glasovnega sporočila telefonskega odzivnika, kot je prekinjeno.

i. Kliknite Shrani in se pomaknite do razdelka Parametri stika.

Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Parametri** CPA, kliknite Pomoč ikona.

Kontaktni parametri

1. V **razdelku Parametri** stika določite naslednje informacije:

   a. Začetno število stikov je število stikov, ki jih nameravate nujno poslati v klicalnik. Z drsnikom nastavite številko.

   b. Prirastek za % je odstotek, za katerega nameravate povečati dostavo stikov v klicalnik. Morda boste želeli to povečati, ker klicalnik kliče klice hitreje od pričakovane in mu zmanjkuje stikov.

   c. Decrement By % je odstotek, za katerega nameravate zmanjšati dostavo stikov v klicalnik. Morda boste želeli to zmanjšati, ker klicalnik kliče klice počasneje od pričakovane in zbira stike za klic.

   d. Zgornji prag % je zgornja meja kot večkratnik začetnega števila stikov, ki jih je mogoče dostaviti v klicalnik.

   e. Aktivirajte potrditveno polje Samodejno uravnavanje, če želite stike iz naložene datoteke samodejno enakomerno porazdeliti med vse oglaševalske akcije, preslikane v skupino.

   f. Nastavite pogostost dostave. To je čas čakanja med ponovitvami v sekundah.

   g. Nastavite dolžino digitalne čakalne vrste, ki določa število stikov, ki ostanejo v čakalni vrsti za takojšnjo dostavo v klicalnik.

   h. Omogočite preklopno stikalo Preslikava izvršnih direktorjev računa, da omogočite prilagojeno storitev, tako da posrednika preslikate izključno na stranko v oglaševalski akciji, ki temelji na posredniku.
   Opomba: Preslikava izvršnih direktorjev računa še ni podprta v WxCC.

   i. Pomaknite se do razdelka Globalni poslovni parametri in dokončajte izbiro globalnih parametrov poslovanja za skupino.

   j. Kliknite **Shrani** za dokončanje.

Dodajanje ročne skupine oglaševalskih akcij

Opomba: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.

V aplikacijo Campaign Manager lahko dodate tudi ročno skupino oglaševalskih akcij. To so skupine oglaševalskih akcij klicalcev. Ustvarite lahko oglaševalske akcije in jih preslikate v te ročne skupine oglaševalskih akcij. Vse funkcije kampanje delujejo, kot je razloženo v poglavju kampanje. Edina razlika je, da so taktike, namesto da bi bile dostavljene v klicalnik, postavljene v ločeno tabelo. Nekateri API-ji dostopajo do teh stikov in po potrebi ukrepajo - dostavljeni klicalniku za klicanje, poslani kot seznam agentu za ročno klicanje itd. Ko so rezultati določeni, obstajajo API-ji, ki izberejo rezultate in izvedejo nadaljnjo dejavnost, kot je konfigurirano v kampanji.

1. Vnesite ime skupine oglaševalskih akcij.
2. Vnesite opis.
3. Kliknite Shrani in nadaljuj.
4. Dokončajte razdelke Kontaktni parametri – Preslikava agentov.
5. V **razdelku Parametri** stika določite naslednje informacije:
    a. Začetno število stikov je število stikov, ki jih nameravate najprej poslati v klicalnik. Z drsnikom nastavite številko.
    b. Prirastek za % je odstotek, za katerega nameravate povečati dostavo stikov v klicalnik. Morda boste želeli to povečati, ker klicalnik kliče klice hitreje od pričakovane in mu zmanjkuje stikov.
    c. Decrement By % je odstotek, za katerega nameravate zmanjšati dostavo stikov v klicalnik. Morda boste želeli to zmanjšati, ker klicalnik kliče klice počasneje od pričakovane in zbira stike za klic.
    d. Zgornji prag % je zgornja meja kot večkratnik začetnega števila stikov, ki jih je mogoče dostaviti v klicalnik.
    e. Aktivirajte potrditveno polje Samodejno uravnavanje, če želite stike iz naložene datoteke samodejno enakomerno porazdeliti med vse oglaševalske akcije, preslikane v skupino.
    f. Nastavite pogostost dostave. To je čas čakanja med ponovitvami v sekundah.
    g. Nastavite dolžino digitalne čakalne vrste, ki določa število stikov, ki ostanejo v čakalni vrsti za takojšnjo dostavo v klicalnik.
    h. Omogočite preklopno stikalo Preslikava izvršnih direktorjev računa, da omogočite prilagojeno storitev, tako da posrednika preslikate izključno na stranko v oglaševalski akciji, ki temelji na posredniku.

    Opomba: Preslikava izvršnih direktorjev računa še ni podprta v WxCC.

    i. V razdelku Preslikava posrednika izberite ustrezne posrednike, da preslikate s skupino oglaševalskih akcij. Izberete lahko več agentov.

Konfiguracija sistema

Konfiguracija sistema nadzira različne globalne zmogljivosti v orodju Campaign Manager.

Za dostop do strani Konfiguracija sistema velja nadzor dostopa na podlagi vloge (RBAC). Povezava do strani je v skrbniškem modulu prikazana le, če vam je bil dodeljen privilegij, povezan z njo.

Dostop do vseh konfiguracij sistema je mogoč prek menija Sistem. Ustvarite lahko novo konfiguracijo ali posodobite obstoječe. Če želite narediti spremembe, uredite ustrezna polja in kliknite **Shrani**. Spremembe začnejo veljati takoj.

Konfiguracija sistema omogoča naslednje funkcije:

Načini

Načini se nanašajo na način ali komunikacijski kanal, ki ga aplikacija uporablja za interakcijo s stranko. Cam-paign Manager ponuja različne kanale za podporo, med katerimi lahko izbirate, vključno z glasom, e-pošto, besedilnimi sporočili (SMS) in drugimi. Uporabnik lahko po potrebi prilagodi način komunikacije. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Časovni pasovi

Vsi časi so shranjeni v univerzalnem koordiniranem času (UTC) in prikazani globalno glede na sistemski časovni pas. Časovni pasovi so konfigurirani v času namestitve, konfigurirani časovni pasovi pa kot posebni časovni pasovi za oglaševalsko akcijo. Ti časovni pasovi so lahko razpršeni po različnih celinah ali celo na različnih lokacijah na isti celini. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Skladnosti

Skladnost omogoča uporabniku, da naloži številko stika ali poslovne podatke, kot so Stranka ID, Številka računa in tako naprej. Seznam stikov je datoteka, v kateri so shranjeni in organizirani vsi stiki v sistemu. Naloženi kon-akti se shranijo v bazo podatkov in jih potrdijo med prenosom stikov ali dostavo stikov. Ko uvozite konakte v sistem, lahko seznam stikov uporabite za eno ali več podoglaševalskih akcij, odvisno od vaših zahtev. Na ravni oglaševalske akcije se lahko uporabnik odloči za preverjanje skladnosti bodisi ob nalaganju stika bodisi pri dostavi stika. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Globalno nalaganje

Globalno nalaganje vam omogoča, da v več oglaševalskih akcij naložite en seznam potencialnih strank na podlagi meril, določenih za vsako od teh oglaševalskih akcij. Pomaga vam preslikati polja stikov s podatkovnim tipom.

Dodatne pogoje lahko dodate na seznam stikov tako, da kliknete plus poleg pravila (Dodaj pogoj) in ustvarite dodatne nabore pogojev. Pogoj znotraj nabora pogojev je pri vrednotenju pravila ANDed skupaj. Vsak pogoj je ORed s katerim koli drugim naborom pogojev. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Poslovni izid

Poslovni rezultat je razpolaganje, ki ga določi zastopnik na podlagi kode za zaključek, ki jo je zastopnik vnesel po interakciji s stranko. S konfiguriranjem poslovnega izida lahko določite, kaj se zgodi s stikom, potem ko posrednik izbere kodo za zaključek. Poslovni rezultat lahko konfigurirate tako, da stik zapre, če je uspešen ali neuspešen. če imetnik kreditne kartice zavrne plačilo, je lahko zaključna koda zavrnjena za plačilo, poslovni rezultat pa lahko nastavite kot neuspeh. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Območne in poštne številke

Območna in poštna številka vzdržuje glavni seznam poštnih številk in območnih kod. Območne in poštne številke so povezane z ustreznimi državami in časovnimi pasovi. S povezovanjem aplikacija upošteva lokalne zakonske zahteve glede klicanja stikov ob različnih urah dneva, vikendih in tako naprej. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Državno pravo

Državno pravo določa državne kode in klicni čas za vsak dan v tednu. Vsaka regija, kot so države, države in tako naprej, ima zakone, ki urejajo delovanje kontaktnega centra. Te državne zakone lahko konfigurirate tako, da zagotovite, da je delovanje vašega kontaktnega centra v skladu s statuti geografskih regij, v katerih delujejo.

Če ima država predpis, da noben kontaktni center ne more doseči stika med 8.00 PM in 6.00 AM. Upravitelja oglaševalskih akcij lahko konfigurirate tako, da zagotovi, da so stiki dostavljeni za klicanje samo zunaj teh ur, in ste prepričani, da stik ne bo dostavljen v nasprotju z državno zakonodajo. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Počitnice

Prazniki določajo seznam praznikov na podlagi različnih geografskih območij na podlagi festivalov, obredov, obletnic rojstva itd. in so preslikani s kampanjami. To so dnevi, ko se kampanje običajno ne izvajajo. Dodate lahko praznike, ki so na voljo v celotni aplikaciji. Ko jih dodate, jih lahko preslikate v različne oglaševalske akcije, kot to zahteva lokalna geografija. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

URL

URL omogoča vdelavo katere koli strani po meri ali spletnega mesta v aplikacijo, tako da se isto zažene znotraj upravitelja oglaševalskih akcij. To odpravlja potrebo po brskanju po pogosto videni spletni strani z odpiranjem drugega brskalnika Tab. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Profil

Profili se uporabljajo za nalaganje (vključno z globalnim nalaganjem) stikov, čiščenje stikov ali nalaganje stikov za skladnost (DNC, NDNC, PEWC ali CPT). Različne dejavnosti, povezane s takimi nalaganji, nastavljanjem parametrov, kartiranjem različnih polj itd., se obravnavajo na ravni profila in jih v času nalaganja ni treba ponavljati. Profile lahko opredelimo kot bližnjice, ki vam pomagajo skozi celoten spekter prenosov, povezanih s stiki. Ustvarite in shranite različne profile. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

E-poštni strežnik

E-poštni strežniki določajo lastnosti e-pošte za vaš primerek in e-poštne račune, ki ste jih nastavili. Vaš e-poštni servis lahko vpliva tudi na uspešen prenos dohodne in odhodne e-pošte. Skrbniki e-pošte nastavijo e-poštne račune, da sistemu omogočijo povezovanje z zunanjimi poštnimi storitvami, kot so strežniki POP3, SMTP ali IMAP.

Po končani nastavitvi Email sever na tej strani boste lahko:

- Prejemanje e-pošte od strank in dovolite posredniku, da se nanje odzove.
- Pošiljajte e-poštna sporočila v odhodnih

oglaševalskih akcijah. Če želite izvedeti več,

kliknite tukaj.

Strežnik SMS

Strežnike SMS Gateway lahko konfigurirate za svojo aplikacijo. Uporabite te konfigurirane strežnike za pošiljanje odhodnih sporočil SMS.

Po končanih korakih nastavitve na tej strani boste lahko:

- Od svojih strank prejemajte sporočila SMS in dovolite aplikaciji ali agentu, da se nanje odzove.
- Pošljite sporočila SMS v odhodnih

oglaševalskih akcijah. Če želite izvedeti več,

kliknite tukaj.

Druge nastavitve

Z drugimi nastavitvami lahko konfigurirate:

- Poskus števca
- Globalni poslovni parametri
- Dimenzije
- Alerter

Vnovična dodelitev agentov

To uporabniku omogoča, da opravilu znova dodeli posrednike. Če je treba stik prestaviti na datum in čas razpoložljivosti posrednika, lahko klic znova dodelite drugemu posredniku. Obstajata dva načina za izbiro stikov, neposredno izbiro stika in izbiro stikov s pogoji filtriranja. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Izvozna ali uvozna oglaševalska akcija

Izvozna ali uvozna oglaševalska akcija omogoča izvoz in uvoz konfiguracije kampanje. Uvažanje ali izvažanje oglaševalske akcije vključuje samo stran oglaševalske akcije, stran za konfiguracijo sistema in stran s strategijo stikov za katero koli oglaševalsko akcijo. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Kategorija oglaševalske akcije

Kategorija oglaševalske akcije ima skupino oglaševalskih akcij, s katerimi lahko uveljavite pogoje, kot sta DNC in NDNC. Kategorija oglaševalske akcije omogoča ustvarjanje in upravljanje kategorij oglaševalskih akcij. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Konfiguracija ponudnika CPaaS

Campaign Manager podpira izvajanje oglaševalskih akcij IVR (brez posrednikov) z zunanjimi ponudniki storitev CPaas. Uporabnik lahko konfigurira poverilnice za dostop ponudnika storitev. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

API Tipke

Ta funkcija omogoča varen dostop do aplikacije drugih ponudnikov, ki zahteva integracijo z upraviteljem oglaševalskih akcij za Cisco CCE. Osnovno preverjanje pristnosti omogoča dostop do aplikacij storitve, spletne storitve in strežnika Websocket. Uporabnik lahko ustvari ključ API in skrivni ključ za varen dostop do Campaign Man-ager. Ti ključi pomagajo zagotoviti dostop do upravitelja API. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Stanje visoke razpoložljivosti

Visoka razpoložljivost (HA) je licenčna funkcija. Upravitelj oglaševalskih akcij uporablja oblikovanje gruče za rešitev z visoko razpoložljivostjo. Vsaka komponenta upravitelja oglaševalskih akcij je odvečna in je na voljo v obeh gručah. Med normalnim delovanjem bi obe gruči delovali z eno stranjo v aktivnem načinu in drugo stranjo v stanju pripravljenosti. Med okvaro postopek samodejnega preklopa ob izpadu prenese gručo pripravljenosti v aktivni način in preklopi predhodno aktivno gručo v stanje pripravljenosti. Obe strani sta namenjeni samo redundanci, ne pa uravnoteženju obremenitve. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

Načini

Načini se nanašajo na način ali komunikacijski kanal, ki se uporablja za interakcijo s stranko.

Opomba: Aplikacija podpira samo Voice kot način trenutne izdaje.

Dodaj glasovni način

Način glasovnega klica lahko ustvarite za stik na fiksni liniji (Home ali Office ali drugo) ali mobilnem telefonu (Home ali Office ali drugo).

1. Kliknite **Dodaj glasovni način**.
2. Vnesite ime načina **in opis** načina **.**
3. Na spustnem **seznamu izberite Najmanjšo dolžino** in **Največjo dolžino** .
4. Kliknite **Shrani**.

Posodabljanje načina

1. Izberite način in kliknite **ikono Uredi** .
2. Posodobite podrobnosti in kliknite **Shrani**.

Brisanje načina

1. Izberite način in kliknite **ikono Izbriši** .
2. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Polja

Polje	Opis
Ime načina	Način komunikacije

Opis	Opis načina
Najmanjša in največja dolžina	Omogoča določanje najmanjše in največje dolžine načina

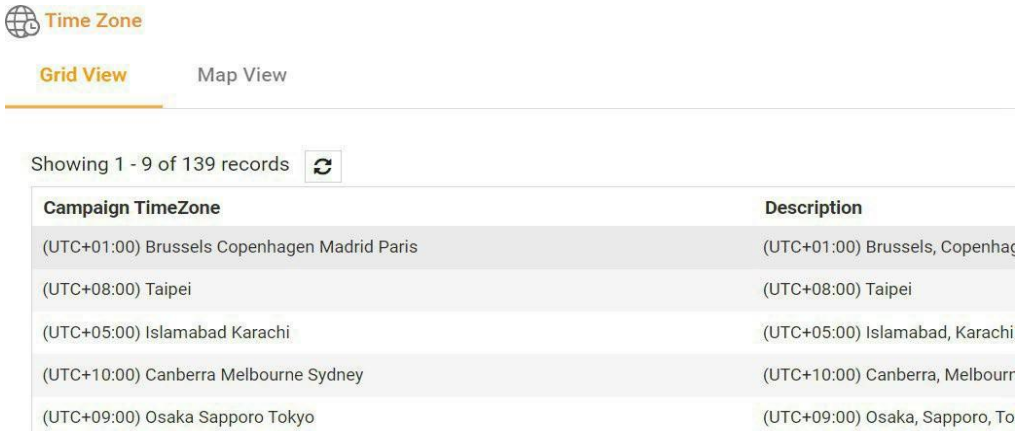
Časovni pas

Vsi časi so shranjeni v univerzalnem koordiniranem času (UTC) in prikazani globalno glede na sistemski časovni pas. Časovni pasovi so konfigurirani ob namestitvi upravitelja oglaševalskih akcij, konfigurirani časovni pasovi pa kot časovni pasovi za oglaševalsko akcijo. Uporabnik za izvajanje oglaševalskih akcij uporablja različne časovne pasove. Ti časovni pasovi so lahko razpršeni po različnih celinah ali celo na različnih lokacijah na isti celini.

Časovni pasovi so predstavljeni v pogledu mreže in pogledu zemljevida. Omogočite ali onemogočite časovni pas, da uporabite časovni pas za oglaševalsko akcijo. Če je časovni pas preslikan v oglaševalsko akcijo, časovnih pasov ne morete onemogočiti.

Pogled mreže

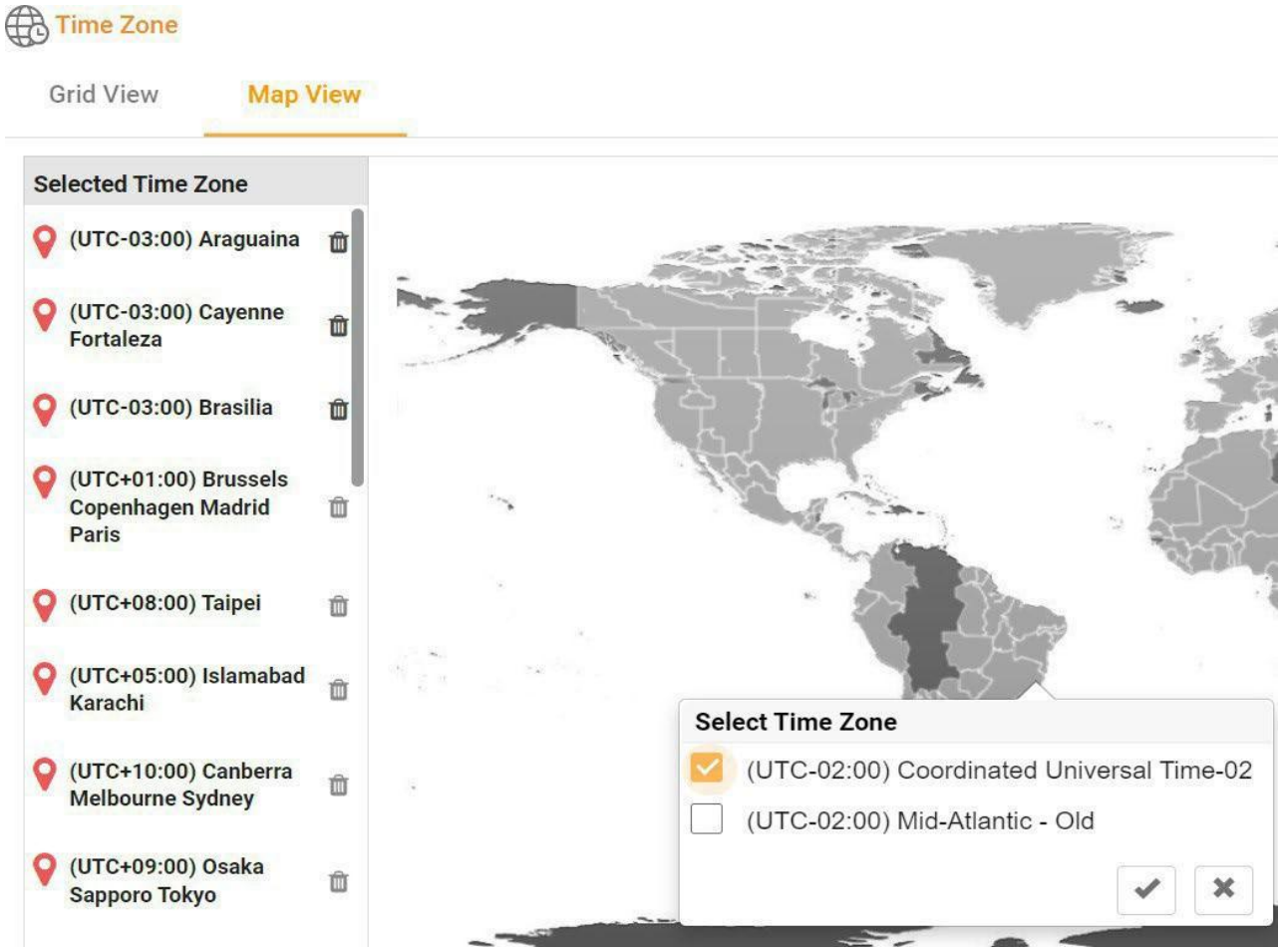
1. Pomaknite se v pogled mreže .



2. Izberite časovni pas in omogočite časovni pas za oglaševalsko akcijo.

Pogled zemljevida

1. Pomaknite se do pogleda zemljevida .



2. Kliknite območje na zemljevidu. Prikaže se pojavno okno, ki prikazuje vse časovne pasove za izbrano zemljepisno dolžino.
3. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Sistemski časovni pas

1. Pomaknite se do sistemskega časovnega pasu .
2. Ta izbira sistemu omogoča izračun podatkov za meritve uspešnosti v realnem času na podlagi določenega časovnega pasu.

Skladnosti

Skladnost omogoča nalaganje naslednje vrste stikov:

- Ne kliči (DNC) – register DNC je seznam številk, ki so zahtevale, da jih neželeni telefonski klici ne motijo.
  Register DNC je seznam stikov, ki so zahtevali, da ne prejemajo neželenih telefonskih klicev. Poleg tega DNC pomeni *Ne kontaktiraj* za e-pošto in kanale SMS. Ko je stik označen pod DNC, so vsi kanali (glas, SMS in e-pošta) blokirani za nadaljnje neželeno komuniciranje.
- National Do Not Call (NDNC) - To je register DNC na nacionalni ravni. Če je številka registrirana pod NDNC, nobena oseba ali organizacija ne opravi neželenih klicev. NDNC velja tudi za *nacionalne politike Ne kontaktiraj* za SMS in e-poštne kanale, ki zagotavljajo, da prek katerega koli medija ne poteka neželena komunikacija.
- Predhodno izrecno pisno soglasje (PEWC) - PEWC pooblašča, da telemarketerji pridobijo predhodno izrecno pisno soglasje klicane stranke za samodejno klicane ali vnaprej posnete klice telemarketinga na brezžične številke in vnaprej posnete klice na stanovanjske stacionarne telefone.

  Opomba: Za aktiviranje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.
- Želeni čas (CPT) – s tem lahko prek datoteke za nalaganje konfigurirate tri različne čase klicev, ki so po želji stranke. Aplikacija dostavi kontakt za klicanje ob želenem času. Časovne pasove lahko konfigurirate tudi po potrebi.

  Opomba:
  - Za aktiviranje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.
  - Če je vrednost CPT podvojena, se zapisi ne posodobijo, tudi če se začetni in končni čas razlikujeta. Nova vrednost je dodana tabeli CPT le, če je vrednost CPT enolična.

Uvozi datoteko

1. Na spustnem **seznamu izberite Vrsta** nalaganja in **Način** uvoza.
2. **Izberite vrsto** datoteke iz **možnosti Besedilo/CSV** ali **Po meri**.
3. Če je vrsta datoteke besedilo/CSV, izberite **Ločilo**. V datoteki za nalaganje uporabite enega od teh ločil: vejico (,), pomišljaj (-), dolar ($), odstotek (%), cev (|), cirkumfleks ali kazalko (^), znak za »in« (&), zvezdico (*) in Tab.
4. Kliknite **Izberi datoteko** , da uvozite in izberete datoteko.

   Opomba: Če aplikacijo uporabljate v lokaliziranem jeziku (ki ni angleščina), shranite datoteko stika, ki je dana za nalaganje, v kodiranje UTF-8.

5. Če je za nalaganje potreben profil[1] , ga izberite s spustnega seznama. Za hitro nalaganje glejte "Hitro nalaganje" na strani 91.

Preslikava polja

1. Pojdite na preslikavo **polja** Tab.
2. Na spustnem seznamu izberite kodo države, da jo preslikate v polje s kodo države.
3. Na spustnem seznamu izberite podatke DNC, da jih preslikate v podatkovno polje DNC.
4. Na spustnem seznamu izberite Območno kodo, da jo preslikate v polje Območna koda.
5. Na spustnem seznamu izberite Vrsta kanala, da ga preslikate v polje Vrsta kanala. Izberete lahko več vrst kanalov, kot so Voice, Voice Mail, Email, SMS in CPAAS.
6. Če je **vrsta nalaganja NDNC:**
   a. S spustnega **seznama izberite podatke** NDNC.
   b. Izberite polje »Začetni datum **«** in **»Končni datum** « s spustnega seznama na zemljevidu.
   c. Na spustnem **seznamu izberite Oblika datuma** .
7. Če je **vrsta nalaganja DNC:**
   a. S spustnega seznama izberite podatke DNC.
   b. Če je **vrsta nalaganja DNC,** aktivirajte **trajanje** DNC, da izberete trajanje v datoteki za nalaganje. Če želite ta stik trajno označiti kot DNC, omogočite DNC za vedno. Polje »Trajanje DNC« je aktivno le, če je »Vrsta prenosa« DNC.
   c. TURN na **veljavnem trajanju** tako, da za vedno aktivirate DNC. Če je to polje aktivirano, **sta polji »Začetni datum** « in **»Končni datum** « deaktivirani.
   d. **Izberite Začetni datum** in **Končni datum** , če polje DNC Forever **ni omogočeno** . Opomba: Datum in čas sta prikazana glede na konfiguriran sistemski časovni pas.
   e. Na spustnem **seznamu izberite Oblika datuma** . To polje je vidno le, ko je aktivirano trajanje DNC.
8. Če je **vrsta nalaganja PEWC:**
   a. S spustnega seznama izberite podatkovno polje PEWC.
   b. Kliknite eno od možnosti **Soglasje** ali **Nesoglasje** , da označite, ali mora stik dostaviti kot soglasje (soglasje uporabnika) ali kot nesoglasje v skladu z definicijo predhodnega izrecnega pisnega poslanstva.
9. Če je **vrsta nalaganja CPT,**

---

1 Profil je predloga, ki shranjuje preslikavo seznamov za nalaganje in polj za skladnost s predpisi, ki jih je mogoče znova uporabiti vsakič, ko jih naložite ročno ali samodejno. Vsa konfiguracija, ki ureja nalaganje, se shrani v imenovani profil - prenos datoteke / baze podatkov, poverilnice za dostop,

preslikava poslovnega področja, ans tako naprej, skoraj vse, kar je povezano z nalaganjem. Vse kar morate storiti je, da izberete pot datoteke, izberete profil in naložite.

1. Izberite časovni pas tako, da izberete možnost **Prenesi iz datoteke** ali **Uporabi področno kodo**. Če izberete Prenesi iz datoteke, izberite polje »Časovni pas«, ki ga želite preslikati iz prenesene datoteke.
2. Izberite **Prenesi iz datoteke** , če želite, da je CPT takšen, kot je določen v datoteki za prenos stikov. Prepričajte se, da ima datoteka za nalaganje časovni pas. Izberite Časovni pas in preslikajte polje iz naložene datoteke, ki je časovni pas za CPT. Prepričajte se, da je časovni pas v datoteki za nalaganje že na voljo v aplikaciji.
3. Izberite **Uporabi področno kodo** , če želite uporabiti časovni pas področne kode kot časovni pas CPT.
4. V preneseni datoteki v spustnem meniju izberite **Dan v tednu** za želeni dan v tednu, ki ga želi stranka prejeti. Datoteka za nalaganje mora vsebovati vsaj dve začetni zaporedni črki za dan v tednu, na primer Mo za ponedeljek, Tu za torek itd. To je obvezno polje.
5. **Izberite obliko** časa iz HH:MM in HH:MM:XM. Oblika časa se mora ujemati s to obliko, navedeno v datoteki za nalaganje.
6. **Izberite režo A Začetni čas**[1], **Režo A Končni čas**[2] , Režo B Začetni čas[3], Režo B Končni čas[4], Režo C Začetni čas[5] in Režo C Končni čas[6].

   Opomba: Izbira vseh treh slotov ni obvezna. Če pa izberete več rež, jih morate izbrati zaporedno, najprej režo A, nato režo B in nato režo C.

---

1 Izberite polje za preslikavo želenega časa začetka reže za prvo režo ali režo A, ki jo izbere stranka. To je čas, ko aplikacija dostavi stik klicatelju, ob upoštevanju vseh zakonskih omejitev za klicanje, ki veljajo za to režo.
2 Izberite polje za preslikavo želenega končnega časa reže za prvo režo ali režo A, ki jo izbere stranka. To je čas, po katerem stik ni dostavljen klicatelju.
3 Izberite polje za preslikavo želenega časa začetka reže za drugo ali režo B, ki jo izbere stranka. To je potrebno kot drugi od treh slotov, ki jih izbere stranka, če bi prvi termin privedel do neuspešnega klica. To je čas, ko aplikacija dostavi stik v klicalnik. Na primer, če je čas reže A 8 AM do 9 AM in klica ni bilo mogoče poklicati zaradi nekaterih omejitev ali ker stranka ni dosegljiva, bo klican v tukaj definirani reži B, ki je lahko od 10 AM do 11 AM. Tudi za to veljajo kakršne koli statistične omejitve za klicanje, ki veljajo za to režo.
4 Izberite polje za preslikavo želenega časa konca reže za drugo ali režo B, ki jo izbere stranka. To je čas, po katerem stik ni dostavljen klicatelju.
5 Izberite polje za preslikavo želenega časa začetka reže za tretjo ali režo C, ki jo izbere stranka. To je potrebno kot zadnji od treh slotov, ki jih izbere stranka, če bi prvi in drugi termin privedli do neuspešnega klica. To je čas, ko aplikacija dostavi stik v klicalnik. Na primer, če je čas reže A 8 AM do 9 AM in klica ni bilo mogoče poklicati zaradi nekaterih omejitev ali ker stranka ni dosegljiva; čas reže B je od 10 AM do 11 AM in ga ni bilo mogoče poklicati iz istih razlogov, bo klican v tukaj definiranem igralnem avtomatu C, ki je lahko 2 PM do 3 PM. Tudi za to veljajo zakonske omejitve za klicanje, ki veljajo za to režo.
6 Izberite polje za preslikavo želenega končnega časa reže za tretjo režo ali režo C, ki jo izbere stranka. To je čas, po katerem stik ni dostavljen klicatelju.

Skladnost poslovanja ali kategorija oglaševalske akcije

Opomba: To je neobvezen korak.

1. Pomaknite se do **kategorije skladnosti ali oglaševalske** akcijeTab in izberite DNC **za posamezno oglaševalsko akcijo** ali ustrezne oglaševalske akcije, da uveljavite skladnost za selektivne oglaševalske akcije.
2. Izberite DNC **za določeno kategorijo** in izberite ustrezne kategorije oglaševalskih akcij, da uporabite skladnost za selektivne kategorije oglaševalskih akcij.
3. Kliknite **Shrani**.

Hitro iskanje

1. **Izberite vrsto** nalaganja in vrsto kategorije .
2. Vnesite vrednost za iskanje. To je telefonska številka stika, ki je označen kot DNC, NDNC, CPT ali PEWC.
3. Kliknite **Najdi**.
4. Za DNC in NDNC aplikacija prikaže podatke o skladnosti, kategorijo, začetni datum in čas, končni datum in čas ter vrsto.

   Opomba: Polje »Vrsta« velja za filtre DNC in NDNC. Datum in čas sta prikazana glede na konfiguriran sistemski časovni pas.
5. Pri PEWC rezultat iskanja izpolni podatke o skladnosti, kategorijo, kanal in vrsto soglasja za vse ujemajoče se zapise.
6. Za CPT rezultat iskanja izpolni podatke o skladnosti, kategorijo, kanal, dan v tednu in časovno obdobje za režo A, režo B in režo C (razpoložljive reže) za vse ujemajoče se zapise.

Hiter prenos

Za hitro nalaganje:

1. **Izberite vrsto** nalaganja in vrsto kanala . Izberete lahko več vrst kanalov.
2. Izberite spustni meni Kategorija iz.
3. Vnesite podatke **o skladnosti,** kot so podatki DNC, NDNC ali PEWC. Namesto št. kontaktnega telefona lahko vnesete tudi vrednost za kateri koli parameter podjetja, ki je označen kot DNC. Oglejte si parameter podjetja.
4. Omogočite **Veljavno trajanje** , da stik za vedno vzpostavite kot DNC.
5. Vnesite **začetni in končni čas**. Ta stik ostane označen kot DNC za izbrano obdobje.

   Opomba: To velja le, če potrditveno **polje DNC Forever** ni izbrano. Datum in čas sta prikazana glede na konfiguriran sistemski časovni pas.
6. Če je **vrsta nalaganja PEWC,** kliknite eno od **možnosti Soglasje** ali **Nesoglasje** , da označite, ali mora stik dostaviti kot soglasje (soglasje uporabnika) ali kot nesoglasje v skladu z definicijo

predhodnega izrecnega pisnega soglasja.

7. Če je **vrsta nalaganja CPT,** izberite časovni pas.
8. Izberite **dan v tednu** za želeni dan v tednu, ki ga želi stranka prejeti.
9. Izberite potrditveno polje za režo A. Izberite začetni in končni čas za želeni čas klicanja za to režo. Kliknite V redu.
   Opomba: Datum in čas sta prikazana glede na konfiguriran sistemski časovni pas.
10. Če potrebujete drugo režo, potrdite polje za režo B. Izberite **Začetni in Končni čas** za želeni čas klicanja za to režo. Kliknite **V redu**.
11. Če potrebujete tretjo režo, potrdite polje za režo C. Izberite **začetni in končni čas** za želeni čas klicanja za to režo. Kliknite **V redu**.
12. Kliknite **Prenesi**.

Polja

Polja	Opis
Vrsta nalaganja	To določa vrsto stikov za skladnost s predpisi DNC, NDNC ali PEWC - ki se nalagajo. **DNC-** DNC je Ne kliči (register). Nekateri regulativni organi za telekomunikacije so uporabnikom telefonov dali možnost, da se označijo kot stranke DNC. Nobena oseba ali organizacija ne sme opraviti neželenega klica ali poslati neželenega SMS na telefon, ki je naveden kot DNC. **NDNC** - NDNC je Ne kliči (register) na nacionalni ravni. Če je številka registrirana pod NDNC, potem nobena oseba ali organizacija v registrirani državi (kjer je številka registrirana) ne sme opraviti neželenega klica ali poslati neželenega SMS. **PEWC** - PEWC je predhodno izrecno pisno soglasje. Ta dogovor določa, da morajo prodajalci na daljavo pridobiti predhodno izrecno pisno soglasje klicane stranke za samodejno klicane ali vnaprej posnete klice telemarketinga na brezžične številke in vnaprej posnete klice na stanovanjske stacionarne telefone. PEWC je odgovornost podjetja, ki pripravlja izhodne kampanje. Podjetje se mora prepričati, da so številke, naložene za oglaševalsko akcijo, pritožbe družbe PEWC.

Uvozni način	Način uvoza **Priloži**: s tem dodate naložene zapise že obstoječemu seznamu DNC/NDNC/PEWC. **Prepisovanje**: s tem počistite obstoječi seznam in dodate novo

	zapise na seznam. **Brisanje**: zapisi na seznamu DNC/NDNC/PEWC, ki se ujemajo s tistimi, ki jih nalagate, se izbrišejo.
Vrsta datoteke	Vrsta datoteke za uvoz. Če program uporabljate v lokaliziranem jeziku (ki ni angleščina), shranite datoteko stika, dano za nalaganje, v kodiranje UTF-8.
Ločilo	Navaja znake za ločevanje podatkovnih polj v datoteki. V datoteki za nalaganje uporabite enega od teh ločil: vejico (,), pomišljaj (-), dolar ($), odstotek (%), cev (|), cirkumfleks ali kazalko (^), znak za »in« (&), zvezdico (*) in Tab.
Ime profila	Navaja profile. Profil je predloga, ki shranjuje preslikavo seznamov za nalaganje in polj za skladnost s predpisi, ki jih je mogoče znova uporabiti vsakič, ko jih naložite ročno ali samodejno.
Koda države	Polje »Podjetje« v datoteki za nalaganje, ki bo preslikano kot koda države
Podatki DNC	Polje, ki se preslika kot filter za podatke DNC
Območna koda	Poslovno polje, ki bo preslikano kot področna koda. Skladnost z državno zakonodajo za to kampanjo je v skladu z območno kodo, ki je konfigurirana v sistemu. Uporablja se državno pravo države, ki spada v to območno kodo.
Vrsta kanala	Način komunikacije za uporabo prenosa DNC, kot so glasovni klici, e-pošta ali SMS. Potrdite lahko več vrst kanalov.
Trajanje DNC	Trajanje stikov, ki jih je treba označiti kot DNC.
DNC za vedno	DNC za vedno omogoča nalaganje stikov v DNC/NDNC/PEWC za vedno
Specifično za oglaševalsko akcijo	Navedite podrobnosti, specifične za oglaševalsko akcijo
Specifično za kategorijo	Kategorije seznamov
Kampanjo	Ime oglaševalske akcije
Skupine oglaševalskih akcij	Ime skupine oglaševalskih akcij

Globalno nalaganje

Globalno nalaganje vam omogoča, da v več oglaševalskih akcij naložite en seznam potencialnih strank na podlagi meril, določenih za vsako od teh oglaševalskih akcij. Ta razdelek obravnava konfiguriranje globalnih podrobnosti za nalaganje, kot so informacije o datotekah in pogoji.

Uporabnik lahko izvede naslednje:

- Prenos stikov
- Konfiguracija globalnega nalaganja

Globalno nalaganje vam pomaga preslikati polja stikov v podatkovni tip. Dodatne pogoje lahko dodate na seznam stikov tako, da kliknete plus poleg pravila (Dodaj pogoj) in ustvarite dodatne nabore pogojev.
Pogoj znotraj nabora pogojev je pri vrednotenju pravila ANDed skupaj. Vsak pogoj je ORed s katerim koli drugim naborom pogojev.

Prenos stikov

Uvozi datoteko

1. Kliknite ikono + **Dodaj** in se pomaknite do možnosti **Prenesi stik**.
2. Izberite vrsto **iz možnosti Besedilo/CSV** ali **Drugo**. Druga oblika zapisa podpira samo obliko JSON.
3. Kliknite **Izberi datoteko** in izberite datoteko stika, ki jo želite prenesti.

   Opomba: Če aplikacijo uporabljate v lokaliziranem jeziku, ki ni angleščina, shranite datoteko stika, dano za nalaganje, v kodiranje UTF-8.
4. Izberite predlogo datoteke med konfiguracijami globalnega nalaganja.

Shema podatkov

1. Pomaknite se do **sheme** podatkov. Vsa polja v datoteki predloge so prikazana na spustnem seznamu. Določite značilnosti vsakega polja.
2. Izberite podatkovni tip iz **možnosti Float ,** String , Number **in**DateTime **.**
3. Če je **izbrani podatkovni tip »DateTime**«,

izberite **obliko zapisa**. **Graditelj izrazov**

1. Pomaknite se do **graditelja** izrazov in kliknite **USTVARI NOVO.**
2. Vnesite ime izraza .
3. Na spustnem seznamu izberite funkcijo . Pri funkcijah Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj se izpolnijo vsa polja sheme (polja glave v datoteki za nalaganje) in Sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**.

4. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 1. Za ta izraz lahko izberete tri parametre. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
5. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 2. Za ta izraz lahko izberete tri parametre. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
6. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 3. Za ta izraz lahko izberete tri parametre. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
7. Kliknite

Shrani. **Pogoj**

gradnje

1. Pomaknite se do pogoja gradnjeTab. Prikaže se pogoj izdelave oglaševalske akcije in profila. Uporabnik lahko uredi ali izbriše pogoj iz **dejanja**.
2. Kliknite **+ Dodaj pogoj** , da ustvarite nov pogoj.
3. V spustnem meniju **izberite ime** oglaševalske akcije in ime **profila** .
4. Datoteko lahko prenesete na dva načina. To nadzoruje konfiguracija *Record-sMovedToAllMatchedConditions* v *web.config* komponente *LCMGlobalUploader* .
   a. True – za več oglaševalskih akcij, pri katerih stik izpolnjuje pogoje za več oglaševalskih akcij
   b. False – za eno oglaševalsko akcijo, kjer je stik naložen v prvo oglaševalsko akcijo, ki ustreza pogoju.
5. Če želite omogočiti ali onemogočiti **program Advanced Builder**, glejte Napredno stanje gradnje.
6. Kliknite **Prenesi**.

Konfiguracija globalnega nalaganja z besedilom in CSV

Če želite izvedeti, kako izvesti konfiguracijo globalnega nalaganja z besedilom in CSV, glejte Konfiguracija z besedilom in CSV.

Konfiguracija globalnega nalaganja z API

Če želite izvedeti, kako izvesti konfiguracijo globalnega nalaganja z uporabo API, glejte Konfiguracija z uporabo API.

Konfiguracija globalnega nalaganja z JSON ali fiksno širino

Če želite izvedeti, kako izvesti konfiguracijo globalnega nalaganja z besedilnimi datotekami ali datotekami JSON, glejte "Konfiguracija z uporabo JSON ali fiksne širine" na naslednji strani

Posodobitev stanja globalnega nalaganja

1. Izberite globalni seznam ID in v razdelku **Dejanje** kliknite **ikono menija**.
2. Glede na trenutno stanje so v meniju prikazane možnosti. Izberite ustrezno možnost za spremembo stanja.

Izbriši globalno nalaganje

1. Izberite globalni seznam ID in v razdelku **Dejanje kliknite** ikono menija .
2. Izberite **Izbriši**.

Polja

Polja	Opis
Globalni seznam ID	Seznam ID dodeli aplikacija v času nalaganja.
Ime datoteke	Ime datoteke, ki je vsebovala stike za prenos.
Čas nalaganja	Datum in ura, ko je bil seznam naložen. Temelji na času, konfiguriranem v sistemskih nastavitvah.
Predelane	Število obdelanih stikov s seznama.
Neizravnane	Število stikov, ki jih ni bilo mogoče primerjati s seznama. Kliknite prenos, da prenesete seznam neujemajočih se zapisov.
Napaka	Število stikov, pri katerih se v času nalaganja prikaže napaka. Kliknite Prenesi, da prenesete seznam zapisov napak.
Kampanja z globalnim seznamom	Razširite in si oglejte število stikov, naloženih v posamezno oglaševalsko akcijo
Stanje	Določite stanje stikov. Aktivno – to stanje označuje, da je seznam aktiven, kar pomeni, da je prenos stikov uspešen in da bodo stiki dostavljeni v klicalnik. Ustavljeno – to stanje označuje, da je seznam ustavljen. Stiki se naložijo v ustrezne oglaševalske akcije, vendar niso dostavljeni v klicalnik. Ni uspelo – vsi stiki s tega seznama niso preneseni v

Polja	Opis
	Kampanje. Dokončano – stiki so uspešno naloženi v ustrezne oglaševalske akcije.
Odstotek dokončanja	Odstotek dokončanja se izračuna po formuli: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Dejanje	Navedite dejanje, ki ga želite izvesti
Ustavi se	Ustavi stike, ki so naloženi v različne oglaševalske akcije in dostavljeni v klicalnik.
Začetek	Nadaljuje dostavo naloženih stikov v klicalnik.
Trajna zaustavitev	Trajno ustavi dostavo stikov s tega seznama. To dejanje je nepovratno.

Konfiguracija z uporabo JSON ali fiksne širine

Uvozi datoteko

1. **Izberite vir** za nalaganje.
   a. Izberite novo **datoteko** , če želite konfigurirati novo datoteko za globalno nalaganje.
   b. Izberite Obstoječa **datoteka** , če želite posodobiti pogoje za obstoječo datoteko.
2. Če je izbrani **vir** Nov **, izberite**ločilo
3. **Izberite vrsto** datoteke.
   a. **Text/CSV** - Izberite to možnost, če želite naložiti stik iz ploske datoteke. Polja v ploski datoteki lahko razvrstite z vejico, Tab ali ločilom po meri.
   b. **API** - Če ne uporabljate ploske datoteke, lahko uporabite predlogo tudi za nalaganje stikov z API.
   c. **Drugo** – če izberete Drugi, izberite ustrezno obliko iz možnosti Fiksna širina (oblikovane besedilne datoteke brez glav) ali JSON (privzeta možnost).

      Opomba: Če aplikacijo uporabljate v lokaliziranem jeziku (ki ni angleščina), shranite datoteko stika, ki je dana za nalaganje, v kodiranje UTF-8.
4. Če nalagate iz datoteke, izberite datoteko za nalaganje.

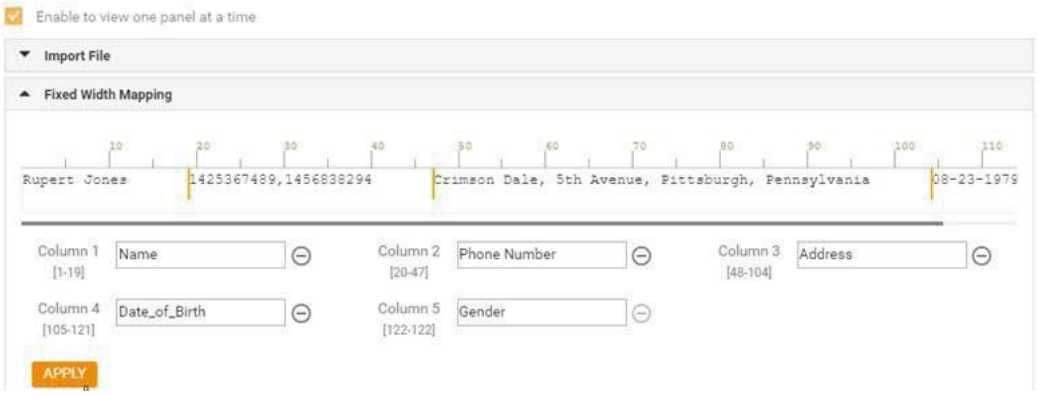
Opomba : Prepričajte se, da se ime datoteke, ki jo vnesete za prenos, začne z istim nizom. Na primer, prejemate datoteke iz aplikacije drugega proizvajalca (CRM) za redno nalaganje. Če je datoteka, ki jo konfigurirate tukaj, Contact.txt, se morajo vse datoteke, ki jih namesti program drugega izdelovalca, začeti s tem imenom. Aplikacija tretje osebe lahko za identifikacijo doda časovni žig ali edinstveno ID - na primer Contact_MMDDYYYY.txt oziroma Contact_000001.txt. Če program najde datoteko, ki se ujema z začetnim nizom (v tem primeru stik.....), se datoteka prevzame za nalaganje.

Opomba : Če datoteka stika vsebuje izbirna poslovna polja, glave datotek za ta polja ne smejo vsebovati posebnih znakov Anywhere. Prepričajte se tudi, da se glava datoteke za ta polja ne začne s številko. Če uporabljate ločilo po meri, izberite ločilo, ki ste ga uporabili v datoteki za nalaganje za ločevanje podatkovnih polj.

Fiksna širina

Ta možnost velja le, če je **izbrana oblika zapisa datoteke Drugo**.

1. Izberite predvideno datoteko TXT, prikaže se razdelek Fiksna širina.



2. Prva vrstica podatkov iz datoteke je prikazana na lestvici znakov. Omogoča razmejitev stolpcev in določanje glav za vsako od njih.
3. Kliknite mesta v vrstici s podatki, da označite omejitve za vsak stolpec. Na stolpec je dovoljeno največ 128 igralcev char-acters.
4. Prvi določeni stolpec se imenuje kot stolpec 1, zaporedni stolpci pa so ustrezno oštevilčeni. Obseg znakov je določen tudi za vsak stolpec. Obseg za prvi stolpec se začne od 1. Končna točka stolpca je začetna točka naslednjega.
5. Določite glavo za vsak stolpec v polju z besedilom, ki je prisoten vzdolž vsakega od njih.

   Opomba: Za nalaganje so predlagane samo datoteke TXT brez glav. Če naložite datoteko TXT z glavo, bo glava obravnavana kot zapis. Morebitno neujemanje glave ni prijavljeno v zgodovini globalnega nalaganja. Uporabite jih lahko v mapi Dnevnik napak pod potjo globalnega nalaganja.

6. Če želite izbrisati stolpec, kliknite **Odstrani** vzdolž stolpca in potrdite v pojavnem oknu Izbriši potrditev, ki se prikaže. Zadnjega stolpca ni mogoče izbrisati.
7. **Kliknite gumb UPORABI** , da shranite spremembe. Ko so spremembe enkrat uporabljene, jih ni mogoče razveljaviti. Glave stolpcev so zdaj izpolnjene za preslikavo podatkov v naslednjih poljih. Pomaknite se do razdelka Preslikava polj, da preslikate glave v polja.

Shema podatkov

1. Pomaknite se do **sheme** podatkov. Vsa polja v datoteki predloge so prikazana na spustnem seznamu. Določite značilnosti vsakega polja.
2. Izberite podatkovni tip iz **možnosti Float** **,** String , Number **in**DateTime **.**
3. Če je **izbrani podatkovni tip »DateTime**«,

izberite **obliko zapisa**. **Graditelj izrazov**

1. Pomaknite se do **graditelja** izrazov in kliknite **USTVARI NOVO.**
2. Vnesite ime **izraza**.
3. Na spustnem seznamu izberite funkcijo . Pri funkcijah Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj se izpolnijo vsa polja sheme (polja glave v datoteki za nalaganje) in Sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**.
4. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 1. Obstajajo trije parametri, ki jih lahko izberete za to razširitev. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
5. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 2. Obstajajo trije parametri, ki jih lahko izberete za to razširitev. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
6. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 3. Obstajajo trije parametri, ki jih lahko izberete za to razširitev. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
7. Kliknite

Shrani. **Pogoj**

gradnje

1. Pomaknite se do pogoja gradnjeTab. Prikaže se pogoj izdelave oglaševalske akcije in profila. Uporabnik lahko uredi ali izbriše pogoj iz **dejanja**.
2. Kliknite **+ Dodaj pogoj** , da ustvarite nov pogoj.
3. V spustnem meniju **izberite ime** oglaševalske akcije in ime **profila** .

4. Datoteko lahko prenesete na dva načina. To nadzoruje konfiguracija *Record-sMovedToAllMatchedConditions* v *web.config* komponente *LCMGlobalUploader* .
    a. True – za več oglaševalskih akcij, pri katerih stik izpolnjuje pogoje za več oglaševalskih akcij.
    b. False – za eno oglaševalsko akcijo, kjer je stik naložen v prvo oglaševalsko akcijo, ki ustreza pogoju.
5. Če želite omogočiti ali onemogočiti **program Advanced Builder**, glejte Napredno stanje gradnje.
6. Kliknite **Prenesi**.

Pogoj gradnje prikaže ta polja:

Ime polja	Opis
ID zaporedja	To je zaporedje ID za kampanjo, kjer poteka kontaktni proces.
Kampanjo	ime akcije,
Ime profila	Ime profila.
Pogoj	Ime pogoja.
Dejanje	Dejanje, ki ga je treba izvesti.

Konfiguracija z uporabo API

Uvozi datoteko

1. Kliknite ikono + **Dodaj** in se pomaknite do konfiguracije globalnega nalaganja.
2. **Izberite vir** za nalaganje.
    a. Izberite novo **datoteko** , če želite konfigurirati novo datoteko za globalno nalaganje.
    b. Izberite Obstoječa **datoteka** , če želite posodobiti pogoje za obstoječo datoteko.
3. Če je izbrani **vir** Nov **, izberite**ločilo
4. Izberite **API** kot **vrsto** datoteke. Če za nalaganje stikov uporabljate globalno nalaganje API, izberite to možnost. Za to potrebujete predlogo (vir podatkov), ki vsebuje kontaktne podatke. Polja v datoteki predloge lahko preslikate v shemo podatkov, napišete pogoje in prenesete stike.
5. Vnesite ime **predloge**. Predloga vsebuje vhodne zahteve, kot jih zahteva API.

Shema podatkov

1. Pomaknite se do **sheme** podatkov. Vsa polja v datoteki predloge so prikazana na spustnem seznamu. Določite značilnosti vsakega polja.

2. Izberite podatkovni tip iz **možnosti Float** **,** String , Number **in**DateTime **.**
3. Če je **izbrani podatkovni tip »DateTime**«,

izberite **obliko zapisa**. **Graditelj izrazov**

1. Pomaknite se do **graditelja** izrazov in kliknite **USTVARI NOVO**.
2. Vnesite ime **izraza**.
3. Na spustnem seznamu izberite funkcijo . Pri funkcijah Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj se izpolnijo vsa polja sheme (polja glave v datoteki za nalaganje) in Sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**.
4. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 1. Obstajajo trije parametri, ki jih lahko izberete za to razširitev. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
5. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 2. Obstajajo trije parametri, ki jih lahko izberete za to razširitev. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
6. Kliknite **Nastavitve** glede na parameter 3. Obstajajo trije parametri, ki jih lahko izberete za to razširitev. Za funkcije Levo, Desno, Podniz in Zamenjaj so izpolnjena vsa polja sheme in sistemska polja. Izberite eno od teh možnosti in kliknite **Izberi**. Za vse druge funkcije, povezane z datumom, dnevom in časom, lahko izberete samo **zdaj**.
7. Kliknite

Shrani. **Pogoj**

gradnje

1. Pomaknite se do pogoja gradnjeTab. Prikaže se pogoj izdelave oglaševalske akcije in profila. Uporabnik lahko uredi ali izbriše pogoj iz **dejanja**.
2. Kliknite **+ Dodaj pogoj** , da ustvarite nov pogoj.
3. V spustnem meniju **izberite ime** oglaševalske akcije in ime **profila** .
4. Datoteko lahko prenesete na dva načina. To nadzoruje konfiguracija *Record-sMovedToAllMatchedConditions* v *web.config* komponente *LCMGlobalUploader* .
   a. True – za več oglaševalskih akcij, pri katerih stik izpolnjuje pogoje za več oglaševalskih akcij.
   b. False – za eno oglaševalsko akcijo, kjer je stik naložen v prvo oglaševalsko akcijo, ki ustreza pogoju.
5. Če želite omogočiti ali onemogočiti **program Advanced Builder**, glejte Napredno stanje gradnje.
6. Kliknite **Prenesi**.

Poslovni izid

Poslovni izid je razpolaganje, ki ga določi zastopnik na podlagi rezultata interakcije s stranko. Poslovni izid določa pravila za odpoklic in zaprtje za vsak poslovni izid.

Na primer, imetnik kreditne kartice lahko potrdi, da plačuje preostanek. Vaš opis lahko potrdite za plačilo. V tem primeru lahko ta poslovni izid obravnavate kot uspeh. Poslovni rezultat lahko konfigurirate tako, da stik zaprete, če je uspešen. Nasprotno pa, če imetnik kreditne kartice zavrne plačilo, je lahko vaš opis zavrnjen za plačilo, poslovni rezultat pa lahko nastavite kot neuspeh. Znova lahko konfigurirate poslovni izid tako, da pozneje znova prestavite stik.

Uporabnik lahko ustvari nov poslovni rezultat, uredi in izbriše poslovni rezultat.

Rezultati sinhronizacijske platforme

Opomba: **Global_<imeklica>_Wrap-up** velja za Webex Contact

Center. Poslovni rezultati so posredniku na voljo v delovnem prostoru.

Ko posrednik sinhronizira klicalnik z aplikacijo Campaign Manager, se zaključne kode pridobijo in prikažejo v razdelku **Global_<ime klicatelja>_Wrap-skupina** navzgor. Upravitelj oglaševalskih akcij daje prednost določeni kodi za zaključek pred poslovnim izidom, nastavljenim v Agent Desktop.

Ne morete dodati novega poslovnega izida ali odstraniti poslovnega rezultata iz skupine. Na naslednji strani lahko določite »nadrejene rezultate« in spremenite lastnosti poslovnih rezultatov, kot so vrsta **rezultata,** čas **prestavljanja,** maksimalni poskus , prioriteta **,** ocena **možnih strank itd.**

Dodajanje novega poslovnega izida

Skupina poslovnih izidov

1. Kliknite **Dodaj** in se pomaknite do možnosti **Dodaj poslovni rezultat**.
2. Vnesite **ime** in **opis** skupine poslovnih rezultatov.
3. Kliknite **Naprej**.

Starševski rezultati

1. Pomaknite se do nadrejenega **rezultata** Tab in kliknite **Dodaj**.
2. Vnesite **nadrejeno ime** rezultata in nadrejeni opis **rezultata**.
3. Kliknite **Shrani** pod akcijo Tab.
4. Kliknite **Naprej**.

Rezultat

1. Pomaknite se do rezultata Tab in kliknite **Dodaj**.
2. Vnesite ime rezultata in na spustnem seznamu izberite **Nadrejeno ime** .
3. Izberite vrsto **rezultata,** na primer Neuspeh ali Uspeh.
4. Vnesite **čas** prerazporeditve, **maksimalno število poskusov , prioriteto** in **oceno** možne stranke.
5. TURN **Zapri stik** z **VKLOPLJENIM** , da zaprete stik.
6. TURN **Odstrani stik** na **VKLOPLJENO** , da odstranite način.
7. Kliknite **Shrani** pod dejanjem Tab.
8. Kliknite **Shrani**.

Urejanje ali brisanje poslovnih rezultatov

Uporabnik lahko uredi in izbriše poslovni izid.

Urejanje rezultata

1. Izberite poslovni rezultat in v razdelku **Dejanje** Tab kliknite **Uredi** .
2. Posodobite parametre in kliknite **Posodobi**

skupino. **Brisanje rezultata**

1. Izberite poslovni rezultat in v razdelku **Dejanje** Tab kliknite **Izbriši** .
2. Preberite opozorilo in kliknite **Izbriši** , da odstranite poslovni izid

Polja

Polje	Opis
Opis skupine poslovnih rezultatov	Opis skupine poslovnih izidov
Ime nadrejenega rezultata	Ime starševskega izida

Opis nadrejenega izida	Opis starševskega izida
Dejanje	Določa ukrepe, ki jih je treba sprejeti za rezultat. Uporabnik lahko uredi ali izbriše izid.
Rezultat	Ime rezultata. Rezultat je razporeditev, ki jo določi agent na podlagi rezultata interakcije s customerjem.
Vrsta izida	Določa vrsto rezultata, kot sta neuspeh ali uspeh
Prestavljanje časa	Določa dan in čas, do katerega je treba stik prestaviti na rezultat
Največji ponovni poskus	To je število ponovnih ponovitev, ki so dovoljene, ko posrednik določi poslovni rezultat klica. Ko doseže to številko, se stik pokliče v naslednji veljaven način. Če ni na voljo noben drug veljaven način, aplikacija še naprej poskuša znova izvajati to taktnost v tem načinu, dokler ni dosežena dnevna ali globalna ponovitev.
Prednost	Določa prednostni vrstni red rezultata. Ustrezno prilagodite številko, da bo ta stik na višji prioriteti.
Ocena možnih strank	To ne velja za trenutno izdajo.
Zapri stike	Določite, ali je treba stik zapreti ali ne.
Obdrži PCB	Možnost osebnega povratnega klica istemu agentu. trenutno povezan klic je osebni povratni klic in ga je treba po dispoziciji vzdrževati kot kontakt PCB, TURN stikalo Obdrži PCB ON.

Država, območna koda in poštna številka

Razdelek Država/območje / poštna številka zagotavlja skladnost z lokalnimi predpisi o telemarketingu z upravljanjem časov klicev, območnih kod in poštnih številk, specifičnih za državo. Vzdržuje glavni seznam poštnih številk in območnih kod, preslikanih v njihove države in časovne pasove, kar omogoča upoštevanje zakonskih zahtev za posameznike v dovoljenih časih, vključno z vikendi in drugimi veljavnimi obdobji.

Dodajanje stanja

Če želite dodati novo stanje, izvedite naslednje korake:

1. Pojdite v **Stanje / območje / poštna številka** v sistemskem meniju.
2. Pojdite na Stanje in kliknite **Dodaj državo**.
3. Vnesite **ime države** .
4. S spustnega **seznama izberite Ime** območja.
5. Kliknite **Shrani**.

Dodaj poštno številko

Če želite dodati novo poštno številko, izvedite naslednje korake:

1. Pojdite na poštno številko Tab.
2. **Kliknite Dodaj poštno številko**.
3. Vnesite **poštno številko**.
4. S spustnega **seznama izberite Ime** območja. To je obvezno polje.
5. **S spustnega seznama izberite državo** . To je tudi obvezno polje.
6. Po potrebi preklopite **gumb Blokiraj stanje** , da blokirate stanje.
   a. Če je stikalo vklopljeno, vnesite **začetni datum & čas** , kdaj naj bo stanje blokirano.
   b. Vnesite **Končni datum & čas** , da določite, kdaj se blokiranje konča.
7. Kliknite **Shrani** pod dejanjem Tab, da shranite vnos.

Uvoz poštne številke

Uvoz poštne številke:

1. Pojdite na uvozno **poštno številko**.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in izberite datoteko s poštno številko.
3. Preslikava polja iz naložene datoteke. Na spustnem seznamu izberite ustrezne vrednosti za preslikavo. Preslikajte **poštno številko**, **ime** območja in **državo**. To so obvezna polja. Stanje, omenjeno v datoteki, mora biti na voljo v sistemu za pravilno preslikavo polja.
4. Kliknite **Uvozi**.

Uvoz poštne številke za blokiranje ali odblokiranje

Če želite uvoziti datoteko s poštnimi številkami, da jo blokirate ali odblokirate:

1. Pojdite na **Blokiraj/Odblokiraj**.
2. Izberite vrsto datoteke v **možnosti Blokiraj** ali **Odblokiraj**.
3. Kliknite **Izberi datoteko** in izberite datoteko s poštno številko.
4. **Izberite Začetni datum/čas** in **Končni datum/čas** za poštno številko, ki jo želite blokirati ali odkleniti. Prikaže čas glede na konfiguriran sistemski časovni pas.
5. Vsa polja v besedilni datoteki so prikazana na spustnem seznamu v **razdelku Preslikava** polja. Na spustnem **seznamu izberite poštno številko** za preslikavo.
6. Kliknite **Uvozi**.

Dodajanje področne kode

Če želite dodati področno kodo:

1. Pojdite na področno kodo **#** Tab in kliknite **Dodaj področno kodo**.
2. Vnesite **območno kodo** v številsko vrednost.
3. Na spustnem seznamu izberite Ime **območja,** da preslikate področno kodo.
4. **Izberite državo** s seznama navzdol.
5. TURN **stanje bloka** področne kode na **Vklopljeno** ali **Izklopljeno**. To omogoča blokiranje in odblokiranje območne kode.
   a. Če je stikalo vklopljeno, vnesite **začetni datum & čas** , kdaj naj bo stanje blokirano.
   b. Vnesite **Končni datum & čas** , da določite, kdaj se blokiranje konča.
6. Kliknite **Shrani pod akcijo** Tab.

Uvoz področne kode

Za uvoz območne kode:

1. Kliknite **Uvozi področno kodo**.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in izberite datoteko z območno kodo.
3. S spustnega seznama izberite ustrezno vrednost za preslikavo. Preslikajte **območno kodo**, **ime** območja in **državo**. To so obvezna polja. Stanje, omenjeno v datoteki, mora biti na voljo v sistemu za pravilno preslikavo polja.
4. Kliknite **Uvozi**.

Uvozi območno kodo za blokiranje ali odblokiranje

Aplikacija klicalniku ne dostavlja blokiranih območnih stikov. Uporabite funkcijo BLOCK / Unblock funkcije območne kode, da blokirate dostavo stikov.

Če želite uvoziti datoteko z območnimi kodami, da jo blokirate ali odblokirate:

1. Pojdite na **področno kodo** > **blokiraj/odblokiraj**.
2. Izberite vrsto datoteke v **možnosti Blokiraj** ali **Odblokiraj**.
3. Kliknite **Izberi datoteko** in izberite datoteko z območno kodo.
4. **Izberite začetni datum/čas** in **končni datum/čas** za območno kodo, ki jo želite blokirati ali odkleniti. Prikaže čas glede na konfiguriran sistemski časovni pas.
5. **Izberite Območno kodo** s spustnega seznama za preslikavo.
6. Kliknite **Uvozi**.

Urejanje območne ali poštne številke

1. Izberite področno kodo ali poštno številko in v razdelku Dejanje kliknite **Uredi** .
2. Posodobite podrobnosti. TURN stikalo Block Status **VKLOPLJENO** , da blokirate območno kodo ali poštno številko.
3. Kliknite **Shrani**.

Ko končate razdelek Država **/območje / poštna številka** , nadaljujte z ustvarjanjem **skupine držav**.

Polja

Polja	Opis
Poštna številka	Poštna številka, sestavljena iz petih ali devetih števk.
Stanje	Ime države
Stanje blokiranja	Določa, ali je območje ali poštna številka blokirana ali odblokirana
Začetni datum/čas	Začetni datum in čas blokiranja ali odblokiranja področne kode ali poštne številke
Končni datum/čas	Končni datum in čas blokiranja ali odblokiranja področne kode ali poštne številke
Dejanje	Omogoča urejanje ali brisanje območne kode ali poštne številke

Državno pravo

V nekaterih državah imajo lahko posamezne države različne predpise o telemarketingu in klicne protokole. Modul Državno pravo vam omogoča, da določite čase klicev, ki so specifični za državo, in druge zahteve glede skladnosti.

Oddelek državne pravne skupine vam omogoča opredelitev in upravljanje skupin držav. Za te skupine lahko konfigurirate čase klicev in druge nastavitve skladnosti s predpisi ter tako zagotovite upoštevanje veljavnih zakonov in predpisov za vsako državo, vključeno v skupino.

Opomba: skupino državnega prava je mogoče preslikati v več oglaševalskih akcij hkrati.

Primer: Država ima morda predpis, da mora telemarketer poklicati le med 8:00 AM in 6:00 PM med tednom in 8:00 AM do 2:00 PM ob sobotah, brez klicanja ob nedeljah. Aplikacijo lahko konfigurirate tako, da zagotovite, da so stiki dostavljeni za klicanje samo v teh urah, in bodite prepričani, da stik ne bo dostavljen v nasprotju z državno zakonodajo.

Lahko bi obstajala tudi kombinacija zakonov - ki niso omejeni na te primere:

Stanje 1 - Klici stranki niso dovoljeni v nobenem načinu med 9 PM in 6 AM; do stacionarnega telefona Home dovoljeno le med 7 AM in 9 AM, razen ob nedeljah; do mobilnega telefona je dovoljeno le med 10 AM in 2 PM od ponedeljka do petka. Veljajo tudi omejitve glasovne pošte.

Država 2 - Klici stranki Home dovoljeni le od 6 PM do 8 PM razen ob nedeljah; pisarniški stacionarni telefon je dovoljen le od 10 AM do 1 PM od ponedeljka do petka; v nedeljo sploh ni klicev; brez neželene SMS med 6 PM in 6 AM.

Državne pravne skupine Tab vam omogočajo, da svojo prijavo konfigurirate tako, da ustreza zakonskim zahtevam za klicanje, pošiljanje SMS / e-poštnih sporočil ali celo glasovno pošto. Poleg državne pravne skupine preverite, ali ste konfigurirali orodje CCB (Compliance Conditions Builder), ki za določene države uporablja določeno skupino pogojev CCB. Te skupine državnega prava so preslikane v različne oglaševalske akcije za ustrezno klicanje stikov. Pravno skupino Sate je mogoče preslikati v več oglaševalskih akcij hkrati.

Če želite dodati skupine državnega prava:

1. Pojdite v skupine državnega **prava in kliknite** Dodaj skupino državnega prava **.**
2. Vnesite **Ime** skupine in **Opis** skupine.
3. Kliknite ikono **+** , če želite dodati več stanj.
4. Kliknite **Shrani**. Privzeto stanje se samodejno ustvari s sistemskim časovnim pasom za to skupino državnega prava. Preslikano privzeto stanje lahko izbrišete le, če je v skupino državnega prava preslikano vsaj še eno stanje.

Če želite dodati državo v skupino državnega prava:

1. **Izberite ime** skupine države in kliknite **Uredi**.
2. Kliknite **Dodaj stanje** , da dodate stanje v skupino.
3. S spustnega **seznama izberite Ime** države.
4. **Ime** območja prikazuje sistemski časovni pas in ga ni mogoče urejati.
5. Vnesite **začetni čas** in **ustavitveni čas** , v katerih lahko pokličete stike.
6. Če je ustrezno, kliknite **Nastavi dnevni čas** , da določite obdobje klicanja posebej za vsak dan v tednu.

   Opomba: Če ne izberete nobenega dne, se uporablja za vse dni v tednu.

Dodaj način

Opomba: Za aktiviranje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.

1. Pomaknite se do načinov Tab.
2. Omogoči **vse načine omogočeno** stikalo, če želite aktivirati vse načine.
3. Če **stikalo Vsi načini** ni aktivirano, izberite spustni **seznam Način** od.
4. Vnesite **začetni čas** in **čas** ustavitve. Ta polja določajo časovno okno, v katerem se aktivirajo izbrani načini.
5. Kliknite **+** , če želite dodati več načinov.

Skupine za skladnost s predpisi

Opomba: Za omogočanje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.

1. Pojdite v **skupino** za skladnost s predpisiTab.
2. Premaknite zahtevane skupine iz razpoložljivih skupin **za skladnost v** polje Izbrane **skupine** skladnosti s predpisi.

Opomba: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.

1. Aktivirajte možnost Želeni čas **stranke** . Ko je aktiviran, zagotavlja, da so vsi poskusi stika izvedeni samo v časovnem okviru, ki ga določi stranka.
2. Aktivirajte možnost pospešenega klicanja **,** če je treba stik dostaviti državni skupini.

Funkcija državne pravne skupine

1. Pojdite na **funkcijo State Law Group** Tab.
2. Po potrebi aktivirajte želeni **čas** (CPT).
3. Kliknite **Shrani**.

Počitnice

1. Pojdi na **počitnice** Tab.
2. **Izberite praznik** za državo. Gumb Izberi **vse** vam omogoča, da izberete vse praznike.

   Opomba: Aplikacija prikazuje praznike za tekoče in naslednje leto.
3. Kliknite **Shrani**.

Posodobi državno zakonodajo

1. Izberite ime države ali skupino države in kliknite **Uredi**.
2. Posodobite podrobnosti in kliknite **Shrani**.

Črtanje državnega prava

1. Izberite ime države ali skupino države in kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Polja

Polje	Opis

Ime države	Ime države
Ime skupine	Ime državnih skupin
Opis	Opis državne skupine
Ime območja	Časovni pas države pr
Začetni in končni čas	določa začetni in ustavni čas, v katerem je mogoče poklicati stike za določeno stanje.
Globalna izbira	Omogoča izbiro vseh poštnih številk in območnih številk hkrati
Poštna številka	Poštna številka države
Območna koda	Območna koda
Dejanje	Omogoča brisanje ali urejanje stanja ali skupine zveznih držav
Vsi načini so omogočeni	Omogoči vse načine hkrati
Želeni čas za stranke	Omogoča čas, ki ga navede stranka
Izberite počitnice	Omogoča vam, da izberete počitnice, ki veljajo za državo

Počitnice

Prazniki določajo seznam praznikov na podlagi različnih geografskih območij na podlagi festivalov, obredov, obletnic rojstva itd. in so preslikani s kampanjami. To so dnevi, ko se kampanje običajno ne izvajajo. Dodate lahko praznike, ki so na voljo v celotni aplikaciji. Ko jih dodate, jih lahko preslikate v različne oglaševalske akcije, kot to zahteva lokalna geografija.

Dodaj nov praznik

1. Kliknite **Dodaj praznik** in vnesite naslov **praznika**.
2. Vnesite **začetni datum** in **končni datum** praznika.
3. Kliknite **Shrani**.
4. Izberite praznik in kliknite **Dodaj praznik v oglaševalsko akcijo.**
5. V pojavnem oknu za zemljevid izberite ustrezne oglaševalske akcije. Če želite izbrati vse oglaševalske akcije, potrdite polje v naslovni vrstici mreže.
6. Kliknite **Shrani**.

Dodaj praznično oglaševalsko akcijo

Ta funkcija vas aktivira, da praznik povežete z oglaševalsko akcijo. To naredite tako, da izberete praznik in kliknete **Dodaj praznik v oglaševalsko akcijo**. Izberite oglaševalske akcije, ki jih želite preslikati v izbrani praznik, in kliknite **Shrani**.

Kartiranje počitnic

Funkcija počitniškega zemljevida vam omogoča ogled in upravljanje povezave med prazniki in kamerami, ki so jim preslikane, kar olajša sledenje in posodabljanje teh povezav.

Opomba: možnosti Dodaj skupino praznikov in Uvozi praznik nista omogočeni v tej izdaji.

Polja

Polje	Opis
Počitniški naslov	Naslov za počitnice.
Datum začetka	Začetni datum počitnic
Datum konca	Končni datum počitnic.

URL

URL omogoča vdelavo katere koli strani ali spletnega mesta po meri v aplikacijo Campaign Manager, tako da se isto zažene v upravitelju oglaševalskih akcij. To odpravlja potrebo po brskanju po pogosto videni spletni strani z odpiranjem drugega brskalnika Tab.

Uporabnik lahko doda, uredi, omogoči, onemogoči ali izbriše URL. Možnost Omogoči sistemski meni prikaže bližnjico do URL-ja v meniju Sistem. To pomaga dostopati do URL-ja z enim samim klikom, ne da bi se morali pomakniti na ta zaslon.

Dodaj URL

Če želite dodati nov URL:

1. Kliknite **Dodaj URL** in vnesite ime **spletne strani**.
2. Vnesite **naslov** URL in **opis** URL-ja.
3. Kliknite **Logotip** URL-ja logotipa URL in izberite sliko.
4. Kliknite **Shrani**. URL je dodan na seznam.
5. Po potrebi omogočite **meni Omogoči** v Vklopljeno, da prikažete bližnjico do tega URL-ja v meniju Sistem. To vam pomaga dostopati do URL-ja z enim samim klikom, ne da bi se morali pomakniti na ta zaslon.

Posodobi URL

1. Izberite URL, ki ga želite posodobiti, in kliknite **Uredi**.
2. Posodobite podrobnosti in kliknite **Shrani**.

Izbriši URL

1. Izberite URL, ki ga želite posodobiti, in kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime URL-ja
Opis	Opis URL-ja
URL	Enotni lokator virov (URL) aplikacije za konfiguracijo
Omogoči v meniju	Prikažite bližnjico do tega URL-ja v meniju Sistem. To vam pomaga dostopati do URL-ja z enim samim klikom, ne da bi se morali pomakniti na ta zaslon.
Dejanje	Omogoča brisanje ali urejanje URL-ja

Profil

Profili se uporabljajo za nalaganje stikov, čiščenje stikov ali nalaganje skladnosti, kot so stiki DNC, NDNC, PEWC ali CPT. Različne dejavnosti, povezane s takimi nalaganji, nastavljanjem parametrov, kartiranjem različnih polj itd., se obravnavajo na ravni profila in jih v času nalaganja ni treba ponavljati.

Ustvari profil

Če želite dodati profil:

1. Kliknite + **Dodaj** , da ustvarite nov profil.
2. Na spustnem **seznamu izberite Vrsta** profila. Izberite eno od naslednjih možnosti:
    a. Izberite **Prenesi stike** , da naložite stike za dostavo v klicalnik.
    b. Izberite **Piling stikov** , da počistite stike v zbirki podatkov pred novim prenosom.

c. Izberite **Skladnost s predpisi** , če želite naložiti stike DNC/NDNC/PEWC/CPT. Opomba: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite konfiguracije PEWC in CPT.

d. Izberite **AreaCode (Območna koda**), da naložite območne kode.

e. Izberite **Poštna številka** za nalaganje poštnih številk.

3. Vnesite ime profila **in izberite oglaševalsko akcijo** ID **, ki jo želite preslikati s profilom.**

   Opomba: oglaševalska akcija ID velja za nalaganje stikov in čiščenje vrste profila stikov.

4. Vnesite pot **profila**. Če postavljate stike iz Amazon S3, glejte Dajanje stikov v Amazon S3.

   Opomba: v okolju na mestu uporabe je pot profila mogoče urejati, v okolju oblaka pa je ni mogoče urejati.

5. Kliknite **Nadaljuj**.

Vrsta profila

Naloži vrsto profila stikov

Če je vrsta profila Naloži stik:

Uvozi datoteko

1. Izberite vrsto vira v formatirani datoteki, tabeli zbirke podatkov, pogledu zbirke podatkov ali programu Salesforce CRM. Opomba

Formatirana datoteka – Stiki so na voljo v formatirani datoteki z različnimi polji, ločenimi z ločilom. Na primer, cev (|), tilda (~) in tako naprej so lahko ločila polj, kot je lahko datoteka, ločena z vejico. Te datoteke lahko postavite na lokalni disk, skupno pot, vedro Amazon S3 ali storitev preprostega shranjevanja.

2. Če je vrsta vira Formatirana datoteka,
   1. Izberite vrsto datoteke iz Text/CSV ali Drugo.
   2. Izberite ločilo.
   3. Kliknite Izberi datoteko za uvoz.
   4. Če je vrsta datoteke Drugi, izberite ustrezno obliko - Fiksna širina (oblikovane besedilne datoteke brez glav) ali JSON (privzeta možnost).

Opomba:

Če je program v lokaliziranem jeziku, ki ni angleščina, shranite datoteko stika, ki je dana za prenos v kodiranje UTF-8 .

3. Če je vrsta vira tabela zbirke podatkov ali pogled zbirke podatkov: Opomba

Podatkov iz zbirke oglaševalskih akcij ne smete uporabljati za nalaganje stikov prek zbirke podatkov

   1. Vnesite ime strežnika, ime zbirke podatkov, uporabniško ime, geslo in ime pogleda.
   2. Kliknite Poveži.
   3. Trenutno aplikacija podpira nalaganje samo iz baze podatkov SQL. Nalaganje stikov prek tabele zbirke podatkov ali pogleda je mogoče načrtovati samo enkrat na dan ob času, ki je konfiguriran v polju »Čas izvajanja profila«.

4. Če je vrsta vira Salesforce CRM,
    1. Vnesite SF, ustvarjen v Salesforce CRM, so izpolnjeni.

2. Vnesite status člana SF. Stiki (člani) v CRM Salesforce so povezani z različnimi stanja, kot so Poslano, Naloženo, Odgovorjeno, Napaka in tako naprej. Ta stanja so tukaj prikazana kot potrditvena polja. Izberite statuse članov, ki jih želite uvoziti v oglaševalsko akcijo. Izberete lahko več statusov članov.
3. Na spustnem seznamu izberite ločilo.
4. Ime oglaševalske akcije. Vse oglaševalske akcije, ki jih je ustvaril prijavljeni uporabnik v CRM Salesforce, so izpolnjene tukaj. Izberite eno s spustnega seznama. Če je prijavljeni uporabnik skrbnik, so vse oglaševalske akcije fiksne širine

Ta možnost velja le, če je izbrana oblika zapisa datoteke Drugo.

1. Izberite predvideno datoteko TXT. Prikaže se razdelek Fiksna širina.

2. Prva vrstica podatkov iz datoteke je prikazana na lestvici znakov. Omogoča vam, da razmejite stolpce in določite glave za vsakega od njih.
3. Kliknite mesta v vrstici s podatki, da označite omejitve za vsak stolpec. Za vsak stolpec je dovoljeno največ 128 znakov.
4. Prvi določeni stolpec se imenuje kot stolpec 1, zaporedni stolpci pa so ustrezno oštevilčeni. Obseg znakov je določen tudi za vsak stolpec. Obseg za prvi stolpec se začne od 1. Končna točka stolpca je začetna točka naslednjega.
5. Določite glavo za vsak stolpec v ustreznem polju z besedilom.

Opomba:

Za nalaganje so predlagane samo datoteke TXT brez glav. Če naložite datoteko TXT z glavo, bo glava obravnavana kot zapis. Morebitno neujemanje glave ni prijavljeno v zgodovini globalnega nalaganja. Uporabite jih lahko v mapi Dnevnik napak pod potjo globalnega nalaganja.

6. Če želite izbrisati stolpec, kliknite Odstrani poleg stolpca in potrdite v pojavnem oknu Potrditev brisanja, ki se prikaže. Zadnjega stolpca ni mogoče izbrisati.
7. Kliknite gumb UPORABI, da shranite spremembe. Ko so spremembe enkrat uporabljene, jih ni mogoče razveljaviti. Glave stolpcev so zdaj izpolnjene za preslikavo podatkov v naslednjih poljih. Pomaknite se do razdelka Preslikava polj, da preslikate glave v polja.

Preslikava polja

1. Izberite Prioriteto za stik.
2. S spustnega seznama izberite ustrezno vrednost ZoneName. Prikaže konfigurirane poslovne parametre. Preslikajte časovni pas za stike, da zagotovite, da klicanje poteka glede na časovni pas stranke.
3. Aktivirajte območno kodo in vnesite njen začetek in dolžino. Izberite začetni meni na podoknu s številkami. To je prvi znak, od koder se začne območna koda. Na plošči s številkami izberite Dolžina. To je število znakov v območni kodi z začetnega zaslona.
4. Aktivirajte poštno številko in vnesite njen začetek in dolžino. Izberite začetni meni na podoknu s številkami. To je prvi znak, od koder se začne poštna številka. Na plošči s številkami izberite Dolžina. To je število znakov v poštni številki z začetnega zaslona.

Opomba:

Izberite začetni meni na podoknu s številkami. To je prvi znak, od koder se začne poštna številka. Če podatki poštne številke na primer vsebujejo 10 številk in se poštna številka začne z drugo številko, izberite 1 na plošči s številkami.

5. S spustnega seznama izberite vrednost za poštno številko.

6. S spustnega seznama izberite vrednost za Ime države.
7. Na ustreznih spustnih seznamih izberite ustrezne vrednosti za Trenutek stika in Trenutek Oblika datumaČasa.
8. Na ustreznih spustnih seznamih izberite ustrezne vrednosti za oceno potencialne stranke in agenta ID.
9. Na ustreznih spustnih seznamih izberite ustrezne vrednosti za dodatno poštno številko. To je izbirno polje. Opomba:
    1. Če ni vnesena dodatna poštna številka, se privzeto uporabi primarna poštna številka.
    2. Vnesete lahko do pet dodatnih poštnih številk. Več poštnih številk lahko dodate samo, če je nastavljena ustrezna zaledna konfiguracija.
    3. Ko za stik vnesete neveljavno poštno številko, aplikacija prevzame privzeto vrednost poštne številke iz datoteke komponente Contact Uploader, če je aktivirana. Če privzeta poštna številka ni omogočena, stik ni izklican.
    4. Ko je za način vnesena neveljavna poštna številka, določen način postane neveljaven in ni izklican.
10. S spustnega seznama izberite ustrezne vrednosti za Naprava ID.

Preslikava načina

V tem razdelku so prikazani vsi načini, konfigurirani za oglaševalsko akcijo.

1. Izberite ustrezno vrednost s spustnega seznama Polje za vsak način.
2. Na naloženem seznamu izberite ustrezno poštno številko za način. Popolna preslikava za vse prikazane načine. Ta preslikava se uporablja za določanje časovnega pasu stika za klicanje.

Poslovno področje

1. V polju »Podjetje« so prikazana polja, določena za oglaševalsko akcijo. Polja, ki so del datoteke za prenos stika, so prikazana na spustnem seznamu Vrednost. Preslikajte vsako poslovno polje v vrednost v polju stika.

Opomba:

Če ustvarjate profil za nalaganje stikov iz oglaševalske akcije Salesforce CRM, so poslovna polja za CRM navedena za preslikavo.

2. V razdelku Izbirno poslovno polje so navedena vsa polja, ki so del datoteke stika. Izberite potrditvena polja za polja, ki jih je treba obravnavati kot izbirna poslovna polja za to oglaševalsko akcijo.

Opomba:

Izbirna poslovna polja, preslikana tukaj, so prikazana kot podatki o zaslonskih pojavnih oknih v delovnem prostoru posrednika.

Preslikava sporočil

V razdelku Preslikava sporočil lahko preslikate poštna polja in polja SMS.

1. V razdelku Poštna polja na ustreznih spustnih seznamih izberite Zadeva, Kp, Skp, Telo in Priloga v razdelku Pošiljanje .
2. V razdelku SMS Fields izberite Sporočilo s spustnega seznama.

Konfiguracija

V razdelku Konfiguracija lahko konfigurirate prenos v povezavi s stiki.

1. Izberite raven nalaganja – oglaševalska akcija ali seznam.
2. Določite čas za življenje za seznam. Čas do življenja je obdobje veljavnosti, v katerem je ta seznam naloženih stikov, ki so primerni za klicanje.

3. Izberite začetni datum časa za življenje. Čas do življenja se izračuna glede na število dni, navedenih v ustreznem polju preslikane oglaševalske akcije.

Opomba:

V tem polju sta prikazana datum in ura na podlagi konfiguriranega sistemskega časovnega pasu namesto časovnega pasu strežnika).

4. Izberite Vrsta operacije v možnosti Prepiši ali Priloži/Posodobi.
5. Omogočite možnost Pripni ali Podvoji filter ali Posodobi glede na dejanje, ki ga želite izvesti.
    1. Filter podvojenih elementov zagotavlja, da podvojeni stiki niso preneseni. To se določi na podlagi poslovnih polj, za katera želite, da jih sistem nadzoruje glede dvojnikov. V razdelku Filter na ustreznih spustnih seznamih izberite eno ali obe poslovni polji 1 / poslovno področje 2.

Skladnosti

Konfigurirajte zahteve glede skladnosti s predpisi v tem razdelku.

1. Potrdite polje Filter NDNC, da zagotovite, da stiki, označeni kot Nacionalni Ne kliči, niso naloženi.
2. Potrdite polje Filter DNC in tako zagotovite, da se stiki, označeni kot »Ne kliči«, ne prenašajo. Izberite Vrsta polja, na katerem je treba uporabiti DNC filter - na voljo so možnosti Telefonska številka ali Poslovna polja.
3. Funkcija pravdnega postopka skrbniku omogoča preverjanje skladnosti med nalaganjem podatkov. Zagotavlja, da so pri nalaganju in dostavi stikov izpolnjene pravne zahteve. Izberite to potrditveno polje, če želite izvesti preverjanje v sporu .

Opomb
a po
urniku :

Ta razdelek velja samo, če naložite stike iz storitve Salesforce CRM.

1. Izberite dneve v tednu, ko so stiki iz programa Salesforce CRM naloženi v upravitelja oglaševalskih akcij. Uporabnik lahko izbere dan, več dni ali Vse dni.
2. V podoknu s številkami izberite interval (min) za aplikacijo, da poiščete datoteko stika Salesforce CRM.
3. Izberite gumb Časovni okvir, da določite čas. Program ob določenem času poišče datoteko stika Salesforce CRM. Vnesite ali izberite največ tri časovne reže.
4. Kliknite SHRANI PROFIL.

Dajanje kontaktnih datotek v Amazon S3

Ta razdelek vsebuje navodila, kako postavite svoje kontaktne datoteke v vedro Amazon S3.

1. Polje »Pot profila« pridobi pot mape Amazon S3 Bucket iz nastavitev aplikacije web.config komponente LCMConsolate. Stiki so izbrani iz datoteke, ki je nameščena na tem mestu.
2. Pot mape Amazon S3 Bucket lahko konfigurirate v razdelku z nastavitvami aplikacije v datoteki web.config komponente LCMConsole na naslednji način:

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

3. Aplikacija potrebuje overjen dostop do datotek stikov v S3. Če želite omogočiti ta dostop, se pomaknite do
   <Aplikacija Install Folder>\Application\LCMContactsUploader folder in odprite konfiguracijsko datoteko z ustreznim urejevalnikom. Poiščite naslednjo lastnost.
   <FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
   <AmazonS3FileSettings>
   <dodaj ključ="AwsAccessKeyId" value=""/>
   <dodaj ključ="AwsSecretKeyId" value=""/>
   <dodaj ključ="AmazonRegionEndPoint" vrednost=""/>

</AmazonS3FileSettings>

4. Vnesite vrednosti za lastnosti AwsAccessKeyId, AwsSecretKeyId in AmazonRegionEndPoint. Shranite spremembe in zapustite.

5. Pojdite na <Application Install Folder>\Application\LCMService in vnesite vrednosti za iste lastnosti v
konfiguracijska datoteka za Campaign ManagerService. Shranite spremembe in zapustite.

Posodobitev profila

1. Izberite profil, kliknite ikono Dejanje profila.
2. Kliknite Uredi, da posodobite parameter profila.
3. Kliknite Save Profile.

Aktiviranje profila

1. Izberite profil, kliknite ikono Dejanje profila.
2. Kliknite Začni, da aktivirate profil, in izberite Ustavi, da deaktivirate profil.

Kopiranje in ustvarjanje novega profila

1. Izberite profil, kliknite ikono Dejanje profila.
2. Kliknite Kopiraj in vnesite Ime profila.
3. Posodobite oglaševalsko akcijo ID in kliknite Nadaljuj.
4. Posodobite ustrezne parametre in kliknite Shrani profil.

Brisanje profila

1. Izberite profil, kliknite ikono Dejanje profila.
2. Kliknite Izbriši, da odstranite profil.
3. Kliknite V redu v pojavnem oknu za potrditev.

Oblikovana datoteka

Prepričajte se, da ima aplikacija pooblaščen dostop do lokalne mape ali omrežja, kamor dajete datoteke za prenos. Priporočljivo je, da je *ime datoteke Profile/Auto Upload NAME.* PROFILENAME.txt ali *PROFILENAME.TXT*.

Na primer, če zunanji viri postavijo datoteko *Data.profile1.txt* v *imenik C:\CompliianceProfilePath* , potrdi ime datoteke, da bi poiskal povezan profil (odstrani pripono datoteke; razdeli se s pikčasto vrednostjo in dobi skrajno desni element). Ker je to ime datoteke na voljo kot profil1, izbere predlogo Profil1 in obdela zapise. Če datoteka stika vsebuje izbirna poslovna polja, glave datotek za ta polja ne smejo vsebovati posebnih znakov Anywhere. Prepričajte se tudi, da se glava datoteke za ta polja ne začne s številko.

Ta polja so rezervirana polja in se ne smejo uporabljati kot glave v datoteki, ki vsebuje stike za prenos:

- RAZPOLOŽLJIVI NAČIN
- POSLOVNEŽI
- FTimeZone
- FPriornost
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject

- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- BussFld1 do BussFld26 (26 rezerviranih polj)
- Moden1..... poljubno številko
- Način (poljubno število)_Zipcode

Vrsta profila za čiščenje

Če je ustvarjena vrsta profila Piljenje:

Uvozi profil

1. Izberite vrsto vira v **Oblikovana datoteka** , **Tabela zbirke podatkov ali**Pogled **zbirke podatkov.** Opomba

Formatirana datoteka – Stiki so na voljo v formatirani datoteki z različnimi polji, ločenimi z ločilom. Na primer, cev (|), tilda (~) in tako naprej so lahko ločila polj, kot je lahko datoteka, ločena z vejico. Te datoteke lahko postavite na lokalni disk, skupno pot, vedro Amazon S3 ali storitev preprostega shranjevanja.

2. Če je vrsta vira Formatirana datoteka,
    1. Izberite vrsto datoteke iz **možnosti Besedilo/CSV** ali **Po meri**.
    2. Če je vrsta datoteke po meri, izberite možnost Oblikuj kot **JSON.**
    3. **Izberite ločilo**.
    4. Kliknite **Izberi datoteko za uvoz**.
    5. Če je **vrsta datoteke Drugo**, izberite ustrezno obliko - **Fiksna širina** (formatirane besedilne datoteke brez glav) ali
       JSON (privzeta možnost).

Opomba:

Če je program v lokaliziranem jeziku, ki ni angleščina, shranite datoteko stika, dano za nalaganje, v kodiranje UTF-8.

3. Če je **vrsta vira Tabela** zbirke podatkov ali

Pogled zbirke podatkov. Opomba:

Ne uporabljajte podrobnosti zbirke podatkov upravitelja oglaševalskih akcij za nalaganje stikov prek zbirke podatkov.

a. Določa ime **strežnika** zbirke podatkov, kjer gostuje zbirka podatkov.
b. Vnesite **ime** zbirke podatkov znotraj strežnika, ki vsebuje zahtevane podatke.
c. Vnesite **uporabniško ime** , da **vnesete** poverilnice za preverjanje pristnosti za dostop do zbirke podatkov.
d. Vnesite **geslo za dodajanje** varnosti tako, da **zahtevate geslo za preverjanje pristnosti povezave z** zbirko podatkov.
e. Vnesite ime pogleda **, da** določite **pogled zbirke podatkov, iz katerega bodo pridobljeni** podatki.
f. Izberite tabelo **ali** pogled **,** iz katerega želite naložiti podatke.
g. V polju **Ime** profila je prikazano ime profila in ga ni mogoče urejati.
h. V polju **Oglaševalska akcija ID** je prikazana kampanja ID in je ni mogoče urejati.
i. Vnesite čas **izvajanja profila**, ki določa, kdaj se začne postopek nalaganja.
j. Kliknite **Vzpostavi povezavo** , da vzpostavite povezavo in nadaljujete s konfiguracijo nalaganja podatkov.

Opomba:

- Aplikacija podpira nalaganje samo iz baze podatkov SQL.
- Stike lahko prenesete prek tabele ali pogleda zbirke podatkov.

- Nalaganje stikov lahko načrtujete samo enkrat na dan ob konfiguriranem času izvajanja profila.

Graditelj stanja pilinga

1. V prvem polju izberite Sistemska polja ali **Poslovni parametri**. Ko postavite kazalec tja, se prikaže seznam.
2. V drugem polju **izberite možnost** primerjave – to je pogoj, ki ga mora polje izpolnjevati, da je izbran stik. Nekateri primerjalni parametri za vaše stanje so **lahko> (večje kot), < (manj kot), = (enako)** in tako naprej.
3. V tretjem polju **izberite vrednost** , ki naj jo izpolnjuje ta pogoj.
4. Če želite uporabiti graditelja naprednih pogojev, aktivirajte preklopni **gumb Omogoči naprednega graditelja** pogojev in dodajte vrednosti v polje.

Vrsta profila skladnosti

Če želite stike za skladnost s predpisi naložiti s profilom, uporabite vrsto Profil skladnosti.

Uvozi datoteko

1. **Na spustnem seznamu izberite Vrsta** nalaganja in **Način** uvoza.
2. **Izberite vrsto** datoteke iz **možnosti Besedilo/CSV**.
3. Če je vrsta datoteke besedilo/CSV, izberite **ločilo**. V datoteki za nalaganje uporabite enega od teh ločil: vejico (,), pomišljaj (-), dolar ($), odstotek (%), cev (|), cirkumfleks ali kazalko (^), znak za »in« (&), zvezdico (*) in Tab.
4. Kliknite **Izberi datoteko za uvoz** in izberite datoteko.

Opomba:

Če je program v lokaliziranem jeziku, ki ni angleščina, shranite datoteko stika, dano za nalaganje, v kodiranje UTF-8.

Preslikava polja

1. Pojdite na preslikavo **polja** Tab.
2. **Na spustnem seznamu izberite kodo** države, da jo preslikate v polje s kodo države.
3. Na spustnem seznamu izberite podatke **DNC,** da jih preslikate v podatkovno polje DNC.
4. **Na spustnem seznamu izberite Območno kodo** , da jo preslikate v polje Območna **koda** .
5. Na spustnem seznamu izberite Vrsta **kanala** , da ga preslikate v polje Vrsta **kanala** . Izberete lahko več vrst kanalov, kot so Voice, Voice Mail, Email, SMS in CPAAS.
6. Če je **vrsta nalaganja NDNC:**
    1. S spustnega seznama izberite **Podatki** NDNC.
    2. Izberite polje »Začetni datum **«** in **»Končni datum** « s spustnega seznama na zemljevidu.
    3. Na spustnem **seznamu izberite Datum obrazca**t.
7. Če je **vrsta nalaganja DNC:**
    1. S spustnega seznama izberite **DNC Data** .
    2. **Izberite Začetni datum** in **Končni datum** , če polje DNC Forever ni omogočeno.
    3. Na spustnem **seznamu izberite Oblika datuma** . To polje je vidno le, ko je aktivirano trajanje DNC.
8. Če je **vrsta nalaganja PEWC:**
    1. S spustnega seznama izberite **Podatkovno** polje PEWC.
    2. Kliknite eno od možnosti **Soglasje** ali **Nesoglasje** , da označite, ali je treba stik dostaviti kot soglasje (soglasje uporabnika) ali kot nesoglasje v skladu z definicijo predhodnega izrecnega pisnega soglasja.
9. Če je **vrsta nalaganja CPT:**
    1. Izberite časovni pas tako, da izberete možnost **Prenesi iz datoteke** ali **Uporabi področno kodo**. Če izberete Prenesi iz datoteke, izberite **polje »Časovni pas** «, ki ga želite preslikati iz prenesene datoteke.
    2. Izberite **Prenesi iz datoteke** , če želite, da je CPT takšen **,** kot je določen v datoteki za prenos stikov. Prepričajte se, da ima datoteka za nalaganje časovni pas. **Izberite Časovni pas** in preslikajte polje iz naložene datoteke, ki je časovni pas za CPT. Prepričajte se, da je časovni pas

v datoteki za nalaganje že na voljo v aplikaciji.

3. Izberite **Uporabi področno kodo** , če želite uporabiti časovni pas področne kode kot časovni pas CPT.
4. V naloženi datoteki na spustnem seznamu izberite **Dan v tednu** za dan v tednu, ki ga stranka želi prejeti. Datoteka za nalaganje mora vsebovati vsaj dve začetni zaporedni črki za dan v tednu, na primer Mo za ponedeljek, Tu za torek itd. To je obvezno polje.

5. Izberite obliko časa **v kategorijah** HH:MM in HH:MM:XM. Oblika časa se mora ujemati s to obliko, navedeno v
   Naloži datoteko.
6. Izberite ustrezne reže:
   1. **Reža Začetni čas**: izberite začetni čas za prvi čas klicanja, ki ga izbere stranka.
   2. **Končni čas** reže A: izberite končni čas prvega klica, ki ga izbere stranka
   3. **Začetni čas** reže B: izberite začetni čas za drugi, želeni čas klicanja.
   4. **Končni čas** reže B: izberite začetni čas za drugi, želeni čas klicanja
   5. **Začetni čas** reže C: izberite začetni čas za tretji, želeni čas klicanja.
   6. **Končni čas** reže C: izberite začetni čas za tretji, želeni čas klicanja.

Opomba:
Izbira vseh treh slotov ni obvezna. Če pa izberete več rež, jih morate izbrati zaporedno, najprej režo A, nato režo B in nato režo C

Skladnost s predpisi ali kategorija
oglaševalske akcije Opomba:
To je neobvezen korak.

1. Pojdite v kategorijo **skladnosti** ali **oglaševalske** akcijeTab ter izberite DNC **za posamezno oglaševalsko akcijo** in ustrezne oglaševalske akcije, da uveljavite skladnost s predpisi za selektivne oglaševalske akcije.
2. Izberite DNC **za določeno kategorijo** in ustrezne kategorije oglaševalskih akcij, da uporabite skladnost za kategorije selektivnih oglaševalskih akcij.
3. Kliknite **Shrani**.

Območna koda ali poštna številka Vrsta profila

Če ustvarjate profil za nalaganje območnih ali poštnih številk, vam ta razdelek
pomaga doseči. Opomba:
Za vrste profilov območne kode ali poštne številke preverite, ali je prenesena koda stanja veljavna.

Uvozi datoteko

1. **Na spustnem seznamu izberite Vrsta** nalaganja in **Način** uvoza.
2. **Izberite vrsto** datoteke iz **možnosti Besedilo/CSV** ali **Po meri**.
3. Če je vrsta datoteke besedilo/CSV, izberite **ločilo**. V datoteki za nalaganje uporabite enega od teh ločil: vejico (,), pomišljaj (-), dolar ($), odstotek (%), cev (|), cirkumfleks ali kazalko (^), znak za »in« (&), zvezdico (*) in Tab.
4. Kliknite **Izberi datoteko za uvoz** in izberite datoteko.

Opomba:
Če je program v lokaliziranem jeziku, ki ni angleščina, shranite datoteko stika, dano za nalaganje, v kodiranje UTF-8.

Preslikava polja

1. Izberite Prioriteto za stik.
2. Izberite vrednost polja s spustnega **seznama Poštna številka** / **Območna koda** .
3. S spustnega **seznama izberite ZoneName** . Preslikajte časovni pas, v katerem bodo stiki izvedli klicanje glede na časovni pas stranke.
4. **S spustnega seznama izberite državo** .
5. Kliknite **Save Profile**.

Skladnost z zasebnostjo

Skladnost z zasebnostjo pomaga kontaktnemu centru pri zagotavljanju skladnosti s kalifornijskim zakonom o zasebnosti potrošnikov (CCPA) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR). Skrbniku omogoča iskanje in izvoz ali psevdonimizacijo osebnih podatkov (PII) določenega stika. Podatki, ki omogočajo osebno prepoznavo, lahko vključujejo telefonsko številko,

Pošljite e-poštno sporočilo ID ali katere koli poslovne podatke, naložene kot del seznama možnih strank v oglaševalske akcije.

Priporočljivo je, da vnesete popolne kontaktne podatke, kot so telefonska številka ali e-poštni naslov ID, da boste pozneje iskali in psevdonimizirali.

Psevdonimizacija povzroči, da stik deidentificira tako, da ga prikrije.

Primer: Pri psevdonimizaciji 1223334444 postane 12XX33XX44 in someone@example.com postane soXXonXXexXXplXXcoX.

Izvoz ali psevdonimizacija

Izvoz ali psevdonimizacija omogoča uporabniku, da neposredno poišče stik z ustrezno telefonsko številko, e-pošto ID ali stranko ID.

Za psevdonimizacijo ali neposreden izvoz stika izvedite naslednje korake:

1. Izberite vrsto stika med **Telefonska številka**, **E-poštni naslov ID** in **Stranka ID**. Vnesite ustrezno vrednost.

   Opomba: za iskanje stika lahko uporabite največ dve telefonski številki, primarno in nadomestno telefonsko številko.

2. Kliknite **Išči**. Iskanje izpolni zapise iz zbirke podatkov.

   Opomba: Rezultat iskanja prikazuje tudi ustrezno zahtevo ID stika, če se ujema s katero koli zahtevo za dejanje, ki so jo vložili agenti.

3. Kliknite **Izvozi** , da prenesete rezultate iskanja v datoteko CSV.
4. Kliknite **PSEUDONYMIZE** za psevdonimizacijo stika in v potrditvenem pogovornem oknu kliknite **V redu** .

Zahteva agenta

Aplikacija ima možnost, da zastopniki skrbnikom pošljejo zahteve, ki so jih stranke postavile za psevdonimizacijo ali dostop do podatkov, ki omogočajo osebno prepoznavo stranke. Zahteve se samodejno spremljajo in so na voljo v konzoli za nadaljnja dejanja. Zahteve lahko obdela skrbnik.

1. Pomaknite se do zahteve **posrednika** in na strani se prikažejo vse zahteve.
2. Omogočite možnost Pokaži samo čakajočo zahtevo , če si želite ogledati čakajočo zahtevo s prejeto zahtevo za stanje.
3. Kliknite **Označi kot dokončano** v razdelku Dejanje Tab, da dokončate zahtevo. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.
4. Kliknite **Zahtevaj ID** ki se pomakne do možnosti Izvozi/psevdonimiziraj Tab, kjer se podrobnosti zapisov samodejno izpolnijo.
5. Kliknite **Izvozi** , da izvozite zapis kot datoteko CSV. Gumba EXPORT in PSEUDONYMIZE sta omogočena. Če se zahteva nanaša na izvoz PII, je gumb PSEUDONYMIZE onemogočen.

6. Kliknite **PSEVDONIMIZIRAJ** in v pogovornem oknu Potrditev psevdonimizacije kliknite **V redu** , da začnete postopek psevdonimizacije.

   Opomba: zahteva agenta Tab velja samo za posrednike, ki uporabljajo namizje Acqueon.

V tem razdelku so prikazana naslednja polja:

Polje	Opis
Zahtevajte ID	Edinstvena ID, ki ustreza zahtevi.
Vrsta zahteve	Označuje vrsto zahteve – za psevdonimizacijo ali izvoz podatkov, ki omogočajo osebno prepoznavo.
Telefonska številka	Telefonska številka, za katero je bila zahteva postavljena.
E-poštni naslov ID	E-poštno sporočilo ID ustreznega stika.
ID stranke	Poslovno področje, ki ustreza stiku, kot je konfigurirano.
Ime stranke	Ime stranke
Stanje	Stanje zahteve, kot je prejeta zahteva, obdelava in dopolnitev
Ime zastopnika	Ime zastopnika, ki je vložil zahtevo.
Komentarji agentov	Komentar, specifičen za zahtevo.
Dejanje	Prikaže gumb Označi kot dokončano. S klikom na gumb se je stanje ustrezne zahteve spremenilo kot DOKONČANO in gumb se onemogoči za ustrezno zahtevo.

Predloga e-pošte

Uporabnik lahko nastavi predloge za e-poštna sporočila, ki jih je treba poslati za vsako zahtevo, ki jo sprožijo agenti. Uporabnik ima lahko za vsako vrsto zahteve več predlog, na primer Access ali psevdonimize.

Razdelek Dostop se uporablja, kjer je nastavljena predloga e-pošte za zahteve za dostop do podatkov, ki omogočajo osebno prepoznavo strank. Uporablja se razdelek Pseud-onymize, kjer je nastavljena predloga e-pošte za zahteve za psevdonimizacijo oseb, ki omogočajo osebno prepoznavo.

V Accessu in psevdonimizirajte Tab izvedite naslednje:

1. Izberite e-poštni strežnik **,** s katerega morate poslati e-poštna sporočila posrednikom, ki sprožijo zahteve.
2. V polje Za **vnesite e-poštni naslov prejemnika** . Vnesite več e-poštnih naslovov tako, da kot ločilo uporabite vejico (,).
3. Vnesite zadevo e-poštnega sporočila
4. Vnesite število dni intervala v opomniku **Vsakič** in čas, da nastavite opomnik za e-poštno sporočilo.
5. V besedilno polje vnesite vsebino E-pošta in kliknite **Shrani**.

Polje

Polje	Opis
E-poštni strežnik	E-poštni strežnik.
V	To je e-poštni naslov prejemnika.
Predmet	Določa zadevo e-poštnega sporočila.
Opomni vsakega	Število dni intervala za pošiljanje opomnika za e-poštno sporočilo.
V času	Nastavite čas, ko se mora opomnik prikazati.
Vsebina e-pošte	Vsebina e-pošte v območju z besedilom. Uporabite odprt kodrasti oklepaj ({), da izberete med razpoložljivimi vnosnimi polji, ki bodo vstavljena v e-poštno sporočilo.

Druge nastavitve

Izvedete lahko naslednje:

Poskus števca

Števec poskusov vam omogoča, da dodelite vrste rezultatov vsakemu vnaprej konfiguriranemu izidu telefonije. ugotovite lahko, ali je rezultat stik desne stranke (RPC) ali ne. Obdržite lahko število vseh ponovnih poskusov, opravljenih za klicanje dejanj iz aplikacije.

Pomaknite se do **drugih nastavitev** > **Poskus števca**. Izberite skupino rezultatov, posodobite obvezna polja, omogočite ali onemogočite obvezna polja in kliknite **SHRANI**. Stran prikazuje naslednje parametre:

Polje	Opis
Rezultatov	Seznam vseh rezultatov telefonije
Vrsta	Vrsta izida za vsak izid, na primer izid telefonije
Vrsta RPC-ja	Omogoča, da nastavite vrsto rezultata kot vrsto RPC ali ne-RPC. Ne morete dodati nobenega novega izida telefonije. Dodeljeno vrsto rezultata lahko spremenite samo iz RPC-ja v Ne-RPC ali obratno. Desni stik (RPC) je telefonija ali poslovni rezultat, ko lahko potrdite, da se je oseba, s katero ste želeli vzpostaviti stik, odzvala na vaš glasovni klic. Nedesni stik (ne-RPC) je rezultat telefonije, ko na vaš glasovni klic ne odgovori predvidena oseba. Na primer telefonski odzivnik, faks, brez odgovora

	in tako naprej

Globalni ponovni poskus	Največje število poskusov, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznega stika v oglaševalski akciji. Ko so globalni ponovni ponovki izčrpani, se stiki ne pokličejo.
Dnevni poskus	To je največje število poskusov, ki jih je mogoče izvesti za klicanje posameznega stika na dan za oglaševalsko akcijo.
Ponovni poskus načina	To je največje število poskusov, ki jih je mogoče izvesti, preden preklopite v naslednji način. Če pa je omejitev izida ponovnega poskusa dosežena prej, se klicanje izvede v naslednjem razpoložljivem načinu. Če drugi način ni na voljo, se pokliče edini razpoložljivi način, dokler ni dosežena omejitev dnevnega in/ali globalnega ponovnega poskusa.
Ponoven poskus rezultata	To je največje število poskusov, ki jih je mogoče izvesti, preden preklopite v naslednji način. Če pa je omejitev ponovnega poskusa načina dosežena prej, se klicanje izvede v naslednjem razpoložljivem načinu. Če drugi način ni na voljo, se pokliče edini razpoložljivi način, dokler ni dosežena omejitev dnevnega in/ali globalnega ponovnega poskusa.
Ponovni poskus sistema Windows	To je največje število poskusov, ki jih je mogoče izvesti v oknu za klicanje.
Rezultat klica v živo	Izberite potrditveno polje za aplikacijo, če želite ta rezultat upoštevati kot rezultat klica v živo (kot klic, na katerega odgovorijo stranke). Rezultat klica v živo se uporablja za izračun odstotka opuščenega.

Dimenzije

Dimenzija omogoča izdelavo poročil po meri. Upravitelj oglaševalskih akcij ponuja širok nabor poročil v realnem času in preteklih poročil. Parametri poslovanja oglaševalskih akcij, nekateri obvezni, drugi izbirni, pa so konfigurirani v skladu z določenimi zahtevami za posamezno oglaševalsko akcijo.

Prodajni kanal je lahko drugi poslovni parameter v eni oglaševalski akciji in peti v drugi. Na ravni kampanje je možno poročanje na podlagi poslovnih parametrov. Če pa na ravni podjetja potrebujete informacije o prodaji v različnih kanalih in različnih oglaševalskih akcijah, je Dimension prava pot. Podobne parametre poslovanja lahko preslikate v oglaševalske akcije, ne glede na to, kje so konfigurirani, v eno razsežnost.

1. Pomaknite se do razsežnosti Tab in kliknite **USTVARI RAZSEŽNOST.**
2. Dodajte **ime razsežnosti** in opis .

3. Vnesite **vrednost** razsežnosti, na primer kreditno kartico, debetno kartico, plačilno kartico ali kartico zvestobe za poslovno vrsto poljske kartice. Če želite prilagojeno poročilo, ki združuje podatke o kreditni kartici na ravni podjetja, lahko v to polje vnesete kreditno kartico.
4. Če želite dodati več vrednosti, kliknite **Dodaj** in dodajte vrednost razsežnosti .
5. Kliknite

Shrani. **Izbriši**

razsežnost

Če želite izbrisati obstoječe vrednosti, uporabite **gumb Izbriši** .

Alerter

Campaign Manager je sestavljen iz različnih komponent in storitev. Vse to mora delovati skupaj, da aplikacija deluje gladko in brezhibno.

Alerter je naprava za samozaznavanje v aplikaciji, ki skenira vse storitve in komponente za pravilno delo. Če nekatere storitve ne delujejo, opozorilnik pošlje opozorilo po e-pošti na določeno e-poštno sporočilo ID, ki je konfigurirano tukaj. E-poštno opozorilo za prejemnike lahko konfigurirate tukaj. Tako bo skrbnik klicalnika lažje izvedel korektivne ukrepe.

1. Pomaknite se do opozorilnika Tab.
2. Vnesite e-poštni **naslov pošiljatelja** . To je prikazano v polju Od, ko opozorilnik pošlje e-poštno sporočilo le, kadar:
   a. Vsaka komponenta je ustavljena ali je začela delovati
   b. Vsako opozorilo, ki ga sproži sprejemnik SNMP. Glejte Nastavitve e-pošte.
   c. Konfiguriranemu prejemniku je poslano načrtovano poročilo.
3. Vnesite naslov strežnika **SMTP** , s katerega je poslano e-poštno sporočilo, in vrata SMTP, ki so rezervirana za strežnik SMTP.
4. Vnesite **uporabniško ime** za strežnik SMTP in **geslo** za strežnik SMTP.
5. Vnesite e-poštni naslov prejemnika **ID**. Opozorilno e-poštno sporočilo je poslano na to e-poštno sporočilo.
6. Če želite dodati več prejemnikov, kliknite **Dodaj** in dodajte **e-pošto ID**s.
7. Kliknite

Shrani.

Brisanje

prejemnikov

Če želite izbrisati prejemnike, uporabite **gumb Izbriši** . Kliknite **Shrani**.

Polja

Polje	Opis
Edinstveni identifikator	Ime posebnega identifikatorja. Pomaga pri zagotavljanju edinstvene identifikacije

	na enaka poslovna področja v več oglaševalskih akcijah.
Skupno polje	Enako ime poslovnega polja
Podatkovni tip	Podatkovni tip za poslovne parametre, kot so: • Število, za numerične podatke. • Plovec za števila z decimalnimi vrednostmi. • DateTime za vrednosti, ki predstavljajo datum in čas. Če izberete ta podatkovni tip, v polju Oblika izberite želeno obliko datuma. • Niz za alfanumerične podatke, ki vključujejo poljubne znake.
Ime dimenzije	Ime dimenzije. Razsežnost vam pomaga pri ustvarjanju poročila po meri.
Opis	Opis dimenzije
Vrednost razsežnosti	določa vrednost, za katero želite prilagojeno poročilo, ki združuje podatke na ravni enter-prise, kot sta kreditna kartica in debetna kartica
E-poštni naslov pošiljatelja	E-pošta ID iz katere opozorilnik pošlje pošto
SMTP	Ime strežnika, iz katerega je poslano e-poštno sporočilo
Vrata SMYP	Vrata, rezervirana za strežnik SMTP
Uporabniško ime	Uporabniško ime strežnika SMTP, ki ga Campaign Manager uporablja za pošiljanje e-poštnih sporočil
Geslo	Geslo za preverjanje pristnosti uporabnika
E-poštni naslov prejemnika ID	Opozorilo E-poštno sporočilo je poslano na to e-poštno sporočilo

Vnovična dodelitev agentov

Tako lahko uporabniki posrednika, ki je trenutno preslikan, znova dodelijo stiku.

Filter

Če želite ustvariti filter:

1. Izberite agenta **ID** za dodelitev klica. Izberete lahko več ID-jev posrednikov.
2. Če si želite ogledati samo izbrisane posrednike pod možnostjo **Agent ID** , aktivirajte Pokaži samo izbrisane agente
   Možnost.
3. Izberite datum začetka klica **in datum** konca klica **.**
4. Po potrebi potrdite **polje Nov stik** , da vključite nove stike.
5. Na spustnem seznamu izberite Oglaševalska akcija . Dodate lahko več oglaševalskih akcij.
6. Po potrebi lahko uporabnik stikalo **pogojev gradnje** nastavi na **Vklopljeno**. Glejte **Stanje** gradnje.
7. Kliknite **Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na nastavljene pogoje. Prikazani so naslednji parametri:

Polja	Opis
Izbrati	Potrditveno polje za izbiro določenega stika.
Kampanja ID	Kampanja ID dodeljena stiku.
Kontakt ID	Stik ID dodeljen stiku.
Vrsta klica	Vrsta klica za klic, na primer Običajno ali Povratni klic.
CallBackStartDate	Datum in čas povratnega klica.
Veljavni načini	Načini, ki so veljavni za ta povratni klic.
ListID	Seznam ID, s katerega je bil ta stik naložen.
Stanje	Stanje stika, ki označuje Odpri, Prestavljeno in tako naprej.
Kampanja ID	Kampanja, na katero je naložen ta stik.
ID zastopnika	Ta stik je dodelil agent ID.
PrejšnjaAgent	Prejšnji agent, dodeljen temu stiku.

8. Uporabnik si lahko ogleda stike na podlagi filtra, **izberite vse** in **globalno izberite**. Izberi vse se uporablja za izbiro vseh stikov na trenutni strani, Global Select pa za izbiro vseh izpolnjenih stikov na vseh straneh. Če želite znova dodeliti posrednika:
9. Kliknite **Dejanje** , če želite izbrane stike znova dodeliti drugim posrednikom. Ta spustni seznam prikazuje samo aktivne snovi.
10. Vnesite agenta **ID**. Kliknite **Čas** posodobitve, če mora klic ob drugem času obravnavati novi posrednik. Posodobite **začetni in končni čas**.
11. Kliknite **Znova dodeli agenta**.

Polja

Polja	Opis

Svež stik	Vključi nove stike
Kampanja ID	Oglaševalska akcija ID dodeljena stiku
Kontakt ID	Stik ID dodeljen stiku
Vrsta klica	Vrsta klica za klic – navaden klic ali povratni klic
CallBackStartDate	Datum in ura povratnega klica
Veljavni načini	Načini, ki so veljavni za ta povratni klic
ListID	Seznam ID, s katerega je bil ta stik naložen
Stanje	Stanje stika, kot so odprto, ponovno kuhano itd.
ID zastopnika	Posrednik ID dodeljen stiku
PrejšnjaAgent	Prejšnji agent, dodeljen konaktu
Poslovno področje	Navede razpoložljiva poslovna polja
IzbirnoPoslovno polje	Navede izbirna polja zasedenosti, ki so na voljo
Dejanje	Omogoča možnost vnovične dodelitve posrednika

Globalni poslovni parametri

To so poslovna področja, ki se uporabljajo v oglaševalskih akcijah. Poleg tega lahko ustvarite enolična in pogosta polja za globalno uporabo v različnih oglaševalskih akcijah ali za uporabo v graditelju pogojev za skladnost s predpisi (CCB). Skupno število polj z zasedenostjo, dovoljenih v oglaševalski akciji, je 30, vključno s 5 edinstvenimi in skupnimi polji, poleg 25 poslovnih področij, dovoljenih na ravni oglaševalske akcije.

- Edinstveno ID – Ta polja lahko uporabite za ustvarjanje poslovnih polj, kot so Stranka ID, Račun ID itd.
- Skupno polje – s temi polji lahko ustvarite poslovna polja, kot so zneski, število dni in tako naprej.

Primer Stranka ID je lahko poslovno področje v oglaševalskih akcijah, za katere je v poročilih potrebno združevanje. Stranka ID je lahko prvo poslovno področje v oglaševalski akciji A, šesto v oglaševalski akciji B in deseto v oglaševalski akciji C. Če to poslovno polje ustvarite kot polje enoličnega identifikatorja, je mogoče združiti podatke iz teh polj.

Če želite ustvariti poslovni parameter:

1. Omogočite enolični **identifikator 1** in v potrditvenem pojavnem oknu kliknite **V** redu.

   Opomba: Ko shranite in omogočite ta enolični identifikator 1, se vsi enolični ID-ji, konfigurirani za različne kamere, prepišejo s to vrednostjo.
   Datoteke morate omogočiti zaporedno. Edinstvenega identifikatorja 2 ne morete omogočiti, dokler ne omogočite enoličnega identifikatorja 1. Enako pravilo velja tudi za skupna polja.
2. Vnesite edinstveni **identifikator 1**.
3. Izvedite korake od 1 do 2 za **edinstveni identifikator 2** in **edinstveni identifikator 3**.
4. Omogočite skupno **polje 1** in vnesite ime polja.
5. Izberite podatkovni **tip** iz **Niz , Število in**Plovec .
6. Izvedite korake od 4 do 5 za **splošno polje 2**.
7. Kliknite **Shrani**.

   Opomba: Ko omogočite in shranite globalne parametre poslovanja, teh parametrov ne morete spreminjati ali brisati. To dejanje je nepovratno.

Poslovna področja

1. Pomaknite se do **polj** podjetja in kliknite **+ADD**.
2. Vnesite ime vložene **vloge podjetja in** vrsto

   podatkov. Točke, ki jih je treba upoštevati:
   A. Imena poslovnega polja ne začnite s posebnim znakom ali številko. Med imenom poslovnega polja lahko uporabite poseben znak ali številko.
3. Kliknite **Shrani**.
4. Kliknite **Uredi** v razdelku **Dejanja** Tab, da posodobite podrobnosti, in kliknite **Shrani**.

Polja

Polje	Opis
Edinstveni identifikator	Ime posebnega identifikatorja. Pomaga pri zagotavljanju edinstvene identifikacije za enaka poslovna področja v več oglaševalskih akcijah.
Skupno polje	Enako ime poslovnega polja
Podatkovni tip	Podatkovni tip za poslovne parametre, kot so: - Število, za numerične podatke. - Plovec za števila z decimalnimi vrednostmi. - DateTime za vrednosti, ki predstavljajo datum in čas. Če izberete ta podatkovni tip, izberite želeno obliko datuma v

	Polje »Oblika«. • Niz za alfanumerične podatke, ki vključujejo poljubne znake.
Ime poslovnega polja	Ime poslovnega področja.

Stanje visoke razpoložljivosti

Omogoča prikaz stanja visoke razpoložljivosti vašega najemnika.

Stanje HA prikazuje stanje strežnika, na katerem se izvaja jedro, in vas opozori, da odpravite težave z drugim strežnikom, ki ne deluje. Stanje primarnega in sekundarnega strežnika je prikazano kot:

- UP - Strežnik deluje in deluje. Predstavljena je v zeleni barvi.
- STANDBY - Strežnik je v stanju pripravljenosti in predstavljen v rumeni barvi.
- DOWN - Strežnik je zaprt in predstavljen v rdeči barvi.

Preverjanje pristnosti identitete

Opomba: Preverjanje pristnosti identitete Tab je v sistemskem meniju vidno le, če so aktivirane zaledne konfiguracije.

Opomba: Za omogočanje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.

Avtentikacija identitete pomaga zagotoviti, da je podjetje komuniciralo s pravo osebo. Primer: Če podjetje, kot je banka, od strank zahteva preverjanje pristnosti za postopek, upravitelj oglaševalskih akcij stikom pošlje preverjanje pristnosti pred klicem in od njih zahteva, da načrtujejo čas za klic. Če se je stranka odzvala v mejnem roku, je stranka poklicana/ne pokličena na podlagi njenega odgovora. V primeru, da se stranka ne odzove, aplikacija pokliče kontakt, POST mejni čas. Po uspešni avtentikaciji pred klicem posrednik od stranke zahteva, da med klicem izvede preverjanje pristnosti identitete s pripomočkom za preverjanje pristnosti identitete.

Uporabnik lahko ustvari novo, posodobi ali izbriše ime za preverjanje pristnosti identitete.

Ustvarjanje preverjanja pristnosti identitete

Če želite dodati preverjanje pristnosti identitete:

1. Kliknite + **Ustvari preverjanje pristnosti identitete**.
2. Vnesite **Ime** in **Opis** predloge za preverjanje pristnosti identitete.
3. Izberite ustrezna polja v polju Razpoložljiva **polja** za preverjanje pristnosti identitete in se premaknite v **polje Polja** za preverjanje pristnosti identitete Selec-ted.
4. Kliknite **Naprej**.

Sporočilo z obvestilom

1. Izberite obvestilo **pred klicem,** če želite vnaprej določiti čas čakanja, ali pa izberite možnost Vnesite priročnik **,** da ga nastavite.
2. Vnesite obvestilo **pred** klicem, ki je dostavljeno kot obvestilo pred klicem.
3. **Izberite Takoj prejmi klic,Načrtuj povratni** klic in **Zavrni klic**. Te možnosti stranka lahko izbere za klic za preverjanje pristnosti identitete. Izberite vsaj eno od možnosti, razen **možnosti Zavrni klic**. Če **je izbrana možnost Zavrni klic** , izberite eno od drugih dveh možnosti.
4. Vnesite obvestilo **na klic,** ki je stranki dostavljeno med klicem za preverjanje pristnosti.
5. Uporabite drsno vrstico ali ročno vnesite številko **Znova za vnovično načrtovanje** avtentikacijskega klica identitete.
6. Kliknite **SHRANI.**

Posodobi preverjanje pristnosti identitete

1. Izberite ime za preverjanje pristnosti identitete in pod akcijo Tab kliknite **Uredi** .
2. Posodobite ustrezne podrobnosti in kliknite **SHRANI**.

Izbriši preverjanje pristnosti identitete

1. Izberite ime za preverjanje pristnosti identitete in v dejanju kliknite **Izbriši** .
2. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Polja

Polja	Opis
Ime	Ime predloge za preverjanje pristnosti identitete
Opis	Opis predvidene predloge za avtentikacijo identitete
Obvestilo pred klicem	Vnaprej določen čas čakanja
Sporočilo z obvestilom pred klicem	Sporočilo, ki je dostavljeno kot obvestilo pred klicem.
Ukrepi v zvezi z obveščanjem	Stranki ponuja možnost, da izbere klic za preverjanje pristnosti identitete, kot so Takojšnji sprejem klica, Načrtovanje povratnega klica in Zavrnitev klica
Sporočilo z obvestili na klic	Sporočilo, ki ga je treba dostaviti stranki med klicem avtentikacije
Ponovni vnovični preskusi za prestavljanje	Omogoča vnos števila vnovičnih poskusov za prerazporeditev klica za preverjanje pristnosti iden-tity. Dostopajte do gumbov + in -, da spremenite število. Ta funkcija stranki omogoča, da prestavi klic tako, da izbere poznejše obdobje, kot je konfigurirano na tematski ploščici preverjanja pristnosti identitete. S tem se ob izbranem času na cus-tomer pošlje novo obvestilo pred klicem. Stranka lahko zdaj ponovno določi čas za klic ali ga prestavi. Ta postopek ponovnega žvečenja je mogoče izvesti tolikokrat, kolikor so moški navedeni v polju Retries for Reschedule. Če presežete to omejitev, se postopek avtentikacije identitete prekliče.
Dejanje	Omogoča urejanje in brisanje preverjanja pristnosti identitete

Izvozna ali uvozna oglaševalska akcija

Omogoča vam izvoz in uvoz konfiguracije oglaševalske akcije. Ta postopek vključuje samo stran oglaševalske akcije, stran za konfiguracijo sistema in stran s strategijo stikov za katero koli oglaševalsko akcijo.

Profilov skladnosti ni mogoče uvoziti ali izvoziti. Uporabniki lahko uvozijo in izvozijo vse načine in strategije stikov. Izbrani časovni pasovi v oglaševalskih akcijah so samodejno omogočeni v uvoznem okolju.

Točke, ki jih je treba upoštevati

Med uvažanjem/izvažanjem oglaševalskih akcij si zabeležite naslednje podatke:

- Informacije o nastavitvah kanala so vključene v postopek izvoza in uvoza, razen obrazcev za oglaševalske akcije, skriptov in vodnikov za klice.
- *Podatki* o vrsti uporabe časovnega pasu in *TimeZoneRunTime* so vključeni v postopke uvoza/izvoza. Če je oglaševalska akcija uvožena v različico 4.2.1.2501 iz prejšnje različice, podrobnosti izvajalnika TimeZoneRunTime ni mogoče uvoziti. Uporabniki morajo ročno izbrati časovni pas za nadaljevanje.
- Če je oglaševalska akcija uvožena v različico 4.2.1.2501 iz prejšnje različice, je aktivirana GreenZone.
- Če je TimeZoneRunType nastavljen na *Predhodno podedovano* , se po uvozu spremeni v *Prepis,* uporabniki pa morajo časovni pas izbrati ročno.
- Podatki, povezani z načini oglaševalskih akcij in časovnimi pasovi, se med uvažanjem/izvozom ne posodabljajo samodejno. Za vsako uvoženo oglaševalsko akcijo morajo uporabniki urediti in shraniti oglaševalsko akcijo, da zagotovijo prikaz posodobljenih podatkov.
- Informacije, povezane z zunanjim strežnikom in kratko kodo, so vključene v izvozne in uvozne operacije. Če je katera koli oglaševalska akcija preslikana v zunanji strežnik za e-pošto ali SMS, bo izvožena skupaj z oglaševalsko akcijo in uvožena kot del postopka.
- Profilov skladnosti ni mogoče uvoziti ali izvoziti.
- Uvozijo se tudi naslednji moduli, če so preslikani v oglaševalske akcije, ki se uvažajo: poslovni rezultati, prazniki, profil, e-pošta, SMS in preverjanje pristnosti identitete.
- Vse načine in strategije stikov je mogoče uvoziti in izvoziti.

Uvoz oglaševalske akcije

1. Izberite gumb Uvozi radio in kliknite **Izberi datoteko**.
2. Izberite ustrezno datoteko za uvoz in kliknite **Uvozi**.

Opomba: ko uvozite oglaševalsko akcijo in naložite stike, morate odpreti oglaševalsko akcijo, klikniti Uredi in nato Shrani. Ta korak je obvezen.

Izvoz oglaševalske akcije

1. Izberite izbirni gumb Izvozi .
2. Izberite ustrezno oglaševalsko akcijo za izvoz in kliknite **Izvozi**.

Polja

Uvoz in izvoz vključujeta ta polja:

Polja	Opis
Kampanjo	Ime oglaševalske akcije.

Skupina oglaševalskih akcij	Ime skupine oglaševalskih akcij.
Stanje	Status uvoženega stika, če je uvoz končan ali v teku.
Razlog	Razlog, če kateri koli uvoženi stik ne uspe.
Izvozi	
Kampanjo	Ime oglaševalske akcije.
Skupina oglaševalskih akcij	Ime skupine oglaševalskih akcij.

Oglaševalska akcija in konfiguracija sistema vključujeta te kartice za uvoz in izvoz:

Kampanjo

- Podrobnosti oglaševalske akcije
- Poslovni parametri
- Konfiguracija AI
- CSS
- Uvrsti na urnik
- Urejevalnik predlog e-pošte
- SMS Urejevalnik predlog
- Druga konfiguracija

Konfiguracija sistema

- Načini
- Poslovni izid
- Počitnice
- Profil
- E-pošta
- SMS
- Preverjanje pristnosti identitete

Kategorija oglaševalske akcije

Kategorije so v pomoč pri združevanju oglaševalskih akcij s skupnim namenom. Kategorije oglaševalskih akcij lahko uporabite za uporabo pogojev, kot so DNC, NDNC itd.

Ustvarjanje kategorije oglaševalske akcije

Če želite ustvariti oglaševalsko akcijo:

1. Pomaknite se do **kategorije** oglaševalske akcije in kliknite + **Dodaj kategorijo oglaševalske akcije**.
2. Vnesite **ime** kategorije oglaševalske akcije in opis **kategorije oglaševalske akcije** .
3. Vnesite ID **skupine za odjavo,** če uporabnik za pošiljanje in prejemanje e-pošte uporablja mrežni strežnik za pošiljanje. Če odjava ID ni navedena, sistem kot vrednost polja dodeli vrednost '0' (nič).
4. Kliknite **Shrani**.

Posodobitev kategorije oglaševalske akcije

1. Izberite kategorijo oglaševalske akcije in v razdelku Dejanje Tab kliknite **Uredi** .
2. Posodobite parametre in kliknite **Shrani**.

Brisanje kategorije oglaševalske akcije

1. Izberite kategorijo oglaševalske akcije in v razdelku Dejanje Tab kliknite **Izbriši** .
2. Kliknite **V redu** ob potrditvenem pojavnem oknu.

   Opomba: kategorije oglaševalske akcije ni mogoče izbrisati, dokler je preslikana z vsaj eno oglaševalsko akcijo.

Polja

Polja, uporabljena v kategoriji oglaševalske akcije, so navedena tukaj:

Polja	Opis
Ime kategorije oglaševalske akcije	Ime kategorije oglaševalske akcije. Kategorija oglaševalske akcije je skupina kamer.
Opis kategorije oglaševalske akcije	Opis kategorije oglaševalske akcije
Dejanje	Uporabniku omogoča urejanje in brisanje kategorije cam-paign
Preklic naročnine ID skupine	V primeru uporabe strežnika SendGrid za pošiljanje in prejemanje e-poštnih sporočil vnesite ustrezno Odjava ID, kot je ustvarjeno v SendGrid. Če možnost Odjavi ID ni navedena, sistem za polje dodeli vrednost '0' (nič).

Konfiguracija ponudnika CPaaS

Campaign Manager podpira izvajanje oglaševalskih akcij IVR (brez posrednikov) z zunanjimi ponudniki storitev CPaas. Uporabnik lahko konfigurira poverilnice za dostop ponudnika storitev.

Konfigurirajte Twilio Flex

Če želite konfigurirati novega ponudnika CPaaS kot Twilio Flex:

1. Kliknite **Dodaj CPaaS**.
2. Vnesite ime ponudnika **in izberite prodajalca** ponudnika **s spustnega seznama kot** Twilio **.**
3. Vnesite **ime** aplikacije. To je ime aplikacije Twilio Flex, ki ga aplikacija uporablja za klicanje.
4. Vnesite skrivni **ključ** aplikacije, ki ga je zagotovil ponudnik CPaaS za dostop do CPaaS API. Zasebni ključ se ustvari, ko uporabnik ustvari aplikacijo na Twilio Flex.
5. Vnesite **žeton** aplikacije za preverjanje pristnosti uporabnika.
6. Kliknite **Shrani**.

   Opomba: ta konfigurirani URL se izpolni v urejevalniku predlog IVR za oglaševalske akcije IVR.

Konfiguracija Nexma

Če želite konfigurirati novega ponudnika CPaas kot Nexmo:

1. Kliknite **Dodaj CPaaS**.
2. Vnesite ime ponudnika **in v spustnem meniju izberite prodajalca** ponudnika **kot** Nexmo **.**
3. Vnesite **aplikacijo ID**.
4. Kliknite **Zasebni ključ** in izberite zasebni ključ.
5. Vnesite **ključ** API za dostop do Nexmo API.
6. Vnesite skrivni **ključ** za dostop do Nexmo API. Zasebni ključ se ustvari, ko ustvarite aplikacijo v Nexmu.
7. Izberite številko Nexmo **, ki** jo želite nastaviti kot **odhodnega klicatelja ID** za odhodne klice iz glasovnih oglaševalskih akcij.
8. Kliknite **Pridobi številke Nexmo**. Uporabnik lahko s temi številkami nastavi klicatelja ID za glasovne oglaševalske akcije.

9. Kliknite **Shrani**.

   Opomba: ta konfigurirani URL se izpolni v urejevalniku predlog IVR za oglaševalske akcije IVR.

Posodobi konfiguracijo CPaaS

1. Izberite ime CPaaS in kliknite **Uredi**.
2. Posodobite ustrezne parametre in kliknite **Shrani**.

Izbriši konfiguracijo CPaaS

1. Izberite ime CPaaS in kliknite **Izbriši**.
2. V pojavnem oknu za potrditev kliknite **V redu** .

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime ponudnika storitev CPaaS, ki je konfiguriran za uporabo aplikacije za obravnavanje oglaševalskih akcij IVR
Prodajalec platforme	Prodajalec ponudnika storitev CPaaS
Aplikacija	Ime ponudnika CPaaS, ki ga Campaign Manager uporablja za obravnavanje oglaševalskih akcij IVR
Dejanja	Omogoča urejanje in brisanje konfiguracije CPaaS
Ime aplikacije	Ime aplikacije Twilio se uporablja za klicanje. Če želite ustvariti ime aplikacije, se prijavite v svoj račun Twilio Flex in ustvarite aplikacijo. Po uspešnem ustvarjanju je na voljo ime aplikacije.
Skrivni ključ aplikacije	Tajni ključ, ki ga je zagotovil ponudnik CPaaS za dostop do CPaaS API. Priv-ate ključ se ustvari, ko ustvarite aplikacijo na Twilio Flex. Prenesite zasebni ključ in ga shranite v lokalni strežnik. Ta zasebni ključ se uporablja za avtorizacijo klicev Twilio Flex.
Žeton aplikacije	Žeton aplikacije za preverjanje pristnosti uporabnika. Žeton za določeno ime aplikacije in skrivno kombinacijo tipk lahko ustvarite iz aplikacije Twilio Flex. Tukaj vnesite ta ključ žetona.
Uporaba ID	Aplikacija Nexmo ID se uporablja za klicanje. Če želite ustvariti aplikacijo ID, se prijavite v svoj račun Nexmo in ustvarite aplikacijo. Ob uspešnem ustvarjanju je na voljo aplikacija ID.
Zasebni ključ	Omogoča izbiro zasebnega ključa aplikacije

Polje	Opis
Ključ API	API Ključ za dostop do API
Skrivni ključ	Ključ za dostop do API. Zasebni ključ se ustvari, ko uporabnik ustvari aplikacijo. Prenesite zasebni ključ in ga shranite v lokalni strežnik. Ta zasebni ključ se uporablja za preverjanje pristnosti klicev.
Pridobite številke Nexmo	Omogoča uporabo številk, ki so nastavljene kot klicatelj ID za glasovne kampanje
Odhodni klicatelj ID	Številka, ki jo nastavite kot odhodni klicatelj ID za odhodne klice iz glasovnih kamer

API Tipke

Funkcija API Keys omogoča varen dostop do storitev upravitelja oglaševalskih akcij za aplikacije drugih ponudnikov. Osnovno preverjanje pristnosti omogoča dostop do spletne storitve in strežnika Websocket.

Ustvari ključe API

1. Pomaknite se do **tipke API** in kliknite **Ustvari**.
2. Vnesite **ime** in opis **ključa** API.
3. Ključ API je ustvarjen in izpolnjen v polju **API Key** . Kopirajte ključ v datoteko.
4. **Skrivni ključ** se generira in izpolni v polju **Tajni ključ**. Kopirajte ključ v datoteko.

   Opomba: Secret Key je uporabnikom viden samo, ko ustvarjate ključe API. Ko shranite ključ API in skrivni par ključev, vrednost ključa ni vidna.
5. Kliknite **Pošlji** za dokončanje.

Uporaba tipke API

Ustvarjeni ključ API lahko uporabite kot poverilnice za dostop do spletne storitve in spletne vtičnice.

Webservice

Pošljite ključ API kot glavo prek protokola Basic Authentication s šifriranjem Base64. Šifrirajte ključ API.

```
Avtorizacija:Osnovno (šifriranje Base64) (apikey:secretkey)
```

Primer:

Avtorizacija: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Ko je odjemalec uspešno povezan, prejme odgovore.

Povezljivost s spletnimi vtičnicami

Dostop do spletne vtičnice s preverjanjem pristnosti:

wss://<uporabnik>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Primer:

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

Kjer:
ApiKey - Generirani API Key SecretKey -
Generiran skrivni ključ.
Par ključa API - SecretKey kodirajte s pripomočkom za kodiranje Base64 in uporabite kodirani rezultat v zahtevi.
URL spletne vtičnice - To je URL Websocket in vrata, se razlikuje za vsakega uporabnika. Uporabnik – ime odjemalca, ki zahteva dostop do strežnika Websocket.

Ko je odjemalec uspešno povezan, prejme odgovore.

Izbriši ključ API

1. Izberite tipko API in kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime, dodeljeno ključu API
Ključ API	API Ključ, kot ga ustvari aplikacija

Polje	Opis
Datum nastanka	Datum in ura, ko je bil ključ API ustvarjen
Izbriši	Omogoča odstranitev tipke API
Skrivni ključ	Prikaže skrivno tipko. Uporabnik mora kopirati ključ.
URL spletne vtičnice	To je URL Websocket in vrata, ki se razlikujejo za vsakega uporabnika.
Uporabnik	Ime odjemalca, ki zahteva dostop do strežnika Websocket.

Graditelj pogojev skladnosti s predpisi

Opomba: Za omogočanje te konfiguracije se obrnite na Cisco CSM.

Funkcija CCB (Compliance Conditions Builder) omogoča ustvarjanje več skupin skladnosti s predpisi, organiziranih glede na geografske države ali skupine držav. Ta pravila o skladnosti je mogoče uporabiti v skupinah državnega prava, ki so preslikane v posamezne oglaševalske akcije. Vaša organizacija lahko ustvari toliko skupin skladnosti z zakonodajo, kot je zahtevano. Pogoji za skladnost začnejo veljati, ko so stiki dostavljeni za klicanje.

Uporaba CCB

CCB vam omogoča izvajanje naslednjih dejanj:

- Nadzor, kdaj je treba uveljaviti pravilo za kanale in načine.
- Pravila uporabljajte v tekočih dnevih ali urah.
- Ustvarite pravila za število poskusov (na primer trije poskusi v dveh dneh, pet poskusov v petih dneh itd.).
- Ustvarite pravila za prvi ali zadnji poskus posebej, tako da preverite rezultat ali čas poskusa.
- Preverite, ali so konfigurirane različne vrste poskusov.
- Za sledenje poskusom uporabite tri enolične ID-je in telefonsko številko.
- V pravilih klicanja uporabite dve polji podjetja na sistemski ravni.
- Preverite soglasje ali nesoglasje.
- Konfigurirajte vrsto interakcije - glasovno pošto, glasovno pošto, e-pošto itd. V glasovni pošti lahko konfigurirate možnost Brez sporočila, Omejeno ali Neomejeno).
    - Omejena glasovna pošta je tista, pri kateri klicatelj zapusti samo identifikacijo klicatelja in ne drugih informacij, kot je namen klica itd.
    - Neomejena glasovna pošta je tista, kjer lahko klicatelj pusti tudi dodatne informacije.

- Uporabite operatorje, kot so +, >, < itd.
- Samodejno nadzirajte logiko prerazporejanja ali celo zaprite stik.

Skupine CCB

Pomaknite se do orodja CCB > Compliance Conditions Builder.

V levem podoknu so prikazane vse konfigurirane skupine CCB, v desnem podoknu pa so prikazani pogoji. Pogoj lahko kopirate in podvojite v drugo skupino CCB ter izbrišete skupino CCB.

V desnem podoknu so prikazani pogoji, konfigurirani za določeno CCB. Razširite se lahko in si ogledate pogoje, ki so za to pravilo zaprti. Pravilo lahko dodate tudi z gumbom Dodaj pravilo. Paleta gumbov Dejanja vsebuje tone, ki jih lahko uporabite za urejanje, kopiranje ali brisanje pravila, konfiguriranega za ta element skupine CCB.

Dodajanje skupine CCB

Če želite dodati skupino CCB:

1. Kliknite **Dodaj novo**.
2. Vnesite **ime za skladnost s predpisi**.
3. **Izberite vrsto** skupine za skladnost s predpisi med možnostmi Stanje **ali** Oglaševalska akcija .
4. Vnesite **ime** pravila.
5. Izberite kanale **,** na katerih se izvaja to pravilo. Za izbiro so navedeni vsi kanali, konfigurirani za ta primerek aplikacije. Izberete lahko enega, veliko ali vse kanale.
6. **Izberite Načini** , v katerih se izvaja to pravilo. Vsi načini, konfigurirani za ta primerek aplikacije, so navedeni za izbiro. Izberete lahko enega, veliko ali vse načine.
7. Vnesite številko za **Rolling** in na naslednjem spustnem seznamu izberite **Dnevi** ali **Ure** . To označuje, da pravilo omejuje število poskusov vsakih zaporednih dni/ur. Če na primer konfigurirate 7 kot tekoče dni, aplikacija omeji klicanje na število poskusov v tekočem 7 dneh. S tem se določi pravilo za klicanje. Naslednji koraki določajo pogoje, ki veljajo med klicanjem.
8. Izberite skupino državnega prava, **če kot vrsto skupine za skladnost s predpisi izberete** Država **.** Izberite skupino oglaševalskih akcij iz **možnosti Oglaševalska akcija in** Kategorija **, če kot vrsto skupine za skladnost s predpisi izberete** Oglaševalska **akcija .**
9. S spustnega **seznama izberite Unique ID** . Vsi ustvarjeni edinstveni ID-ji so navedeni tukaj. Oglejte si globalne poslovne parametre za podrobnosti o tem, kako ustvariti edinstveno ID.
10. Na spustnem **seznamu izberite veljaven način** . Vsi načini, ustvarjeni za izbrani kanal, so lis-ted. Izberete lahko enega, veliko ali vse načine.

11. Na spustnem seznamu izberite Vrsta **preverjanja** . Možnosti so Poskusi, Prvi poskus ali Zadnji poskus.

12. Če je **izbrana vrsta preverjanja** Poskusi, naredite to:
    a. Izberite skupino Rezultati skladnosti s predpisi s spustnega **seznama Preveri za** . Ta seznam vsebuje vse skupine rezultatov skladnosti, ustvarjene za CCB.
    b. Izberite operaterja med naslednjim: je popolnoma enak, manjši ali enak, je večji kot, je večji ali enak ali ni enak.
    c. Vnesite **vrednost** , ki jo mora aplikacija preveriti.
13. Če je **izbrana vrsta preverjanja** Prvi poskusi **ali**Zadnji poskusi, naredite to:
    a. Izberite **Čas** ali **Izid** s spustnega **seznama Preveri za** . Ta seznam vsebuje vse skupine rezultatov sodelovanja, ustvarjene za CCB.
    b. Izberite operaterja med naslednjim: je popolnoma enak, manjši ali enak, je večji kot, je večji ali enak ali ni enak.
    c. Vnesite **Čas** ali izberite skupino **rezultatov CCB v polju Vrednost** .
14. Če zgornji pogoj ni izpolnjen, izberite eno od možnosti s spustnega seznama Izberi dejanje. Navedena so naslednja dejanja:
    a. Zapri stik – zapre stik. Nadaljnji poskusi klicanja niso izvedeni.
    b. Prestavi – aplikacija prestavi stik. Izpolnite polja za Dnevi, Ure in Minute, da prestavite stik.
    c. Samodejno prestavljanje - Aplikacija samodejno prestavi klicanje v skladu s samodejnim klicem, če ostanejo poskusi in v času, ki je dovoljen v skladu z zakonom. Samodejni res-chedule preglasi strategijo stikov in poišče najzgodnejši razpoložljivi čas klicanja.
15. Kliknite **SHRANI.** Ta pravila so zdaj uporabljena v času klicanja.

Opomba:

Polja »Skupno polje«, »Preveri operator« ali »Preveri vrednost« so izbirna.

Če uporabnik navede vrednost za katerokoli od treh polj (Splošno polje, Preveri operatorja, Preveri vrednost), sistem zahteva, da se izpolnijo vsa tri polja.

To zagotavlja, da je pogoj pravila popoln in veljaven pred izvedbo.

Dodaj več pogojev

1. Dodate lahko tudi več pogojev na podlagi različnih drugih geografskih zakonskih predpisov. Na primer, neka država bi določila časovne pogoje klicanja - N število poskusov, če je neporavnani znesek zapadel za več kot X dni, ali neomejeno število poskusov, če je neporavnani znesek zapadel v manj kot X dneh.
2. Kliknite **Dodaj** v graditelju pogojev. Odpre se spustni seznam, ki prikazuje možnosti Poskusi, Polja in Soglasje.
3. Operater **AND** se samodejno aktivira.
4. Če je izbrana vrsta preverjanja Poskusi, izvedite korake od 10 do 13.

5. Če izberete **soglasje**, naredite naslednje:
    a. S spustnega **seznama izberite Unique ID** . Možnosti vključujejo CustomerID, OrderID, Deliv-eryID in ModeValue. To se uporablja za filtriranje soglasja na podlagi vrednosti načina ali izbranega edinstvenega ID.

b. S spustnega **seznama izberite Soglasje ali Nesoglasje** . To določa, ali je treba pravilo uporabiti za stik PEWC ali stik, ki ni PEWC.

c. Operater je vnaprej izbran, kot **je popolnoma enak**.

d. Vnesite vrednost **za polje** . Izberite med **»Da** « ali **»Ne**«.

6. Izvedite korake od 12 do 13.

Dodajanje skupine rezultatov skladnosti s predpisi

Pomaknite se do **skupine** rezultatov skladnosti s predpisi CCB >Tab in dodajte skupine rezultatov za graditelja pogojev skladnosti s predpisi.

1. Kliknite **Dodaj novo**.
2. V **razdelku Razpoložljivi rezultati** so vsi **rezultati telefonije** in **poslovnih rezultatov** navedeni po chan-nel.
3. Za **rezultate** telefonije razširite vsak način in navedite rezultate v načinu.
4. Za **poslovne rezultate** razširite skupine rezultatov, da si ogledate seznam rezultatov.
5. V levem podoknu izberite enega, več ali vse rezultate in jih z gumboma **> ali>>** premaknite v razdelek Izbrani rezultati.
6. Kliknite **Shrani** za dokončanje.
7. Če želite preklicati izbor katerega koli rezultata, odprite skupino v načinu urejanja in z gumboma **< ali<<** premaknite enega, več ali vse rezultate iz skupine.

Dodajanje nastavitev skladnosti s predpisi

Pomaknite se do **nastavitev skladnosti CCB >Compliance Settings** Tab, da konfigurirate nastavitve skladnosti za povratni klic in klice AEM.

1. V **razdelku Nastavitve** skladnosti s predpisi lahko izvedete naslednje:
2. TURN **log povratnih klicev** vklopite **ON** , če želite klice NCB in PCB obravnavati kot poskuse skladnosti s predpisi, ko so stiki dostavljeni za klicanje.
3. TURN Log AEM klici se vklopijo , če želite klice AEM obravnavati kot poskuse skladnosti s predpisi, ko so stiki dostavljeni za klicanje.

Zaščita oseb, ki omogočajo osebno prepoznavo

Zaščita osebnih podatkov o identiteti vam omogoča, da zaščitite določene podatke stranke. Določene podatke stranke lahko skrijete, kot so ime, naslov, e-poštni naslov, telefonska številka in tako naprej.

Vrednosti teh polj lahko skrijete:

- Edinstveni identifikator – navedite vse edinstvene identifikatorje.
- Poslovno področje - navaja vse parametre globalnega poslovanja.
- Načini - Navedite vse definirane načine.

Edinstveni identifikator

Izvedite naslednje korake:

1. Pomaknite se do **enoličnega identifikatorja**.
2. Izberite ustrezna polja in omogočite **pogled** maske, da skrijete vrednost polja. Če omogočite **možnost Mask View**, **je izvoz maske** samodejno omogočen. **Možnost Izvoz** maske skrije vrednost, ko izvozite poročilo.
3. Če **pogled** maske ni omogočen, ne morete omogočiti **izvoza** maske.

Poslovna področja

Izvedite naslednje korake:

1. Pomaknite se na **Poslovna polja** in si oglejte globalne parametre poslovanja.
2. Izberite ustrezna polja in omogočite **pogled** maske, da skrijete vrednost polja. Če omogočite **možnost Mask View**, **je izvoz maske** samodejno omogočen. **Možnost Izvoz** maske skrije vrednost, ko izvozite poročilo.
3. Če **pogled** maske ni omogočen, ne morete omogočiti **izvoza maske**.

Načini

Izvedite naslednje korake:

1. Pomaknite se do **možnosti Načini** za ogled načinov.
2. Izberite ustrezna polja in omogočite **pogled** maske, da skrijete vrednost načina. Če omogočite **možnost Mask View**, **je izvoz maske** samodejno omogočen. **Možnost Izvoz** maske skrije vrednost, ko izvozite poročilo.
3. Če **pogled** maske ni omogočen, ne morete omogočiti **izvoza** maske.

Webex Contact Center Klicalnik

Uporabite možnost Konfiguracija klicalnika, da konfigurirate klicalnik Webex Contact Center za delo z upraviteljem oglaševalskih akcij.

1. Pomaknite se na stran Konfiguracija **klicalnika in kliknite gumb Dodaj.**
2. Vnesite **ime** klicalnika za ta klicalnik.
3. Vnesite **Opis** klicatelja.
4. Vnesite organizacijo **ID**. To je edinstven ID, ki ga ustvari Cisco za vaš klicalnik Webex Contact Center.
5. Vnesite **skrbniški URL.** To je osnovni URL za skrbniške API-je, ki ga poda Cisco. Tako lahko uporabniki sinhronizirajo svoje ekipe, posrednike in druge entitete z aplikacijo Campaign Manager.
6. Vnesite URL **klicalnika**. To je osnovni URL API-jev klicalnika, ki ga poda Cisco za začetek ali zaustavitev pro-gresivnih oglaševalskih akcij.
7. Vnesite URL DAL **.** To je osnovni URL API-jev podatkovne plasti, ki ga poda Cisco, da dobite dispozicije stikov.
8. Kliknite **Shrani**. Pomaknite se na stran Seznam klicateljev – klicalnik je zdaj na seznamu. Kliknite Uredi na plošči Dejanja.
9. **Navedeni so vsi rezultati** telefonije in preslikani v rezultate klicanja, ustvarjeni na Webex Contact Center. Če želite poslovne rezultate (ustvarjene na Webex Contact Center posebej za najemnika) preslikati v te rezultate klicanja, kliknite gumb Uredi za določen rezultat. Izberite poslovni rezultat.

   Opomba: Vsaka sprememba nastavitev klicalnika zahteva novo sinhronizacijo, da se pridobijo vsi rezultati v imeniku Webex Contact Center.

   Opomba: Če končna točka Cisco ne deluje ali žeton poteče, se pri poskusu preslikave rezultata poslovanja na telefonski strani prikaže napaka. Program prikaže sporočilo, da operacija ne uspe, stanje sinhronizacije klicalnika pa se posodobi na Ni uspelo. Če želite odpraviti to težavo, mora uporabnik ročno izvesti »Shrani in sinhroniziraj«, da obnovi funkcionalnost.
10. Pojdite na Urnik Tab, da nastavite samodejno sinhronizacijo za klicalnik. Podatki v klicalniku, kot so globalna poslovna polja, se na podlagi nastavitev samodejno sinhronizirajo z aplikacijo Campaign Manager.
11. Za sinhronizacijo informacij TURN na stikalu za samodejno sinhronizacijo.
12. Izberite frekvenco med naslednjimi:
    a. Urnik – izberite sprožilni čas (to je v UTC) za sinhronizacijo klicalnika z aplikacijo Campaign Manager vsak dan ob načrtovanem času.

b. Interval – to možnost izberite, če želite konfigurirati interval sinhronizacije v nekaj minutah. Izberete lahko interval (med 15 minutami in 480 minutami). Sinhronizacija poteka v načrtovanih intervalih. Če interval na primer nastavite na 60 minut, se sinhronizacija izvede enkrat na uro.

13. Kliknite **Shrani**.

Strategija stikov

Strategija stikov se nanaša na pristop k učinkovitemu sodelovanju s strankami prek več kanalov ali več številk. Vključuje ustvarjanje ogrodja za uporabo v kampanji za zaporedje številk ali chan-nels, določanje dovoljenih ponovnih poskusov, prilagajanje časa klicanja za vsako številko in kanal ter opredelitev strategije prerazporeditve za vsak rezultat poskusa.

V levem meniju za krmarjenje kliknite **Strategija** stikov, da odprete stran s

strategijo stikov. V mreži so navedene razpoložljive kontaktne strategije z

ustreznimi podrobnostmi.

Polja	Opis
Ime	Ime kontaktne strategije.
Vrsta strategije	Vrsta kontaktne strategije. • Preprost • Napreden • Napredno (preglaseno) ali povratni klic
Opis	Opis strategije stikov.
Načini	Načini kontaktne strategije. Kliknite tukaj za podrobnejše informacije, da po potrebi dodate več načinov.
Dejanja	Ukrepi, ki jih je treba sprejeti. Če želite izvedeti več, kliknite tukaj.

DODAJANJE NAČINOV

V mreži, ki prikazuje strategije stikov, kliknite spustni **seznam Načini** , da si ogledate vse načine, preslikane v to strategijo stikov.

1. V razširjenem **pojavnem oknu Načini strategije stikov** lahko izvedete naslednja dejanja.
2. Kliknite **DODAJ NAČINE in konfigurirajte strategijo stikov** . Sledite navodilom v **načinih**.
3. Za **uspešno aktiviranje/deaktiviranje načinov uporabite stikalno tipko VKLOP/IZKLOP** .

   Opomba: Ta možnost je na voljo samo za **preprosto strategijo** in ne za **napredno** .

4. **Kliknite gumb Uredi** , da spremenite stran s strategijo stikov.
5. Ko kliknete **gumb Kopiraj** , se prikažejo razpoložljivi neuporabljeni načini - glasovni načini za glasovneampaigne, načini SMS za oglaševalsko akcijo SMS, načini e-pošte za e-poštno oglaševalsko akcijo in načini po meri za oglaševalske akcije po meri. Zahtevani način lahko dodate na spustnem seznamu in kliknete **Shrani**.
6. Kliknite **Izbriši** , da izbrišete zahtevani način.

Dejanja

V **stolpcu Dejanja** strategije stikov sta prikazana dva gumba:

a. **Kopiraj** – s tem gumbom kopirajte celotno strategijo stika, vključno s preslikanimi načini in konfiguriranimi rezultati telefonije.
b. **Izbriši – s tem gumbom izbrišite** strategijo stikov.

   Opomba: če ste preslikali načine, povezane s to strategijo stikov, ali to strategijo stikov preslikali v katero koli oglaševalsko akcijo, te strategije stikov ne morete izbrisati.

Strategija stikov - vrste

Aplikacija podpira tri vrste kontaktne strategije:

Preprosta strategija: Preprosto strategijo je mogoče enostavno konfigurirati. Ta strategija vam omogoča, da konfigurirate načine, ki jih želite preizkusiti enega za drugim v zaporednem vrstnem redu glede na težo. Cikel se ponavlja, dokler se konfigurirana številka ciklov ne zaključi.

Napredna strategija: Napredna strategija vam omogoča, da določite zapletena pravila ponovnega poskusa.

Strategija povratnega klica: Strategija povratnega klica posrednikom omogoča, da nastavijo povratni klic, ki ga zahteva stranka, in konfigurirajo različne vidike načina obravnave teh povratnih klicev glede na klicanje, agente, ponovne klice, stanje stika itd.

Oblikovanje strategije stikov

Sledite spodnjim korakom, da ustvarite strategijo stikov.

Dodajanje strategije stikov

1. Kliknite **Dodaj strategijo** stikov **in prikaže se Ime** strategije stikovTab.

Pripomoček 1 - Ime strategije stikov

2. Vnesite **Ime** in **Opis** strategije stika.
3. Izberite vrsto strategije stikov med **Preprosto**, **Napredno** ali **Povratni** klic.

4. TURN stikalo Omeji več e-pošte in SMS **VKLOPLJENO** , če želite nadzorovati pošiljanje več e-poštnih in besedilnih sporočil istemu stiku.

   Opomba: če vklopite to stikalo, aplikacija stiku za določeno oglaševalsko akcijo pošlje samo en e-poštni naslov ali SMS.

5. Kliknite **Naprej** , da se pomaknete do pripomočka Izberi **način** .

Pripomoček 2 - Izberite način

1. **S spustnega seznama izberite Način** .

   Opomba: Če nimate načina, ki velja za to strategijo stikov, ustvarite nov način s klikom na Dodaj gumb.

2. V pojavnem podoknu s časom **izberite časovni obseg** za delovanje te strategije stikov.
3. Z drsnikom konfigurirajte **način Ponovni zagon** za to strategijo stika.
4. TURN vklopljeno stikalo **PEWC** , da omogočite PEWC za to strategijo stika.

   PEWC ali predhodno izrecno pisno soglasje je skladnost, ki prodajalcem na daljavo nalaga, da pridobijo predhodno izrecno pisno soglasje klicane osebe za samodejno klicane ali vnaprej posnete klice telemarketinga na brezžične številke in vnaprej posnete klice na stanovanjsko stacionarno omrežje.

   Opomba: Če želite dostaviti stike, morate za oglaševalsko akcijo ADM vklopiti TURN stikalo PEWC.

5. Če v razdelku **Ime strategije stikov omogočite vrsto napredne strategije stika, se prikaže stikalo**za ponovni poskus **prehoda** . TURN stikalo **VKLOPLJENO** , da omogočite naslednja prehodna polja za to strategijo stikov.

   a. Z **drsnikom Poskusi** prehoda določite število poskusov prehoda za to strategijo stikov.

   b. Z drsnikom Trajanje prehoda **(dnevi)** nastavite število prehodnih dni za to strategijo stikov.

6. Pri **poskusu ohranitvenega načina med preklopom na stikalo za povratni** klic lahko sledite spodnjim korakom.

   a. V **položaju VKLOPLJENO** se preostali ponovni poskus v tem načinu ohrani, ko stik preklopi na strategijo povratnega klica.

   b. V **položaju OFF** se število ponovnih ponovitev inicializira na nič, ko stik preklopi na strategijo povratnega klica.

7. Kliknite **Prejšnja** , da se kadar koli pomaknete na prejšnji zaslon.
8. Kliknite **Naprej** , da se pomaknete do pripomočka **Rezultati telefonije** .

Pripomoček 3 - Rezultati telefonije

Pripomoček **Rezultati** telefonije vsebuje seznam rezultatov. Tukaj lahko konfigurirate strategijo stikov za vsak rezultat, naveden v mreži.

1. Z iskalnim poljem lahko poiščete določen rezultat.
2. Kliknite **Izidi** v vrstici z glavo, če želite razvrstiti rezultate v naraščajočem ali padajočem vrstnem redu.
3. Kliknite zahtevano vrstico, če želite izvesti zahtevane spremembe in spremeniti podrobnosti. Vse vrstice so naložene s privzetimi vrednostmi
4. V podoknu s številkami **izberite čas prestavitve (D:H:M)** za klic, ki ga želite prestaviti za ta rezultat.
5. V podoknu s številkami **za ta rezultat izberite največji ponovni poskus** .

   Opomba: to velja samo za **napredne** strategije stikov ali **strategije za povratne** klice.
6. V podoknu s številkami izberite **Prioriteta** za ta rezultat. Aplikacija dostavi stike v klicalnik glede na visoko prioriteto.
7. Izberite način **podružnice** , ki je nadomestni način, da dosežete stik.

   Opomba: to velja samo za **napredne** strategije stikov ali **strategije za povratne** klice.
8. Izberite potrditveno polje Obdrži tiskana vezja **,** če isti posrednik stranki nudi storitve v povratnem klicu.
9. Izberite potrditveno polje Zapri stik **,** če želite zapreti stik na podlagi tega rezultata.
10. Izberite potrditveno polje Način **odstranitve,** če želite odstraniti način za kombinacijo strategije stika in rezultata.
11. Kliknite **PREJŠNJA** , da se kadar koli pomaknete na prejšnji zaslon.
12. Kliknite **SHRANI IN DODAJ DRUG NAČIN,** da shranite strategijo stikov.
13. Kliknite **SHRANI** , da dokončate konfiguracijo strategije stikov.

Upravljanje načina

Način označuje različne komunikacijske kanale, ki jih je mogoče uporabiti za začetek pogovora. Pogosti načini, ki se uporabljajo pri pogovornem udejstvovanju, vključujejo besedilni klepet in glasovne interakcije prek številke stranke, e-pošte itd.

Načine, preslikane v strategijo stikov, lahko upravljate tako, da onemogočite izbrane načine, spremenite dovoljene ponovitve v načinu ali spremenite čas klicanja v načinu.

Enostavna strategija stika

Preslikani načini so prikazani, kot je prikazano spodaj.

Na zgornjem zaslonu **Načini** lahko storite naslednje:

1. Povlecite in spustite načine, da spremenite prioriteto.
    a. **Omogoči / onemogoči** načine - Stiki niso dostavljeni v onemogočene načine. Če mora razporejevalnik prestaviti stik v onemogočen način, se stik prestavi v naslednji aktivni način glede na višjo prioriteto.
    b. Za to stikalo ON / izklop načinov veljajo naslednji pogoji:
        - Ko je način izklopljen, je deaktiviran. Telefonske številke niso odstranjene. Ko način ponovno vklopite, so stiki poklicani na to telefonsko številko.
        - Vsa preverjanja, povezana s skladnostjo, se uporabijo ob nalaganju stika. Stanje načina – VKLOP ali IZKLOP – se ne upošteva.
        - Če je to zadnji način, se cikel obravnava kot popoln. Aplikacija nadaljuje z klicanjem naslednjega cikla.
2. **Načini kopiranja / brisanja** .
3. **Kliknite gumb Uredi** v primerjavi z načinom, ki ga želite urediti. Aplikacija vas popelje do pripomočka 2 - Izberite čarovnika za način. Izvedete lahko naslednja dejanja:
    a. Spreminjanje okna, ki ga je mogoče klicati, za način
        - Za preprosto strategijo se spreminjanje tega za en način ponovi ob istem času za druge načine.
    b. Povečajte / zmanjšajte način vnovičnih ponovitev - vsaka sprememba v enem načinu se ponovi v vseh načinih, konfiguriranih za strategijo stika. To vpliva tudi na to, kako se cikel ponovi.
        - V strategiji preprostega stika so na primer trije načini (A, B in C), število ponovnih poskusov pa je 1. Število konfiguriranih ciklov je 2. Aplikacija enkrat pokliče VSE načine, da zaključi prvi cikel. Nato se začne klicanje drugega cikla. V skladu z izboljšano strategijo predpostavimo, da je uporabnik povečal ponovitev načina na 2 - to pomeni, da lahko VSE načine pokličete dvakrat. Glede na prioriteto se A pokliče dvakrat, B dvakrat in C dvakrat, da se zaključi en cikel. Če sta konfigurirana dva cikla, se vsak način pokliče ŠTIRIKRAT glede na prioriteto - dvakrat v vsakem ciklu.
4. Kliknite **Shrani** za dokončanje.

Napredna strategija stikov

Preslikani načini so prikazani, kot je prikazano

spodaj: Na zgornjem zaslonu Načini lahko:

1. Povlecite in spustite načine, da spremenite prioriteto.
2. **Omogoči/onemogoči** načine – omogočanje ali onemogočanje načina pomeni preglasitev konfigurirane strategije kon-tact za določene načine. Stiki niso dostavljeni v načine, ki niso preglašeni (to je onemogočeni). Stiki so dostavljeni samo v aktivne načine, to je preglasene. Če mora prestavitelj prestaviti stik v način, ki ni preglašen, torej neaktiven, se stik pokliče iz načina najvišje preglasitve glede na prioriteto.
3. **Načini kopiranja / brisanja** .
4. **Kliknite gumb Uredi** v primerjavi z načinom, ki ga želite urediti. Aplikacija vas popelje do pripomočka **2 - Izberite čarovnika za način.** Izvedete lahko naslednja dejanja:
   a. Spremenite okno, ki ga je mogoče klicati, za način.
   b. **Povečanje/zmanjšanje** načina vnovičnih ponovitev
   c. Kliknite **Shrani** za dokončanje.

Licenco

Upravitelj oglaševalskih akcij ponuja naročniški model za licence. Licenčnina se zaračuna na podlagi največjega števila uporabnikov, poskusov stika ali minut, porabljenih med prijavo v obračunsko obdobje. Naročniška licenca nima omejitve glede kupljene količine, zato se ustrezno zaračuna prekoračitev. Zaračunavanje poteka pri vnaprej dogovorjeni pogostosti.

Licenco je treba po poteku veljavnosti podaljšati na datum, naveden v licenčni datoteki. Če licenca po poteku ni obnovljena, se skrbnik ne more prijaviti. Vendar aplikacija še naprej deluje 12 ur, obdeluje in dostavlja stike. Po 12 urah preneha dostavljati stike v klicalnik.

Ogled licenčnih poročil

1. Kliknite **Licenca** , če si želite ogledati sočasne prijave **,** ki se odprejo.
2. Vnesite **začetni in končni datum** , da prikažete poročilo za določeno časovno obdobje.
3. Kliknite **Pokaži**. Poročilo vsebuje mrežo, ki prikazuje število uporabljenih licenc za **skrbniška vrata**, **vrata** nadzornika in **vrata posrednikov**.
4. Kliknite **Izvozi** , da prenesete poročilo.

Nalaganje licence

Opomba: Nalaganje ne velja za vse različice.

Uporabnik lahko naloži licenco in si ogleda njene podrobnosti. Pomaknite se do **možnosti Licenca** > **nalaganje**. Prebrskajte datoteko in kliknite **Odpri**.

Prikazana so naslednja polja:

Polja	Opis
Licenčni podatki	Prikaže podrobnosti o uporabniku: • Skrbnik – število dovoljenih prijavljenih uporabnikov s skrbniško vlogo, dovoljeno v skladu s pogoji te licence. • Nadzornik – število dovoljenih prijavljenih uporabnikov z vlogo nadzornika na dodeljene pod pogoji te licence. • Posrednik – število dovoljenih prijavljenih uporabnikov z vlogo posrednika, dovoljeno v skladu s pogoji te licence.
Uporaba licence	Prikazuje podrobnosti uporabe licenc za trenutni dan: • Skrbnik – število dovoljenih uporabnikov skrbnika, prijavljenih za trenutni dan. • Nadzornik – število dovoljenih nadzornikov, prijavljenih za tekoči dan. • Agent – število dovoljenih agentov, prijavljenih za tekoči dan.
Funkcije licence	Seznam funkcij programa, ki so na voljo v tej licenci.

Kršitev licence

Program prikaže statično opozorilo, če:

- Konfigurirani dnevi pred potekom licence, odštevanje do datuma in ure poteka licence.
- Odštevanje do datuma prenehanja.

Izračun licence agenta

V naslednjem primeru je opisan izračun licence posrednika:

Oglaševalska akcija A je preslikana v eno ali več oglaševalskih akcij upravitelja oglaševalskih akcij. Imamo deset 10 agentov, preslikanih v to kampanjo A. Storitev upravitelja licenc anketira podatke o številu posrednikov iz AWS in konča v 15-minutnih intervalih, da posodobi uporabo licence. Največje število agentov, prijavljenih kadar koli v dnevu, se uporablja za računanje števila uporabljenih licenc.

Če je med 08.00 AM in 12.00 opoldne, je med 12.00 in 12.00 prijavljenih 9 agentov 03.00 PM in 5 agentov je prijavljenih med 3.00 PM in 5.00 PM - število agentov za dan se šteje kot 9. Razen stanja odjave posrednika se upoštevajo druga stanja posrednikov, medtem ko anketiranje podatkov o številu posrednikov upravitelju oglaševalskih akcij poteka. Te informacije so na voljo tudi v licenčnih poročilih.

Poročilo o uporabi

Pomaknite se do **možnosti Licenca** > **uporaba**. V poročilu o uporabi so prikazane tri vrste količinsko opredeljenih poročil:

Poročilo sočasnega posrednika

Obračunavanje temelji na največjem številu prijav na kateri koli dan v koledarskem mesecu.

Na primer, trije agenti (A1, A2 in A3) se prijavijo prvi dan, trije agenti (A1, A4 in A5) se prijavijo drugi dan, trije agenti (A6, A7 in A8) pa tretji dan. Stranka se zaračuna na podlagi največjega števila prijav v tem primeru in to so trije, saj so se prijavili različni agenti, največje število agentov ostaja tri.

Poročilo o uporabi posrednika

Poročilo prikazuje enolične prijave posrednikov v eni vrstici za vsak mesec.

Poročilo imenovanega posrednika

To poročilo prikazuje tudi enolične prijave posrednikov, vendar dnevno.

Na primer, trije agenti (A1, A2 in A3) se prijavijo prvi dan, trije agenti (A1, A4 in A5) se prijavijo drugi dan, trije agenti (A6, A7 in A8) pa tretji dan. Stranka se zaračuna na podlagi edinstvenih prijav agentov in v tem primeru je osem.

Opomba: V poročilu o uporabi so prikazane podrobnosti na podlagi nastavitev konfiguracije, izvedenih med postopkom zagotavljanja, in pogodbenih pogojev.
Za dodatne informacije se obrnite na našo ekipo za zagotavljanje storitev.
Obračunavanje za model SaaS se izvaja glede na vrsto obračunavanja, na primer sočasni agent, imenovani agent ali uporaba agenta in minimalna obveznost, podpisana med pogodbenim postopkom.

Ogled poročila o uporabi

Nastavljanje časovnega filtra za ogled poročila:

1. Vnesite določeno **leto** , če si želite ogledati podatke za drugo leto. V poročilu so privzeto prikazani podatki tekočega leta. Poročilo za vsak mesec je prikazano v posameznem Tab. Prvi Tab ne predvaja podatkov za tekoči mesec, medtem ko so podatki za pretekle mesece na voljo v naslednjih zavihkih.
2. **Izberite časovno obdobje** po meri.
3. **Kliknite začetni datum** , da izberete začetni datum in čas.
4. Kliknite Končni datum **,** da izberete Končni datum in čas.

   Opombe: Privzeto polja Začetni datum in Končni datum prikazujeta trenutni datum in čas, ko je stran Poročilo o uporabi nazadnje odprta.
5. Kliknite **Pokaži** , da pridobite poročilo.
6. Kliknite **Osveži** , da osvežite podatke na trenutno.
7. Kliknite **Izvozi** , da prenesete poročilo. V pojavnem oknu, ki se prikaže, izberite vrsto poročila (»Povzetek in posrednik«), ki ga želite naložiti navzdol.

a. Povzetek (privzeta izbira) – ta vrsta poročila vsebuje iste stolpce s podatki, kot so bili ponovno zabeleženi v programu. Poleg vsakega stolpca s trajanjem ima izvožena datoteka dodaten stolpec, ki prikazuje ustrezno trajanje, pretvorjeno v sekunde.

b. Posrednik – ta vrsta poročila vsebuje le datume zaračunavanja, imena posrednikov, prijave in trajanje klicev, ki jih upravljajo posredniki.

c. Izberite zahtevane mesece, če v filtru izberete možnost Leto.

8. Kliknite **Izvozi**.

Polja s poročili

Polje	Opis
Skupaj imenovani agent	
Datum	Datumi, za katere se izpolnijo podatki o uporabi.
Vrsta licence	Vrsta licence, porabljena za določen mesec. To je lahko "osnovno" ali "premium". Imetnik osnovne licence se sicer šteje za Premium, če ima omogočeno vsaj eno od funkcij umetne inteligence, kot sta P2P in BTTC.
Številka prijave	Skupno število prijav.
Skupno število obravnavanih klicev	Skupno število klicev, ki so jih za dani datum upravljali posredniki.
Dejansko trajanje klica	Skupno dejansko trajanje vseh klicev, ki so jih opravili posredniki na dani datum. To je trajanje, ki traja od začetka do konca klica.
Izračunano trajanje klica	Skupno izračunano trajanje vseh klicev, ki so jih opravili posredniki na dani datum. Je vsota zaokrožene vrednosti trajanja posameznega klica. Vrednost zaokroževanja za trajanje klica je konfigurirana v ozadju za sekunde in minute.
Skupno trajanje aktivne dobe	Skupno trajanje aktivnega trajanja vseh prijavljenih agentov za dani datum. To je trajanje, v katerem dano sredstvo ostane v aktivnem stanju, kot je Ready, In Call in tako naprej.
Skupno trajanje prijave	Skupno trajanje prijave vseh prijavljenih agentov za določen datum.
Skupne prijave nadzornikov	Skupno število nadzornikov, prijavljenih v podplat za določen datum.
Digitalne transakcije	

SMS	Prikaže število oglaševalskih akcij SMS, poslanih za dani datum.

E-pošta	Prikaže število e-poštnih sporočil oglaševalske akcije, poslanih za dani datum.
Družbeni mediji	Prikaže število dejavnosti v družabnih medijih, povezanih z oglaševalskimi akcijami, na določen datum.
Porabljene enote skupaj	Skupno število digitalnih transakcijskih enot, ustvarjenih za dani datum. Vrednost enote je konfigurirana v zaledju. Na primer, eno enoto je mogoče konfigurirati kot 100 digitalnih transakcij.
Preverjanje identitete	
Skupno primarno preverjanje pristnosti	Skupno število zahtev za preverjanje pristnosti pred klicem, poslanih za dani datum.
Preverjeno primarno preverjanje pristnosti	Skupno število uspešnih avtentikacij pred klicem za določen datum.
Skupno sekundarno preverjanje pristnosti	Skupno število avtentikacij dežurstev, izvedenih za dani datum.
Preverjeno sekundarno preverjanje pristnosti	Skupno število uspešnih avtentikacij na dežurstvo, opravljenih za določen datum.
Transakcije skupaj	Skupno število vseh transakcij, obdelanih na določen datum.

Uporabnik

Upravljanje uporabnikov je bistvenega pomena za odobritev dostopa različnim uporabnikom, kot so skrbniki, operaterji in drugi uporabniki središča za stik

Vloge, dodeljene uporabnikom, kot so skrbniki in nadzorniki, določajo njihova dejanja v aplikaciji. V določenih primerih lahko nadzornik igra vlogo upravitelja klicalnika. V upravitelju oglaševalskih akcij lahko ustvarite uporabnike, dodelite vloge in ustrezno določite njihove odgovornosti.

Ustvarjanje uporabnikov

Ko skupina za omogočanje uporabe ustvari najemnika, se privzeto ustvari super uporabnik. Za ustvarjanje dodatnih uporabnikov se lahko najemnik prijavi v upravitelja oglaševalskih akcij s super uporabnikom.

Ustvarite naslednje vrste uporabnikov za dodatno ustvarjanje uporabnikov.

Uporabniki- Uporabniki , ki jih ustvarite tukaj, lahko dostopajo do aplikacije s preverjanjem pristnosti SQL ali preverjanjem pristnosti sistema Windows.

Uporabniki domene – uporabniki , ki jih ustvarite tukaj, so ustvarjeni tudi na določeni domeni. Gesla, ki so tukaj nastavljena za te uporabnike, lahko uporabite tudi za dostop do domene.

SSO Uporabniki – uporabniki z enotno prijavo (SSO) so konfigurirani za SSO pri neodvisnem ponudniku identitet SSO. Ta metoda omogoča uporabnikom SSO, da se prijavijo na več spletnih mest z enim naborom poverilnic.

V levem meniju strani za krmarjenje kliknite **Uporabnik** , da odprete stran Uporabnik.

Polja

Polja	Opis
ID uporabnika	Prikaže uporabnika ID uporabnika
Uporabniško ime	Prikaže ime uporabnika
Home Telefon	Prikaže telefonsko številko uporabnika Home.
Mobilni telefon	Prikaže mobilno številko uporabnika
E-pošta	Prikaže e-poštno sporočilo ID uporabnika
Dejanja	Navedite dejanje, ki ga je treba sprejeti.

Ustvarjanje uporabnikov

Če želite dodati novega uporabnika:

1. Kliknite **Dodaj uporabnika**. Zavihka **Uporabniško ime in Geslo** ter **Podatki** o uporabniku se izpolnita.
2. Vnesite **Uporabniško ime**.
3. Izberite vrsto **uporabnika** med naslednjimi možnostmi:
   a. **Admin** - Uporabnik je skrbnik aplikacije in ima polne pravice za vse module.
   b. **Uporabnik** – uporabnik je skrbnik in ima samo omejene pravice.
   c. **Nadzorni operater** - Uporabnik je nadzorni operater in ima dostop do Control Agent Desktop.

      Opomba: To trenutno ni na voljo za Webex Contact Center.
4. Za vrsto preverjanja pristnosti izberite **Preverjanje pristnosti zbirke podatkov**.

   Ta standardna metoda preverjanja pristnosti, sestavljena iz uporabniškega imena in gesla, se uporablja za različne sisteme baz podatkov. Aan primerek SQL Server ima lahko več uporabniških računov (z uporabo SQL preverjanja pristnosti) z različnimi uporabniškimi imeni in gesli. SQL preverjanje pristnosti je prednostno na skupnih strežnikih, kjer imajo različni uporabniki dostop do različnih baz podatkov. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno, ko se odjemalec (oddaljeni računalnik) poveže s primerkom strežnika SQL na računalniku, ki ni tisti, na katerem izvaja odjemalec.

Opomba: Ta vrsta preverjanja pristnosti ne ponuja funkcije pravilnika o geslih glede sestave gesla ali poteka gesla. Za učinkovit pravilnik o geslih uporabite preverjanje pristnosti sistema Windows. Skrbnik domene lahko uveljavi pravilnik o geslih domene za dostop do aplikacije.

5. Vnesite **geslo** za dostop do strežnika SQL, če je **vaša vrsta preverjanja pristnosti preverjanje pristnosti** zbirke podatkov. To polje je obvezno.
6. Znova vnesite za **potrditev gesla** za dostop do strežnika SQL, če je **vaša vrsta preverjanja pristnosti preverjanje pristnosti zbirke podatkov**. To polje je obvezno.

   Opomba:
   Polji Geslo in Potrdi geslo sta onemogočeni, če izberete Preverjanje pristnosti sistema Windows. Nadaljujte s koraki od 9 do 13, če uporabnik obravnava oglaševalske akcije Salesforce CRM v programu Campaign Man-ager. V nasprotnem primeru preskočite na 14. korak.
7. Vnesite **Ime** domene, če je preverjanje pristnosti izbrano kot **preverjanje pristnosti** sistema Windows. To je onemogočeno, če je izbrana možnost Preverjanje pristnosti zbirke podatkov.
8. Omogočite **ikono preklopa poverilnic** SF, če uporabnik obravnava oglaševalske akcije SF CRM.
9. Vnesite **uporabniško ime** SF.
10. Vnesite **geslo** SF.
11. Vnesite podatke **o žetonu**SF.

    Opomba : žeton SF ni obvezno polje. Če žetona ne vnesete, aplikacija SF preveri veljavnost uporabnikov na podlagi zgoraj konfiguriranih polj SF Username in SF Password.
12. Kliknite **POTRDI POVERILNICO** SF, da dokončate preverjanje pristnosti uporabnika.
13. Stikalo **za sočasno prijavo nastavite ON** , če uporabniku omogočite hkratno prijavo v aplikacijo. Če to stikalo **nastavite IZKLOPLJENO**, aplikacija po prejemu potrditve odjavi uporabnika iz prejšnje prijave.
14. Pomaknite se do razdelka Informacije **o** uporabniku.

Podatki o uporabniku

1. Vnesite **Home Telefonsko** številko uporabnika.
2. Vnesite številko mobilnega telefona uporabnika.
3. Vnesite **mesto** , ki mu uporabnik pripada.
4. Vnesite **državo** , iz katere je uporabnik.
5. Vnesite **poštno številko** za lokacijo Home.
6. Vnesite uporabnikov **e-poštni** naslov.
7. Izpolnite polji **Address1** in **Address2** .

8. Vnesite komentarje **.**
9. Kliknite **Shrani** za dokončanje.

Pomaknite se do razdelka **Preslikava** vlog, da preslikate vloge temu uporabniku.

Ustvarjanje uporabnikov domene

Če želite dodati novega uporabnika:

1. Kliknite **Dodaj uporabnika**. Zavihka **Uporabniško ime in Geslo** ter **Podatki** o uporabniku se izpolnita.

Uporabniško ime in geslo

2. Vnesite **Uporabniško ime**.
3. Izberite vrsto **uporabnika** med naslednjimi možnostmi:
   a. **Admin -** Uporabnik je skrbnik aplikacije in ima polne pravice za vse module.
   b. **Uporabnik** – uporabnik je skrbnik in ima samo omejene pravice.
4. Za vrsto preverjanja pristnosti izberite **Preverjanje pristnosti** sistema Windows.

   Preverjanje pristnosti sistema Windows – to je po navadi preverjanje pristnosti aktivne domene. Ko se uporabnik domene prijavi v aplikacijo, se preverjanje pristnosti vzpostavi tako, da se kombinacija uporabniškega imena/gesla primerja z dano domeno in odobrenim dostopom.
5. Vnesite ime **domene**.
6. Polji Geslo **in Potrdi geslo** sta onemogočeni. Aplikacija preveri pristnost uporabnika glede na geslo domene.
7. Omogočite **ikono poverilnic** Salesforce, če uporabnik obravnava glasovne oglaševalske akcije Service Cloud Voice.
8. Vnesite **uporabniško ime** Salesforce.
9. Vnesite **geslo** Salesforce.
10. Vnesite podatke **o**SalesforceToken.

Opomba : žeton Salesforce ni obvezno polje. Če žetona ne vnesete, glasovna aplikacija Service Cloud Voice preveri uporabnike na podlagi zgornjih polj za uporabniško ime Salesforce in geslo Salesforce.

11. Kliknite **POTRDI POVERILNICO** SF, da dokončate preverjanje pristnosti uporabnika.
12. Stikalo **za sočasno prijavo nastavite ON** , če uporabniku omogočite hkratno prijavo v aplikacijo. Če to stikalo **nastavite IZKLOPLJENO**, aplikacija po prejemu potrditve odjavi uporabnika iz prejšnje prijave.
13. Pomaknite se do razdelka Informacije **o** uporabniku.

Podatki o uporabniku

14. Vnesite **Home Telefonsko** številko uporabnika.
15. Vnesite številko mobilnega telefona uporabnika.
16. Vnesite **mesto** , ki mu uporabnik pripada.
17. Vnesite **državo** , iz katere je uporabnik.
18. Vnesite **poštno številko** za lokacijo Home.
19. Vnesite uporabnikov **e-poštni** naslov.
20. Izpolnite polji **Address1** in **Address2** .
21. Vnesite komentarje **.**
22. Kliknite **Shrani** za dokončanje.

Ustvarjanje SSO uporabnikov

Če želite dodati novega uporabnika:

1. Kliknite **Dodaj uporabnika**. Zavihka **Uporabniško ime in Geslo**ter **Podatki** o uporabniku se izpolnita.

Uporabniško ime in geslo

2. Vnesite **Uporabniško ime**.
3. Izberite vrsto **uporabnika** med naslednjimi možnostmi:
   a. **Admin** - Uporabnik je skrbnik aplikacije in ima polne pravice za vse module.
   b. **Uporabnik** – uporabnik je skrbnik in ima samo omejene pravice.
4. Za vrsto preverjanja pristnosti izberite **SSO**

   SSO - To je protokol enotne prijave. Ti uporabniki so konfigurirani pri neodvisnem ponudniku storitev preverjanja pristnosti identitete. Ko se uporabnik prijavi v aplikacijo, validacijo uporabniškega imena in gesla opravi ponudnik storitve identitete SSO. Po uspešni validaciji uporabnik dobi dostop do aplikacije.
5. Polja **Geslo**, **Potrdi geslo** in Ime **domene** so onemogočena. Aplikacija avtentificira uporabnika prek tretjega ponudnika SSO.
6. Omogočite **ikono preklopa poverilnic** SF, če uporabnik obravnava glasovne oglaševalske akcije Service Cloud Voice.
7. Vnesite **uporabniško ime** SF.
8. Vnesite **geslo** SF.

9. Vnesite podatke **o žetonu**SF.
10. **Opomba** : žeton SF ni obvezno polje. Če žetona ne vnesete, aplikacija Service Cloud Voice preveri veljavnost uporabnikov na podlagi zgoraj konfiguriranih polj SF Username in SF Password.
11. Kliknite **POTRDI POVERILNICO** SF, da dokončate preverjanje pristnosti uporabnika.
12. Stikalo **za sočasno prijavo nastavite ON** , če uporabniku omogočite hkratno prijavo v aplikacijo. Če to stikalo **nastavite IZKLOPLJENO**, aplikacija po prejemu potrditve odjavi uporabnika iz prejšnje prijave.
13. Pomaknite se do razdelka Informacije **o** uporabniku.

Podatki o uporabniku

14. Vnesite **Home Telefonsko** številko uporabnika.
15. Vnesite številko mobilnega telefona uporabnika.
16. Vnesite **mesto** , ki mu uporabnik pripada.
17. Vnesite **državo** , iz katere je uporabnik.
18. Vnesite **poštno številko** za lokacijo Home.
19. Vnesite uporabnikov **e-poštni** naslov.
20. Izpolnite polji **Address1** in **Address2** .
21. Vnesite komentarje **.**
22. Kliknite **Shrani** za dokončanje.

Vloge

Kliknite **Vloge,** če si želite ogledati zaslon Vloge s seznamom vlog, ki so na voljo v programu. Če želite ustvariti vloge,

1. Kliknite **Dodaj** , da odprete zaslon Informacije **o** vlogah.
2. Vnesite ime **vloge**.
   Opomba: Polje »Ime vlog« podpira največ 128 znakov.
3. Vnesite **Opis in kliknite** Shrani .

Preslikava vlog

Ko je vloga ustvarjena, jo lahko preslikate s funkcijo preslikave.

V **razdelku Preslikava** pravic vlog so različne pravice, ki jih lahko preslikate v vlogo glede na funkcije aplikacije, kot so oglaševalska akcija, strategija stikov itd.

1. Če želite preslikati vlogo, kliknite **Uredi** na določeno vlogo, ki jo želite preslikati.
2. Prikaže **se zaslon Konfiguriraj vloge** z razdelkoma Informacije o vlogah in Preslikava pravic

V spodnji tabeli s seznamom pravic so navedene pravice, ki so vam na voljo za preslikavo v uporabnike. Vse pravice ne veljajo za vse tukaj navedene elemente. Poleg tega obstaja malo drugih pravic, ki se uporabljajo v posebnih vidikih vloge.

Seznam pravic - tabela

#	Pravice	Opis
1	Ustvariti	Uporabnik lahko ustvari novo entiteto.
2	Posodobite v	Uporabnik za urejanje/posodabljanje obstoječe entitete.
3	Izbriši	Omogoča uporabniku, da izbriše izbrano entiteto.
4	Pogled	Uporabnik si lahko ogleda samo izbrano entiteto.
5	Upload	Uporabnik lahko v aplikacijo naloži podatke, ki se nanašajo na funkcijo.
6	Konfiguracija	Uporabnik lahko konfigurira podrobnosti, ki se nanašajo na izbrano funkcijo.
7	Shranite	Uporabnik lahko shrani nove podatke o ustvarjanju / posodabljanju.
8	Izvršiti	Uporabniku je dovoljeno izvajati izvajalne dejavnosti v zvezi s tem subjektom. Uporabnik lahko na primer izvede oglaševalsko akcijo (spremeni stanje oglaševalske akcije iz Ustavi na začetni zaslon ali obratno).
9	Omogočiti	Uporabniku je dovoljeno omogočiti / onemogočiti entiteto. Uporabnik lahko na primer omogoči skupino oglaševalskih akcij.
10	Kopirati	Uporabnik lahko ustvari kopijo entitete. Uporabnik lahko na primer ustvari kopijo oglaševalske akcije.

Oglejte si **tabelo Preslikava** pravic za podrobnosti o dovoljenih preslikavah za različne vidike aplikacije.

Preslikava pravic - tabela

Vloge	Pravice	Opis
Uporabniki	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča uporabniku, da upravlja uporabniške račune znotraj sistema.

Vloge	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča uporabniku, da upravlja s starostjo sistemskih vlog in dovoljenj.

Skupine oglašev alskih akcij	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled, izvajanje, kontaktni parametri, časovni pas, zgodovinska poročila	Uporabniki lahko upravljajo vse vidike skupin oglaševalskih akcij, vključno s parametri stika, časovnimi pasovi in njegovimi toričnimi poročili. Pravice je mogoče dodeliti glede na določene vrste skupin, kot je progresivno **Opomba**: če navedete pravice za zgodovinsko poročilo, si lahko ogledate skupine oglaševalskih akcij v njihovih toričnih beta poročilih. To velja za povzetke, podrobnosti in poročila o povratnih klicih.
Kampanjo	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled, izvedba, poslovni parametri, skripti strežnika, strategija izbire stikov, urnik CSS, načrtovanje izvajanja CSS, seznam stikov, upravljanje stikov, sinhronizacija, povzetek oglaševalske akcije, SMS tematska plošča, časovni pas, veriženje, prazniki, graditelj izrazov, cilj oglaševalske akcije, razporejanje načina stika, temna ploščica e-pošte, IVR urejevalnik predlog, rezultati telefonije, konfiguriranje AI, prag stika, nastavitve klicalnika, zgodovinska poročila	Uporabniki lahko upravljajo vse konfiguracije, povezane z oglaševalsko akcijo, in izvajajo dejanja, kot so ogled njegovih toričnih poročil in nastavitev staranja za klicanje skladnosti s predpisi. Pravice lahko veljajo za vse ali določene oglaševalske akcije. **Opomba**: če določite pravice za zgodovinska poročila, si lahko ogledate oglaševalske akcije v zgodovinskih beta poročilih. To velja za povzetke,

		podrobnosti in poročila o povratnih klicih.
Poslovni izid	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča uporabniku, da opredeli in upravlja poslovne rezultate s posebnimi pravicami za nadrejene poslovne rezultate.
Strategija klicev	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča uporabniku, da stara, kako stika

		Strategije se obravnavajo znotraj sistema. Navedete lahko tudi podrobne do privzete strategije klicev.
Parametri uporabe	Posodobi, pogled	Uporabniku omogoča spreminjanje in spremljanje parametrov aplikacije na ravni sistema.
Skladnosti	Upload	Uporabniku omogoča nalaganje stikov, povezanih s skladnostjo, kot so seznami »Ne kliči« in nacionalni seznami DNC.
Časovni pas	Posodobi, pogled	Uporabniku omogoča konfiguracijo časovnega pasu za upravljanje starosti za klicanje skladnosti s predpisi.
Počitnice	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Uporabniku omogoča določanje in upravljanje urnikov hol-iday za operacije cam-paign.
Globalno nalaganje	Pogled, konfiguriranje	Uporabniku omogoča nastavitev in upravljanje konfiguracij globalnega nalaganja stikov.
Državni zakoni	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča uporabniku, da upravlja pravila o skladnosti klicanja na podlagi državne zakonodaje.
Konfigura cija načina	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Uporabniku omogoča konfiguriranje in upravljanje različnih načinov komunikacije, kot sta

		SMS ali e-pošta.
URL	Posodabljanje, ogled, ustvarjanje, brisanje	Omogoča uporabniku, da upravlja URL-je, ki se uporabljajo v sistemu.
Poročila	Pogled	Uporabniku omogoča ogled sistemskih poročil za kamere, skupine in agente, vključno z njegovimi toričnimi poročili. Yhu

		morate izbrati enega ali več za ogled zgodovinskega odseka beta v levem podoknu.
Alerter	Posodobi, pogled	Uporabniku omogoča upravljanje opozoril o starosti, konfiguriranih v aplikaciji.
Država/območje/ poštna številka	Shrani, izbriši, naloži, pogleda	Uporabniku omogoča konfiguracijo stanja, območja in poštne številke.
Števci poskusov RPC-ja	Pogled, Shrani	Uporabniku omogoča sledenje in posodabljanje števcev poskusov ponovnih poskusov.
E-pošta	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Uporabniku omogoča upravljanje konfiguracij e-pošte, kot so SMTP, POP3 in IMAP Podatki o strežniku.
SMS	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča uporabniku, da upravlja konfiguracije SMS, kot so IP-ji strežnika prehoda in podrobnosti preverjanja pristnosti.
Dimenzije	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča uporabniku, da upravlja dimenzije sistema starosti.
Profil	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Uporabniku omogoča upravljanje starostnih profilov, ki se uporabljajo za nalaganje stikov in čiščenje prenosov.
Poenoteni seznam	Omogočiti	Uporabniku omogoča, da omogoči oglaševalske akcije kot oglaševalske akcije s poenotenim seznamom.

Licenco	Pogled	Uporabniku omogoča ogled informacij o licenci.
Webservice	GrantAccess	Omogoča uporabniku, da odobri dostop do API-jev Webservice.
Agent za vnovično dodelitev	Pogled	Uporabnikom omogoča ogled in upravljanje prerazporeditve posrednikov.
Izvozna/uvozna oglaševalska akcija	Pogled	Omogoča ogled in upravljanje

		izvoz/uvoz funkcionalnost oglaševalskih akcij.
Kampanja Cat-egory	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Uporabnikom omogoča upravljanje kategorij oglaševalskih akcij, vključno z ustvarjanjem, posodabljanjem, brisanjem in ogledom kategorij oglaševalskih akcij.
Nastavitve CPaaS	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča upravljanje nastavitev CPaaS, vključno z ustvarjanjem, posodabljanjem, brisanjem in ogledom podrobnosti konfiguracije.
ScriptDesigner	Omogočeno	Omogoča dostop do orodja Script Designer in omogoča njegovo uporabo.
Sistemska opozorila	Pogled, posodobitev	Uporabnikom omogoča ogled in posodabljanje sistemskih opozoril za boljši nadzor in vzdrževanje sistema.
Globalni poslovni parametri	Ogled, ustvarjanje, brisanje	Omogoča upravljanje globalnih poslovnih parametrov z njihovim ogledom, ustvarjanjem in brisanjem.
CCB	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Uporabniku omogoča celovito upravljanje nastavitev CCB.
Konfiguriranje klicalnika	Pogled, konfiguriranje	Omogoča ogled in konfiguracijo sistemskih nastavitev klicatelja.

Izvleček podatkov	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Omogoča ustvarjanje, posodabljanje, brisanje in ogled procesov in konfiguracij pridobivanja podatkov.

Meritve uspešnosti	Pogled	Uporabniku omogoča ogled meritev učinkovitosti delovanja v različnih sistemskih komponentah. To je omejeno samo na oglaševalske akcije in kampanje Skupine, do katerih ima uporabnik dostop.
Zaščita oseb, ki omogočajo osebno prepoznavo	Pogled, posodobitev	Uporabnikom omogoča ogled in posodobitev zaščite podatkov, ki omogočajo osebno prepoznavo

		nastavitve za zagotavljanje varnosti podatkov.
Digitalni	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled	Uporabnikom omogoča upravljanje digitalnih kanalov, vključno z ustvarjanjem, posodabljanjem, brisanjem in ogledom konfiguracij.
Agenti	Ustvarjanje, posodabljanje, brisanje, ogled, zgodovinska poročila	Omogoča uporabniku, da v poročilih upravlja agente Tab. Če podelite pravice za zgodovinsko poročilo, si lahko ogledate oglaševalske akcije v zgodovinskih beta poročilih. To velja za povzetke, podrobnosti in poročila o povratnih klicih.
Sledenje agentu	Pogled	Uporabnikom omogoča ogled poročila o sledenju posrednikom.

Če želite preklicati pravice za vlogo, lahko počistite potrditveno polje, ki ustreza ustrezni možnosti.

Oblikovalnik skriptov

Skriptni oblikovalnik je orodje za skriptno izvajanje, ki vam pomaga pri

konfiguriranju vodnikov za klice. Na strani so prikazani trije zavihki:

Seznam, Obrazec in Poročilo.

Seznam Tab na strani Skriptni oblikovalnik Home vsebuje naslednje informacije:

- Obrazec: prikaže ime obrazca kot povezavo, ki jo je mogoče klikniti. S klikom nanj se odpre izbrani obrazec v obrazcu Tab za urejanje.
- Ime oglaševalske akcije: označuje oglaševalsko akcijo, v okviru katere je bil obrazec ustvarjen.
- Vodnik po klicih: določa, ali je obrazec oblikovan kot vodnik po klicih. Ta stolpec vsebuje

potrditveno polje, ki je potrjeno, če je obrazec nastavljen kot vodnik za klice.

Vodnik za klice

Vodnik za klice je orodje, ki posredniku z vnaprej določenimi vprašanji pomaga predstaviti stiku, ko je klic vzpostavljen. Na podlagi odgovorov lahko zastopnik nadaljuje z naslednjim vprašanjem ali postavi dodatno vprašanje, ki izhaja iz prejšnjega vprašanja. Konfigurirate lahko nabor vprašanj, odgovorov in dopolnilnih vprašanj, ki jih bodo agenti uporabljali.

Kampanjo

V levem meniju se pomaknite **do možnosti Script Designer**.

Izberite oglaševalsko akcijo in med prikazanimi skupinami oglaševalskih akcij izberite razpoložljive oglaševalske akcije, priložite ali zamenjajte obrazce z vprašalnikom ter konfigurirajte parametre za vodnik po klicih.

Vse skupine oglaševalskih akcij, ki so na voljo, so prikazane v levem podoknu zaslona. Kliknite katero koli **skupino** oglaševalskih akcij, če želite odstraniti predvajanje vseh povezanih oglaševalskih akcij za to skupino. Oglaševalske akcije lahko poiščete tudi z iskalnim poljem.

Poročilo vodnika za klice je upodobljeno kot grafikon **in kot tabela .** Oba pogleda prikazujeta število stikov, na katerih so posredniki uporabljali vodnik za klice.

Če si želite ogledati podrobnejša poročila, v pogledu tabele kliknite **Ime** oglaševalske akcije ali grafikon, prikazan za oglaševalsko akcijo v pogledu grafikona. V obeh stališčih sta predstavljeni podrobni poročili.

Izvedite naslednje korake:

1. Na seznamu izberite skupino **oglaševalskih akcij.**
2. Na spustnem seznamu izberite **Vodnik** za klice.
3. Izberite Ime **obrazca, ki** ga želite preslikati za ta vodnik za klice.

Obrazec

Skrbnik lahko ustvari nabor vnaprej določenih vprašanj in jih priloži obrazcu. Z uporabo orodja za obrazce ustvarite vprašanja, napišite pogoje za vprašanja in povežite eno vprašanje z drugim na podlagi odgovora stranke. Lahko napišete funkcijo JavaScript ali uporabite vgrajeno funkcijo JavaScript.

Izvedite naslednje korake:

1. Na seznamu izberite oglaševalsko akcijo .
2. Pomaknite se do **obrazca** Tab, da ustvarite obrazec. Za konfiguriranje so na voljo naslednji elementi obrazca:
    a. Globalne spremenljivke
    b. Blok skripta
    c. Predvalidator
    d. Besedilo
    e. Izbira možnosti
    f. Potrditveno polje
    g. Izberite s seznama
3. Konfigurirajte poslovno polje, globalno spremenljivko, polje z vprašanjem

in funkcijo knjižnice. Če želite več informacij, glejte Obrazec vodnika za klice.

Zaporedje vprašanj

Konfiguracija vodnika za klice pomaga posredniku, da pravilno in strukturirano obravnava klic stranke. Začenši s pozdravnim sporočilom, pridobivanjem podrobnosti in nato podpisovanjem s poslovilnim sporočilom, lahko vse to dosežete s pravilnim zaporedjem vprašanj. Če želite več informacij, glejte Zaporedje vprašanj.

Kopiranje obrazca

Kliknite **Kopiraj** , da kopirate ta obrazec v druge oglaševalske akcije v tej skupini oglaševalskih akcij. Ko kopirate obrazec v druge oglaševalske akcije, se prepričajte, da so polja podjetja, ustvarjena v oglaševalskih akcijah, usklajena s polji podjetja, ki ste jih konfigurirali v obrazcu.

Opomba: obrazcev ni mogoče kopirati po skupinah oglaševalskih akcij.

1. V spustnem meniju Izberite oglaševalsko akcijo izberite oglaševalsko akcijo, v katero želite kopirati ta obrazec. V polje Ime obrazca vnesite enolično ime. Kliknite **Ustvari** , da ustvarite obrazec.
2. Kliknite **Izbriši** , da izbrišete obrazec. V pojavnem oknu za potrditev kliknite **V redu** .
3. Na spustnem seznamu izberite **Nov obrazec** , da ustvarite nov obrazec, ali izberite želeni obrazec za urejanje obstoječega obrazca.

Knjižnične funkcije

Upravitelj oglaševalskih akcij ponuja seznam vgrajenih funkcij JavaScripta. V bloku skriptov lahko ustvarite tudi prilagojene JavaScripte.

Povlecite in spustite funkcije knjižnice iz levega podokna v polje z vrednostmi. Oblika zapisa za knjižnično funkcijo je
txml. (ImeFunkcije). Na primer txml. ToLower

("ZLATO"). Funkcije knjižnice uporabite za ta polja:

- Dodeljevanje vrednosti
- Skript klica
- Logično stanje
- Polje vrednosti
- Območje besedila

Aplikacija podpira naslednje knjižnične funkcije:

- Male
- Velike
- Prazno preverjanje

- Preverjanje celih števil
- Concatenate

Obrazec

Globalne spremenljivke

Globalnim spremenljivkam lahko dodelite vrednosti in jih uporabite v obrazcu vodnika za klice.

Opomba:
To je izbirna funkcija.
Globalne spremenljivke razlikujejo med velikimi in malimi črkami

Upravitelj oglaševalskih akcij zagotavlja vgrajene globalne spremenljivke. Te spremenljivke nimajo privzetih vrednosti. Med izvajanjem jim morate dodeliti vrednosti. Teh imen globalnih spremenljivk ne morete urejati ali brisati.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Če želite ustvariti globalno spremenljivko:

1. V levem podoknu kliknite **Globalna spremenljivka** .
2. Vnesite **ključ** in dodelite **vrednost**. Na primer, ključ je lahko vrsta računa, zlato pa vrednost.
3. Kliknite **Dodaj** , da dodate več globalnih spremenljivk.
4. Kliknite **Izbriši** , da izbrišete globalno spremenljivko.

   Opomba: izbrišete lahko samo globalne spremenljivke, ki ste jih ustvarili. Vgrajenih globalnih spremenljivk ni mogoče izbrisati.
5. Kliknite **Odstrani** v zgornjem desnem kotu tega razdelka, da izbrišete vse globalne spremenljivke.

Blok skripta

Funkcijo JavaScript lahko napišete ali uporabite za izvajanje izračunov ali prikličete spletno storitev REST API. V polju pogoja lahko uporabite katero koli skriptno funkcijo, dodelite vrednost ali pokličete skriptna polja. V skriptu lahko preberete globalne spremenljivke, vendar vrednosti ne morete ponastaviti, razen če ni primitivna.

Opomba:
a. Imena skriptnih spremenljivk in imena globalnih spremenljivk v skriptu morajo biti edinstvena.
b. Komponente ActiveX in klic AJAX niso podprti v skriptnem bloku.

Izvedite naslednje korake:

1. Povlecite in spustite **blok** skripta v levem podoknu, da prikažete zaslon.
2. Vnesite besedilo skriptne kode, če gre za nov skript, ali kopirajte in prilepite iz obstoječega skripta.
3. **Kliknite Odstrani,** da počistite skript.

Besedilo Hvala

Ko je celoten tok končan, se lahko agent odjavi s katerim koli sporočilom - zahvalo ali promocijskim sporočilom. Označite lahko tudi polje podjetja (na primer ime ali priimek).

Poslovna področja

Vsa poslovna področja, povezana z oglaševalsko akcijo, so izpolnjena v tem razdelku. V levem podoknu povlecite in spustite poslovna polja v polja vrednosti, da shranite poslovna polja za pogoje. [BFLD. BusinessFieldName] je oblika zapisa za poslovno področje.

Polja z vprašanji

Tukaj se izpolnijo vsa polja z vprašanji, ustvarjena za ta obrazec. V blok vprašanj dodajte poljubno število polj za vprašanja (odgovor, ki ste ga prejeli za to vprašanje). Uporabite lahko polja za vprašanja v območju z besedilom ali Anywhere v poljih pogojev. V levem podoknu povlecite in spustite polja z vprašanjem, da nastavite ali shranite ta odgovor za izbrani pogoj.

Opomba:
a. Niz se običajno uporablja kot podatkovni tip za polje vprašanja. Če želite uporabiti podatkovni tip, ki ni niz, uporabite ustrezne funkcije razčlenjevanja JavaScript, kot so (parseInt(), parseFloat() itd.
b. Vrednosti polj z vprašanji razlikujejo med velikimi in malimi črkami.

Če se s kazalcem miške pomaknete nad podokno z vprašanji, se prikažejo številne možnosti, ki jih lahko uporabite:

1. Kliknite Kopiraj , če želite kopirati vprašanje.
2. Kliknite **Prilepi** , če želite prilepiti kopirano vprašanje iz odložišča.

3. Kliknite **Zavrzi** , če želite zavreči kopirano vprašanje iz odložišča.
4. Držite in povlecite vprašanje, da premaknete vprašanje na drugo mesto - na primer od tretjega vprašanja do petega vprašanja.
5. Kliknite **Izbriši** , da izbrišete vprašanje. Kliknite V redu, če želite izbrisati in opustiti pogovorno okno.

Večkratna izbira

Konfigurirate lahko tudi vprašanje z več odgovori. Odgovore, ki jih agent izbere na namizju, lahko navedete, ko stranka izbere. Oglaševalska akcija ima na primer vprašanje o elementih, ki jih ima cus-tomer, na primer Home, CAR, motorno kolo itd. Posrednik lahko izbere več sredstev, ki jih ima stranka.

Potrditveno polje

Uporabite **lahko potrditveno polje , ki stranki ponudi vprašanja vrste »Da** « ali **»Ne** «. Aplikacijo lahko konfigurirate tako, da označuje izbiro potrditvenega polja pomeni **Da** in neizbor pomeni **Ne**.

1. Povlecite in spustite potrditveno **polje** v levem podoknu, da prikažete zaslon.
2. Nadaljujte postopek ustvarjanja obrazca.

Izbiranje s seznama

Uporabite **lahko možnost Izberi s seznama** in ponudite vprašanja na mestu, kjer je odgovor na seznamu. Stranka izbere odgovor med ponujenimi možnostmi. Če odgovora ni na seznamu, ga lahko agent dinamično doda na seznam.

1. Za prikaz zaslona povlecite in spustite možnost **Izberi s seznama** v levem podoknu.
2. Nadaljujte postopek ustvarjanja obrazca.

Zaporedje vprašanj

Konfiguracija vodnika za klice pomaga posredniku, da pravilno in strukturirano obravnava klic stranke. Začenši s pozdravnim sporočilom, pridobivanjem podrobnosti in nato podpisovanjem s poslovilnim sporočilom, lahko vse to dosežete s pravilnim zaporedjem vprašanj.

Razširite vprašanje, da odprete razdelek za zaporedje. Prav tako lahko potrdite nekatere podatke, ki jih pridobite od stranke.

Številko računa lahko na primer preverite, ali je račun veljaven, za naslednje vprašanje pa mora biti konfiguriran vodnik za klice.

Vodnik za klice mora agentu namigovati, naj obvesti o neveljavni številki stranke in prekine klic. Prikazani pogoji se lahko uporabijo za potrditev informacij, ki jih je posredovala stranka.

S temi pogoji lahko uporabniki preverijo veljavnost podatkovnih tipov števil in nizov. Na voljo so naslednji pogoji:

- Je popolnoma enako
- večja od
- Je večja ali enaka
- je manj kot
- Je manjša ali enaka
- Ni enako
- Začne se z
- Se konča z
- Vsebuje

Opomba: Pri izvajanju nadomestnih funkcij se začne z, konča in vsebuje predpono in pripono niza z znakom %. Primer: %vrednost iskanja%.

Po preverjanju veljavnosti lahko konfigurirate različno zaporedje, odvisno od odziva stranke. Zaporedje vprašanj lahko konfigurirate na naslednje načine:

- Pojdi na naslednje vprašanje: To možnost izberite, če želite preiti na naslednje vprašanje. V spustnem meniju Izberi vprašanje izberite naslednje vprašanje.
- Ponastavi & pojdi na naslednje vprašanje: to možnost izberite, če želite stranki zastaviti naslednje vprašanje, tako da ponastavite prejšnje odgovore na prejšnja vprašanja. Na spustnem seznamu Izberi vprašanje izberite naslednje vprašanje, ki mu želite slediti po pošiljanju vprašanja.
- Dodeljevanje vrednosti: to možnost izberite, če želite dodeliti vrednost globalni spremenljivki. Na spustnem seznamu Izberi spremenljivko izberite globalno spremenljivko, za katero želite dodeliti vrednost. V sosednjem polju kot vrednost uporabite poslovno polje, polje za vprašanje (odgovor, ki ste ga prejeli za to vprašanje), funkcijo JavaScript ali celo globalno spremenljivko kot vrednost tako, da povlečete in spustite to polje. Podate lahko tudi vrednost po meri. Z dodelitvijo nove vrednosti globalni spremenljivki se stara vrednost odstrani iz pomnilnika in prevzame nova vrednost. Ko dodelite vrednost globalni spremenljivki, v naslednjem spustnem meniju izberite naslednjo želeno možnost.
- Končaj sejo: izberite to možnost, če želite končati to sejo. Če izberete to možnost, se seja po pošiljanju tega vprašanja ustavi. V spustnem meniju Izberi dispozicijo izberite poslovno dispozicijo ali dispozicijo telefonije. Konfigurirate lahko sporočilo o koncu seje, kot je Hvala, ker ste sodelovali, da je posrednik prebral stranki.
- Skript klica: to možnost izberite, če želite poklicati funkcijo JavaScript. V sosednje polje vnesite ime funkcije skripta, da dokončate to dejanje. Z izbiro te možnosti lahko izvajate dejanja po meri, kot so klicanje spletne storitve, preverjanje veljavnosti itd. Izberite naslednjo želeno možnost od naslednje

spustni seznam. Vrednosti iz funkcije JavaScript ne morete vrniti.

- Kliknite Shrani , da shranite ta obrazec.

  Opomba : Obrazec lahko shranite, ne da bi morali nasloviti polja z vprašanji ali pogoji. Vnesite ime obrazca in njegov opis, da shranite obrazec.
  Obstoječi obrazec lahko odprete, če želite ustvariti vprašanja in pozneje dodati pogoje.

Poročilo vodnika za klice

Poročilo vodnika za klice je upodobljeno kot grafikon **in kot tabela .** Oba pogleda prikazujeta število dejanj, na katerih so agenti uporabili vodnik za klice. V pogledu tabele kliknite **Ime** oglaševalske akcije ali grafikon, da prikažete podrobnejša poročila na ravni z več podrobnostmi.

Izvedite naslednje korake:

1. Na seznamu izberite skupino **oglaševalskih akcij.**
2. Na spustnem seznamu izberite **Vodnik** za klice.
3. Izberite Ime **obrazca, ki** ga želite preslikati za ta vodnik za klice.

Anketa o klicih po urah

V anketi o klicih po urah je prikazana uporaba vodnika za klice po urah za oglaševalsko akcijo.

Na tej strani je prikazano poročilo **Vsi stiki brez odgovorov** na vprašanja, poročilo pa vključuje naslednje parametre:

Polje	Opis
Ime akcije	Ime kampanje, za katero je podano poročilo.
ID zastopnika	Agent, ki uporablja ta vodnik za klice.
LCMKey	To je edinstven ID za identifikacijo poskusa klica za stik.
Kontaktna številka	Kontaktna številka, na kateri je bila stranka dosegljiva.
Dejavnost na	Datum in ura uporabe vodnika za klice.
Skupno odgovorjeno vprašanje	Število vprašanj, na katera je stranka odgovorila med interakcijo.

Opozorila

Opozorila se uporabljajo kot obvestila za oglaševalske akcije in dogodke na sistemski ravni. Opozorila na sistemski ravni se ustvarijo s spremljanjem različnih komponent. Poleg prikaza opozoril o izjemah na ravni komponent v konzoli aplikacija pošilja e-poštna sporočila tudi konfiguriranim prejemnikom. Ta opozorila imajo ključno vlogo pri

odpravljanje težav z aplikacijo. V tem razdelku je pregled opozoril in opisane različne nastavitve za povečanje učinkovitosti te funkcije.

Z uporabo protokola Simple Network Management Protocol (SNMP) so izjeme zabeležene v konfiguriran naslov ali vrata sprejemnika IP. Na voljo so različne možnosti za opozarjanje uporabnika.

Sistemska obvestila

Razdelek Sistem vsebuje vse konfiguracije, ki so bistvene za spremljanje različnih komponent in izjeme prenosa kot obvestila.

Sistemska obvestila

Campaign Manager lahko pošlje pasti SNMP iz katere koli konfigurirane osnovne komponente z uporabo SNMP (Simple Network Management Protocol). Če pride do konfiguriranega dogodka, zadevni sogovornik pošlje opozorilo na seznam aplikacij za spremljanje tretjih oseb. Opozorila vsebujejo kodo dogodka in opis. Za prejemanje teh informacij lahko konfigurirate največ tri aplikacije za spremljanje drugih ponudnikov. Upravitelj oglaševalskih akcij ima vgrajen sprejemnik SNMP, ki deluje tudi kot aplikacija za tretje spremljanje treh dovoljenih aplikacij za spremljanje. Če to aplikacijo uporabljate kot eno od aplikacij za spremljanje drugih ponudnikov, imate prednost, da so dogodki obveščeni na strani upravitelja oglaševalskih akcij Home.

Ko agent zazna alarmno stanje, agent:

- Zabeleži podatke o času, vrsti in resnosti stanja.
- Ustvari sporočilo z obvestilom, ki ga nato pošlje določenemu gostitelju

IP SNMP Obvestila so poslana na enega od naslednjih načinov:

- Pasti - Nezanesljiva sporočila, ki ne zahtevajo potrdila o prejemu od človeka SNMP.
- Obveščanje - Zanesljiva sporočila, ki so shranjena v pomnilniku, dokler upravitelj SNMP ne izda odgovora. Obvestila uporabljajo več sistemskih virov kot pasti.

Če želite v sistemu uporabiti obvestila SNMP, morate določiti njihove prejemnike. Ti prejemniki navedejo, kam so usmerjena obvestila registratorja omrežja. Privzeto so omogočena vsa obvestila, vendar prejemniki niso določeni. Dokler ne določite prejemnikov, obvestila niso poslana.

Obvestilo

V razdelku z obvestili je prikazano število opozorilnih dogodkov. Ikona »Zapusti vse« vam omogoča, da naenkrat opustite vse priglasitve. Z iskalnim poljem zapolnite rezultate iz stolpcev Ime oglaševalske akcije in Opozorilni dogodek glede na iskalni niz. Opustite lahko tudi posamezna obvestila tako, da ob vsakem obvestilu kliknete ikono Opusti.

Pomaknite se do **možnosti Opozorilo** > **Sistem** > **Navigacija** , da si ogledate Obvestilo.

Nastavitve

Uporabite **Nastavitve** Tab za nadzor vseh komponent in določenih dogodkov pod vsako komponento, ki jo nameravate spremljati.

1. Razširite poljubno komponento, da si ogledate navedeno **kodo** dogodka opozorila in dogodek **opozorila**.
2. Za spremljanje dogodkov v komponenti TURN stikalo za omogočanje **komponent VKLOPLJENO**. Samo če je to stikalo vklopljeno , aplikacija začne spremljati dnevnike za izbrane dogodke v komponenti in pošilja obvestila.
3. Za spremljanje določenih dogodkov in prejemanje opozoril TURN Omogoči **stikalo VKLOPLJENO** za določen dogodek.
4. Poskrbite, da boste to vajo dokončali za vse komponente, ki jih morate spremljati.

Komponente	Koda	Opozorilne kode iz
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnektor	20	20.10000
Narečje	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Nastavitve e-pošte

Opozorila, ki jih navede prejemnik SNMP, lahko pošljete izbranim prejemnikom po e-pošti. Tako bodo prejemniki lažje odpravili določene dogodke.

Za pošiljanje obvestila po e-pošti:

1. Pomaknite se do **možnosti Nastavitve opozoril> sistema** > **obvestila** > **e-pošte**.
2. Omogočite stikalo **za e-poštna obvestila** , da pošljete obvestila po e-pošti.

   Opomba: Ponovni zagon storitve SNMPReceiver je potreben le, če je stikalo izklopljeno ali vklopljeno. Ponovni zagon ni potreben, če spremenite polja, opisana v korakih od 2 do 4 spodaj.
3. Vnesite vrednost v **polje Onemogoči podvojene dogodke (v minutah).** Uporablja se za preprečevanje podvojenih opozorilnih obvestil za isti dogodek v konfiguriranem obdobju.

   Možnost Prepreči podvojene dogodke (v minutah) je konfigurirana kot 15 minut. Če je v komponenti1 Excep-tion1, ki je zabeležena ob 11.30 AM, ta izjema ni ponovno zabeležena, če se pojavi pred 11.45 AM.
4. Vnesite **e-poštni** naslov prejemnika. Ločite več e-poštnih naslovov z vejico. To je obvezno polje.

   Opombe: E-poštni naslov pošiljatelja je izbran v razdelku Opozorilo in izpolnjen v polju Od e-poštnega sporočila.
5. Vnesite zadevo **e-pošte**. To oblikuje vrstico z zadevo za e-poštna opozorila, poslana za izjeme. To je obvezno polje.
6. Kliknite **Shrani**.

Aplikacija za spremljanje

SNMP Storitev sprejemnika spremlja vse komponente in prejema podatke o izjemah. Na podlagi nastavitev e-pošte se ti podatki nato prenesejo prek e-pošte. Konfigurirajte aplikacijo Nadzor, da omogočite ser-vice sprejemnika SNMP.

1. Pomaknite se do razdelka **Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring App**.
2. Vnesite ime aplikacije, IP naslov in vrata.

   Opomba: Konfiguracijska datoteka storitve sprejemnika SNMP vsebuje dve lastnosti SNMPTrapMgrIP in SNMPTrapMgrPort. Vrata IP in vrata, omenjena v aplikaciji za spremljanje, se morajo ujemati s tukaj konfiguriranimi vrednostmi.
3. Kliknite **Shrani**.
4. Če imate druge aplikacije, ki spremljajo upravitelja oglaševalskih akcij, lahko po potrebi konfigurirate podrobnosti v aplikacijah 2 in 3.

Podrobnosti o opozorilnem sporočilu

Ko konfigurirane aplikacije drugih ponudnikov spremljajo aplikacijo, se opozorila SNMP pošljejo tem aplikacijam v obliki predmeta ID (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Številka	Oznaka	Podrobnosti
1	ISO	Skupina, ki je vzpostavila ta standard. V tem primeru je ISO.
3	ORG	To je organizacija.
6	DOD	To kaže na ameriško ministrstvo za obrambo, organizacijo, ki je vzpostavila najzgodnejšo obliko interneta.
1	Internet	To je komunikacijski način, najpogosteje internet.
4	Zasebni	To je narava organizacije proizvajalca naprave. V tem primeru gre za zasebni subjekt.
1	Podjetje	Klasifikacija zasebnega subjekta. V tem primeru je razvrščena kot zasebno podjetje.
52914	Številka podjetja	Številka podjetja za izdelek.
8	Komponenta ID	Komponenta ID v izdelku, ki je mon-itored. V tem primeru obstajajo tri komponente. Mehanizem za podajanje (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) in Contact Uploader (ID 8).
200020	Dogodek ID	To je dogodek ID znotraj komponente. Za vse dogodke zadnja številka 0 označuje napako; 1 označuje uspeh.

Polja

Polja	Opis
Ime komponente	Ime komponente.
Koda opozorilnega dogodka	Prikaže opozorilo soda kode.
Opozorilni dogodek	Prikaže ime dogodka opozorila.
Prišlo	Prikaže datum in čas, ko se je dogodek zgodil.
Zavrne	Omogoča, da opustite obvestilo.
Prepreči podvojene dogodke	Uporablja se za preprečevanje podvojenih opozorilnih obvestil za isti dogodek v konfiguriranem obdobju.
Zadeva e-poštnega sporočila	Opisuje, za kaj gre pri e-poštnem sporočilu.

E-poštni naslov prejemnika	E-poštni naslov prejemnika.

Nadzornik kampanje

Opozorila o oglaševalskih akcijah so zasnovana tako, da skrbnikom pošiljajo opozorila o statističnih podatkih, povezanih s stiki, za izbrane oglaševalske akcije. To skrbnikom pomaga sprejeti korektivne ukrepe in ohraniti delovanje aplikacije v zdravem stanju. Prepričajte se, da so razdelki Nastavitve, Nastavitve e-pošte in Aplikacija za spremljanje popolni za prejemanje opozoril o izvzetju. Če konfiguracije niso dokončane, se izpolni samo številka, ki se nanaša na stike.

Izberete lahko časovni pas, za katerega želite rezultat aplikacije Campaign Monitor. Na spustnem seznamu izberite Časovni pas, če je seznam viden. Aplikacija pretvori datetime glede na časovni pas, ki ga izbere uporabnik, in prikaže rezultat Campaign Monitorja. To je neobvezna konfiguracija. Lastnost **IsTimeZoneRequiredForFilter** mora biti v datoteki *Service web.config* nastavljena na true, da dobite nadzornika oglaševalskih akcij res-ult glede na časovni pas.

Primer, če uporabnik izbere GMT kot časovni pas in je strežnik v časovnem pasu IST, poročilo prikaže podatke iz 0530 AM, saj je to enako 00,00 GMT.

1. Pomaknite se do razdelka **Opozorila>** oglaševalska akcija .
2. Izberite oglaševalske akcije **in** časovne **pasove**.
3. Kliknite **Pokaži zapise** in si oglejte rezultate monitorja.
4. Kliknite **Izvozi** , da prenesete podatke v Excelov delovni zvezek.
5. Izberite časovni **okvir** , v katerem želite objaviti opozorila. Prvi stolpec vedno prikazuje trenutni časovni okvir, če pa se pomaknete desno, se lahko premaknete na starejša časovna obdobja. Izjeme si lahko ogledate v 15- ali 30-minutnih terminih in 1- ali 2-urnih terminih.
6. Po potrebi uporabite možnost iskanja in poiščite določen zapis oglaševalske akcije.
7. Podatki, ki vsebujejo izjeme, so označeni z rdečim ozadjem. Poleg tega je ikona obvestila v glavi aplikacije prikazala število izjem. V stolpcu Ime oglaševalske akcije so navedene tudi oglaševalske akcije, ki imajo opozorila z opozorilom pred imenom oglaševalske akcije.
8. Kliknite številko, prikazano v kateri koli celici v mreži, da odprete pojavno okno s seznamom izjem. Navedenih je le 50 najboljših izjem. Odrežite **gumb POKAŽI VSE ZAPISE** , da si ogledate celoten seznam.

Polja

Polje	Opis
Ime akcije	Ime kampanje
Naložili	Število prenesenih stikov
Dostavljena	Število dostavljenih stikov

Predelane	Število obdelanih stikov

Napoved oglaševalske akcije

Napoved oglaševalske akcije je funkcija, kjer aplikacija prikaže napoved stikov, ki bi jih bilo mogoče poklicati ali blokirati v naslednjih treh urah. Na strani Napoved oglaševalske akcije sta prikazani dve kartici – Napoved dostave stikov in Napoved izključitve stikov.

Napoved kontaktne dostave

Napoved dostave stikov prikazuje napoved možnega števila stikov, ki bi jih bilo mogoče poklicati v naslednjih treh urah, začenši z zadnjim dostopom ali osveženim časom. V napovedi so podatki razdeljeni na 15-minutne intervale.

1. Pomaknite se do razdelka **Opozorila>** Napoved dostave **oglaševalske akcije>** Stik **z uporabniki**.
2. Izberite časovni pas **,** za katerega želite podatke o napovedi dostave stika. Aplikacija potrdi datetime glede na časovni pas, ki ga je izbral uporabnik, in prikaže podatke o napovedi dostave stika. To je neobvezna konfiguracija. Lastnost IsTimeZoneRequiredForFilter mora biti v datoteki Service web.config nastavljena na true, da dobite napoved dostave stika po časovnem pasu.

   Primer, če uporabnik izbere GMT kot časovni pas in je strežnik v časovnem pasu IST, poročilo prikaže podatke iz 0530 AM, saj je to enako 00,00 GMT.
3. **Napoved** dostave stika prikaže nove stike, ki so na voljo za prikaz v stolpcu Novo za vsako navedeno oglaševalsko akcijo. Pod stolpci, označenimi s časom v 15-minutnih intervalih, aplikacija prikazuje število stikov, ki so načrtovani za dostavo v skladu s konfigurirano strategijo izbire stikov (CSS).
4. Razširite vsako **oglaševalsko akcijo** in si oglejte razčlenitev stikov, ki so dostavljeni za vsak časovni interval, kar zadeva CSS. Kontakti se štejejo samo enkrat proti prvemu pogoju, tudi če izpolnjujejo več pogojev.

   Recimo, da naložite en stik, ki izpolnjuje dva pogoja – pogoj 1 in pogoj 2 Če ta stik izpolnjuje oba pogoja, se v napovedi dostave ta stik šteje samo glede na prvi pogoj. Čeprav ta stik izpolnjuje tudi drugi pogoj, je štetje proti drugemu pogoju prikazano kot nič.

Napoved izključitve stika

Napoved izključitve stika prikaže povzetek napovedi možnega števila stikov, ki bi jih bilo mogoče izključiti iz klica v naslednjih treh urah, začenši z zadnjim dostopom ali osveženim časom.

1. Pomaknite se do razdelka **Opozorila** > **Napoved predvidevanja** > **izključitve** stika.
2. Izberite časovni pas **,** za katerega želite podatke o napovedi izključitve stika. Aplikacija potrdi datum in čas glede na časovni pas, ki ga je izbral uporabnik, in prikaže podatke o napovedi izključitve stika. To je neobvezna konfiguracija. Lastnost IsTimeZoneRequiredForFilter mora biti v datoteki Service web.config nastavljena na true, da dobite rezultat napovedi izključitve stika po časovnih pasovih.

   Primer, če uporabnik izbere GMT kot časovni pas in je strežnik v časovnem pasu IST, poročilo prikaže podatke iz 0530 AM, saj je to enako 00,00 GMT.
3. Izberite Oglaševalska akcija **, če si želite ogledati podatke, specifične za oglaševalsko akcijo** .
4. Kliknite **Izvozi** , da prenesete poročila o napovedi izključitve stikov.

Polja

Polja	Opis
Ime akcije	ime akcije,
Skupno št. stikov	Število vseh odprtih stikov na začetku dneva. Ti stiki vključujejo nove in prestavljene. Te številke se povečajo, ko se naložijo novi stiki; in ne zmanjša, ko so stiki klicani/prestavljeni/status spremenjen iz odprtega. Konfigurirane ure napovedovanja ne vplivajo na to številko.
Odpiranje stikov	Skupni stiki, ki so na voljo za klic za ustrezno oglaševalsko akcijo. Ti stiki vključujejo nove in prestavljene. Ta stolpec je razdeljen na naslednje: **Skupaj** – prikazuje skupno število odprtih stikov za kamero. Število se spreminja dinamično – povečuje se, ko so kontakti naloženi/prestavljeni in zmanjšani, ko jih pokličete / zaprto ali stanje spremenjeno iz odprto. **Danes naloženo** – prikazuje število odprtih stikov, ki so naloženi v trenutnem dnevu oglaševalske akcije.
Razpoložljivi stiki	Število odprtih stikov, ki jih je mogoče poklicati ali v naslednjih treh urah. Opomba: Glava stolpca vsebuje trajanje, ki je konfigurirano v lastnosti web.config komponente storitve ExclusionPredictionInHours. Če sta tukaj konfigurirani uri dve, je glava prikazana kot stika, ki sta na voljo za naslednji 2 uri. **Skupaj** – prikazuje skupno število odprtih stikov za oglaševalsko akcijo, ki bodo poklicani za trenutni dan. **Naloženo danes** – prikazuje število odprtih stikov, ki so

	naložene na trenutni dan, da bodo za oglaševalsko akcijo poklicane še isti dan.
Stik je blokiran	Navedite blokirane stike.
Državno pravo	Prikaže število stikov za kampanjo, ki jih blokira državna zakonodaja.
Ne kliči	Prikaže število stikov za oglaševalsko akcijo, ki jih blokira DNC (Ne kliči).
Nacionalni klici	Prikaže število stikov za oglaševalsko akcijo, ki jih blokira NDNC (National Do Not Call).
Dostavljeni kontakti	Seznam vseh dostavljenih stikov
Strategija izbire stikov (CSS)	Prikaže število stikov za oglaševalsko akcijo, ki jih blokirajo pogoji CSS.
Sveže	Prikaže število novih stikov za oglaševalsko akcijo, ki čakajo na klic za trenutni dan.
Uvrsti na urnik	Prikaže število prerazporejenih stikov za oglaševalsko akcijo, ki čakajo na klic za trenutni dan.
Predvideni čas dokončanja	To je predvideni čas dokončanja klica vseh stikov v oglaševalski akciji, ki jih je mogoče poklicati. To se izračuna na podlagi preteklih podatkov in podatkov o trenutnem dnevu vseh obdelanih zapisov in skupnega trajanja obdelave. Opombe: Etc in odstotek dokončanja ne veljata za oglaševalske akcije s seznamom v skupni rabi. Oglaševalske akcije, ki imajo sezname, daljše od predvidenih ur, so prikazane v poročilu o izključitvi le, če so v stanju izvrševanja ali so v napovednih urah v stanju izvršitve.
Odstotek dokončanja	Odstotek klicanih stikov (od skupnega števila naloženih stikov za posamezno oglaševalsko akcijo) za oglaševalsko akcijo. Formula je (Dokončani stiki * 100) / Skupno število stikov. Total Contacts se izračuna po naslednji formuli: *TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Other)*

Orodja

Meni Orodja vključuje modul Snemanje klicev in modul Počisti in arhiviraj.

Posnetki klicev omogočajo uporabnikom, da poiščejo in dostopajo do posnetkov vsakega povezanega klica. Za več informacij kliknite tukaj.

Pripomoček za čiščenje in arhiviranje pomaga uporabnikom pri samodejnem čiščenju zbirk podatkov najemnikov. To orodje odpravlja potrebo po dolgočasnem ročnem delu, povezanem s takšnimi dejavnostmi. V obdobju, ko se uporaba aplikacije povečuje, se velikost baze podatkov eksponentno povečuje. Za več informacij kliknite tukaj.

Sledenje agentu

Agent Track je orodje za spremljanje agentov v realnem času, zasnovano tako, da uporabnikom zagotavlja podrobne statistične podatke o dejavnosti agentov in njihovih preslikanih stikih. Ta funkcija omogoča uporabnikom, da spremljajo do 10 aktivnih agentov hkrati, kar omogoča vpogled v trenutno stanje vsakega agenta in povezane stike AEM.

Opombe:

- Hitra povezava: Ta stran nima hitre povezave za neposreden dostop.
- Funkcija izvoza: Izvoz podatkov s te strani ni podprt.
- Filtri iskanja: filtri iskanja, ki jih uporabijo uporabniki, se ne ohranijo med sejami ali ponovnim nalaganjem strani.

Ogled poročil posrednikov

1. Pojdite na **Orodja > sledenje** posrednikom.
2. Na strani Sledenje agentu **poiščite filter** Tab na vrhu zaslona. V filtru Tab:
    a. Izberite **vsaj enega posrednika** , da ustvarite poročilo.
    b. Za ustvarjanje poročila lahko hkrati izberete do 10 posrednikov.
    c. Filter na začetku prikaže do 1.000 edinstvenih agentov. Če si želite ogledati dodatne posrednike, ki presegajo to omejitev, izberite **Pokaži več**.
3. Izberite ustrezne posrednike, kliknite **PRIKAŽI STATISTIKO** POSREDNIKOV, da ustvarite poročilo. V poročilu so prikazani ti parametri:
    a. **Ime** agenta: Ime agenta.
    b. **Agent ID**: Posebni identifikator agenta.
    c. **Status** posrednika: označuje, ali je **posrednik prijavljen** ali **odjavljen**. Vmesna stanja niso prikazana.
    d. **Odpri stike: Skupno število stikov**, dodeljenih posredniku, ki so v odprtem stanju.
    e. **Čakalna vrsta v klicalniku**: Skupno število stikov, preslikanih v posrednika, ki so trenutno v čakalni vrsti in čakajo na dostavo v klicatelj.

f. **Poslano v Dialer**: Skupno število stikov, dodeljenih posredniku, ki so že dostavljeni klicatelju.

Počisti in arhiviraj

Pripomoček za čiščenje in arhiviranje uporabnikom pomaga samodejno odstraniti podatkovne datoteke iz baz podatkov. To orodje pomaga preprečiti dolgočasno ročno delo, ki je vključeno v takšne dejavnosti. S čiščenjem zbirke podatkov odstranite podatke, ki jih določite iz zbirke podatkov. Ko so podatki izbrisani, jih ni mogoče obnoviti.

Ko se uporaba aplikacije poveča, se eksponentno poveča tudi velikost baze podatkov. Da bi ohranili nadzor nad velikostjo podatkov, da bi se izognili težavam z učinkovitostjo delovanja, je nujno, da imamo zanesljiv načrt hrambe podatkov. Pripomoček za čiščenje in arhiviranje je orodje za čiščenje, ki vam pomaga doseči cilje načrta hrambe podatkov. S pripomočkom za čiščenje in arhiviranje lahko podatke preprosto očistite iz baz podatkov ali dodatno arhivirate očiščene podatke.

Podatkovne datoteke lahko počistite in arhivirate. Če izberete arhiviranje očiščenih podatkov, izberite eno od teh možnosti:

- **Arhiviranje v vedru Amazon S3 ali na pogonu v skupni rabi** - Podatki so shranjeni kot datoteka z vrednostjo, ločeno z vejico (CSV). Sledi dogovor o poimenovanju datotek <TableName>_<PurgeDate v obliki zapisa LLLLMMD>. Na primer AuditTrail_20210326.
- **Arhivirajte v drugi bazi podatkov** MS SQL- Najprej morate ustvariti bazo podatkov o MS SQL in uporabiti to ime baze podatkov za konfiguriranje nastavitev arhiva.

Nastavitve

1. Pomaknite se do možnosti **Nastavitve** in se prepričajte, da je možnost Počisti **nastavljena** na **Vklopljeno**. Uporabniki tega ne morejo TURN izklopiti.
2. Stikalo **za arhiviranje** nastavite na **IZKLOPLJENO** , če ne želite, da se očiščeni podatki arhivirajo.

   Opomba: Če TURN arhiv izklopite, pripomoček trajno odstrani očiščene podatke iz baze podatkov. Do očiščenih podatkov ne boste mogli dostopati.
3. Izberite ustrezno **vrsto arhiva**. Za več informacij glejte "Vrsta arhiva" na strani 184.
4. **Izberite Urnik** za dejavnost čiščenja v **razdelku Dnevno**, **Tedensko** in **Mesečno**.

a. Daily – aplikacija enkrat dnevno očisti bazo podatkov ob konfiguriranem začetnem in končnem času.

Opomba: Če izberete dnevni urnik, izpolnite polje Izključeni dnevi - to ni obvezno.

b. Tedensko – aplikacija enkrat tedensko očisti zbirko podatkov ob konfiguriranem začetnem in končnem času. Če izberete to vrsto zagona, izberite Dan v tednu, da počistite zbirko podatkov.

c. Mesečno - aplikacija konfigurira bazo podatkov ob konfiguriranem času enkrat mesečno. Če izberete to možnost, lahko izberete Konec meseca, da počistite podatke na zadnji koledarski dan v mesecu med konfiguriranim začetnim in končnim časom. Če želite, da čiščenje vsak mesec napiše na določen datum, izberite možnost Datum in izberite datum za dejavnost čiščenja.

   Opomba: Če izberete možnost Datum in izberete kateri koli datum, ki ne velja za določen mesec, se dejavnost čiščenja za ta mesec preskoči. Če za datum na primer izberete 30, se dejavnost čiščenja za februar preskoči.

5. **Izberite začetni čas** za dejavnost čiščenja.
6. **Izberite Končni čas** za dejavnost čiščenja. Dejavnost čiščenja se konča ob konfiguriranem končnem času, tudi če obstajajo zapisi, ki čakajo na čiščenje. Ti preostali zapisi se prevzamejo za čiščenje ob naslednjem načrtovanem času čiščenja.
7. Izberite Izključeni **dnevi**. V polju »Izključeni dnevi« lahko konfigurirate dneve v tednu, ko ne želite, da program izvaja dejavnost čiščenja (ali čiščenja in arhiviranja). To pomaga ohraniti podatke za dneve, izključene iz čiščenja. To je neobvezno polje; Izberete lahko več dni.
8. Kliknite **Shrani**.

Skupine tabel

Skupine tabel so razdelek, v katerem so navedene vse transakcijske tabele (samo tiste, ki jih je mogoče počistiti). Tabeli »Jedro« in »Poročanje« sta navedeni na ločenih zavihkih. Tabele, ki so na voljo v razdelku Jedro in Poročanje, so navedene v pripomočku za čiščenje. Če je katera koli tabela / polje dodano / izbrisano v prihodnjem popravku, namestitveni popravek to obravnava - ročno posredovanje ni potrebno.

Sprememba podatkovnega tipa (na primer iz int v varchar) in spreminjanje velikosti polja ni obravnavana s pripomočkom za čiščenje in arhiviranje. Ročno morate zagnati skript (v zbirki podatkov Arhiv), ki ga ponuja ekipa za storitve - ta skript spremeni podatkovni tip, preden začne naslednjo načrtovano dejavnost čiščenja.

V skupini tabel so prikazani ti parametri:

Polje	Opis
Ime tabele	Ime tabele, ki je na voljo za čiščenje. Ikona tabele pred imenom tabele je oranžna, če gre za uporabniško določeno tabelo, in siva, če gre za sistemsko tabelo. Počisti za sistemsko tabelo ne morete onemogočiti - postopek čiščenja je obvezen glede na vašo konfiguracijo.
Opis	Opis podatkov, shranjenih v tabeli

Dnevi hrambe	Število dni za hrambo podatkov v določeni tabeli. Pripomoček za čiščenje in arhiviranje očisti podatke, starejše od števila dni hranjenja, konfiguriranih tukaj. Če ste na primer konfigurirali 100 dni, so podatki, starejši od 100 dni, počiščeni (in arhivirani, če so konfigurirani). Očiščeni in arhivirani podatki niso na voljo za nobeno uporabo

	(poročanje ali drugo), ko je odstranjen iz tabele zbirke podatkov. Če konfigurirate 0 (nič) dni kot Hranjenje, so iz zbirke podatkov odstranjeni vsi zapisi, ki so shranjeni v zbirki podatkov v konfiguriranem oknu za čiščenje. V skupini tabel je privzeta vrednost dni hranjenja 365 dni.
Arhiv	Če ste podatke arhivirali v razdelku s splošnimi nastavitvami, lahko tukaj ne arhivirate določenih tabel. Če ste izbrali NE arhiviranje podatkov v običajnem razdelku Nastavitve, z vklopom stikala za arhiviranje v tem razdelku ne boste arhivirali podatkov tabele.
Purge	V razdelku s splošnimi nastavitvami nimate možnosti za TURN off purge. Še vedno lahko izberete, da podatkov iz določenih tabel ne želite počistiti. TURN stikalo za čiščenje OFF (za določeno tabelo) za določene tabele. To zagotavlja, da podatki v tej tabeli niso počiščeni, tudi če so starejši od določenih dni hranjenja.
Dnevi hrambe arhiva	To je število dni hrambe arhiviranih podatkov. To se razlikuje od dnevov hranjenja v Sl. Št. 3 zgoraj. Če ste na primer omenili 365-dnevne podatke, ki jih je treba hraniti, se ti podatki hranijo. Dnevi hrambe arhiva hranijo te varnostno kopirane podatke za določeno število dni.
Čiščenje arhiva	TURN to stikalo VKLOPITE, če želite počistiti 'arhivirane' podatke po dnevih hrambe arhiva.
Dejanja	Omogoča urejanje dnevov hranjenja, TURN OFF ali VKLOP arhiviranja in/ali čiščenja, spreminjanje dnevov hranjenja arhiva in TURN ON/OFF Archive Purge. Kliknite Shrani v načinu urejanja, da shranite spremembe, ali Prekliči, če želite povrniti spremembe.

Spremljanje procesov

Razdelek Nadzor procesov v pripomočku Počisti in arhiviraj prikazuje napredek dejavnosti čiščenja in arhiviranja.

Polje	Opis
Vrsta	Vrsta tabele, ki jo želite očistiti, tj. »Jedro« ali »Poročanje«
Začetni čas dejavnosti	Začetni čas za čiščenje in arhiviranje dejavnosti
Končni čas dejavnosti	Končni čas čiščenja in arhivske dejavnosti
Stanje	Stanje čiščenja **Začasno ustavljeno** označuje, da je dejavnost čiščenja in arhiviranja začasno ustavljena zaradi konfiguriranega končnega časa, ki je dosežen. To stanje kaže tudi, da

	dejavnost čiščenja in arhiviranja ni popolna - obstajajo preostali

	zapise, ki jih je treba očistiti in arhivirati. Dejavnost se začne znova ob naslednjem konfiguriranem začetnem času in odstrani zapise, ki so starejši glede na konfigurirane dneve hranjenja. **Uspeh** pomeni, da so vsi zapisi uspešno očiščeni (in arhivirani, če so konfigurirani). **Neuspešno** pomeni, da pripomoček za čiščenje ali arhiviranje ni uspel. Za odpravljanje težav si oglejte dnevnike komponent PurgeArchive.
Prizadeti zapisi	Število zapisov, ki so bili očiščeni (in arhivirani, če so konfigurirani) kot del te dejavnosti čiščenja. Če je število zapisov v tabeli zelo veliko, pripomoček za čiščenje in arhiviranje izvede dejavnost paketno, pri čemer vsak paket ohrani vnaprej konfigurirano število zapisov hkrati. Ta številka je določena v lastnosti PurgeBatchSize v datoteki web.-config PurgeArchive.
Podrobnosti o statusu	
V teku	Predpostavimo, da je v tabeli 50.000 zapisov. Zapisi se očistijo v 5 ponovitvah po 10.000. Dokler zadnja ponovitev ni dokončana in vsi zapisi počiščeni, je prikazano stanje V teku.
Uspeh	Če je v tabeli 50.000 zapisov in so vsi zapisi očiščeni (vse ponovitve), je stanje Uspeh.
Zamrznili	Tabela vsebuje 50.000 zapisov in zahteva čiščenje po 5 ponovitev po 10.000 zapisov. Prve tri ponovitve so končane. Ob konfiguriranem končnem času se dejavnost čiščenja ustavi, ko se očisti četrti niz. Stanje je označeno kot začasno ustavljeno. Preostalih 20.000 zapisov se očisti, ko je dosežen čas začetka naslednje dejavnosti čiščenja.
Neuspeh	Tabela vsebuje 50.000 zapisov in se čisti v petih ponovitvah po 10.000. Če je prva ponovitev uspešna, druga ponovitev pa iz nekega razloga ne uspe (na primer napaka zbirke podatkov), je dejavnost čiščenja označena kot Neuspeh. Oglejte si dnevnike in odpravite težave.

Konfiguracija počisti datoteke

Konfiguracija datotek za čiščenje vam pomaga konfigurirati nastavitve čiščenja za arhivirane datoteke. Aplikacija dodaja podatke v različne tabele baz podatkov in shranjuje nekatere datoteke dnevno ali v konfiguriranih intervalih v sep-arate mape. Te datoteke lahko vsebujejo podatke o prenosu datoteke stika, podatke o napakah v datoteki stika itd. Te datoteke lahko rastejo v številu in velikosti ter zasedajo prostor na disku, kar upočasni sistem. To je v nasprotju z optimalnim načrtom hrambe podatkov. Uporabite konfiguracijo čistilnih datotek za optimalno upravljanje datotek in prostora za shranjevanje. Pomaknite se do razdelka Konfiguracija čistilnih datotek, da

odprete mrežo s konfiguracijami, ki se že uporabljajo.

Če želite več informacij, glejte Konfiguracija počisti datoteko.

Počisti konfiguracijo datoteke

Dodate lahko naslednje nastavitve:

- Počisti datoteke
- Nastavitve počisti datoteko

Dodaj datoteke za čiščenje

Funkcija čiščenja datotek vam omogoča, da konfigurirate lokacije, kjer so shranjeni očiščeni podatki, na primer lokalni pogon, pogon v skupni rabi ali vedro Amazon S3.

1. Vnesite opis **mape**za čiščenje.
2. Vnesite vrsto **mape**za čiščenje. Na voljo so **možnosti »Lokalno«,** »S3 « in **»Pogon v skupni rabi**«.
   a. Vnesite pot do mape **Lokalno** , iz katere želite počistiti datoteke.
   b. **Izberite Amazon S3** , če so vaše datoteke shranjene v vedru Amazon S3. S spustnega **seznama izberite Nastavitve** S3. Glejte Nastavitve počisti datoteko. Izberite potrditveno polje Archive S3 Settings, če želite te nastavitve shraniti v arhiv. V polju **Pot** S3 izberite pot do mape S3 ali omenite URL mape S3.
   c. Izberite pogon v skupni rabi **,** če so vaše datoteke shranjene na pogonu v skupni rabi. Če izberete pogon v skupni rabi, na spustnem seznamu izberite **Nastavitve** za skupno vožnjo. Glejte Nastavitve počisti datoteko. Potrdite **polje Arhiviraj nastavitve** pogona v skupni rabi, če želite te nastavitve shraniti v arhiv. V polju **Pot** pogona v skupni rabi izberite pot do mape Pogon v skupni rabi.

      Opomba: Ko dajete pot, na začetku ne vključite poševnice/poševnice nazaj. Če na primer zahtevate, da se vaši podatki arhivirajo v mapi »Arhiv« naprave z naslovom IP 172.20.3.74, navedite naslov IP kot 172.20.3.74 in Pot kot arhiv. Če uporabljate podmapo v razdelku Arhiv, določite pravilno pot – Archive\PurgeData.
   d. Izberite Google **Shramba** v oblaku, če so vaše datoteke shranjene v Googlovi shrambi v oblaku. Če izberete pogon v skupni rabi, na spustnem seznamu izberite Google **Nastavitve** shrambe v oblaku. Glejte Nastavitve počisti datoteko. Če želite te nastavitve shraniti v arhiv, omogočite potrditveno **polje Arhiviraj nastavitve** shrambe v Googlu Drive. V polju **Pot** vedra izberite pot mape vedra.
3. Omogočite potrditveno **polje Podmapa omogoči** , če želite počistiti arhivirane datoteke v vseh podmapah pod glavno mapo.
4. Izberite ali vnesite število **dni** hranjenja.
5. Če izberete čiščenje arhiviranih datotek, potrdite **polje Počisti omogoči** .
6. Kliknite **Shrani**.

Dodajanje nastavitev datoteke za čiščenje

Konfiguracija nastavitev datoteke za čiščenje vam omogoča, da na skupni strani določite vse podrobnosti dostopa (lokacije in poverilnice) o lokacijah datotek - vedro Amazon S3 ali skupni pogon. Nato si lahko ogledate te nastavitve na strani Počisti datoteko. Tako boste prihranili čas, potreben za vnos vseh podrobnosti preverjanja pristnosti za vsako dejavnost čiščenja. Vse konfigurirane nastavitve so navedene, ko se pomaknete na stran.

1. Pomaknite se do **možnosti Dodaj nastavitve** datoteke za čiščenje in vnesite **ime** nastavitve.
2. Izberite ustrezno **vrsto** nastavitve.
3. Če je **vrsta nastavitve S3**, vnesite ključ za dostop AWS, skrivni ključ AWS, končno točko regije AWS, ključ KMS in šifriranje na strani strežnika. Izberite Šifriranje KMS, če želite, da so podatki šifrirani s šifriranjem KMS AWS.
4. Če je **vrsta nastavitve Pogon v skupni rabi**, vnesite naslov IP, Uporabnik ID in Geslo.
5. Če je **vrsta nastavitve Google Cloud Storage**, vnesite vrsto računa, zasebni ključ in e-poštni naslov odjemalca.
6. Kliknite **Shrani**.

Urejanje nastavitev datoteke za čiščenje ali čiščenje datoteke

1. Izberite nastavitve Počisti datoteko ali Počisti datoteko in pod DejanjeTab kliknite **ikono** Uredi .
2. Posodobite podrobnosti in kliknite **Shrani**.

Izbriši nastavitve datoteke za čiščenje ali počisti datoteko

1. Izberite Počisti datoteko ali Počisti nastavitve datoteke in pod možnostjo DejanjeTab kliknite **ikono** Izbriši .
2. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Vrsta arhiva

Upravitelj oglaševalskih akcij ponuja naslednje vrste arhivov:

Vrsta arhiva vedra Amazon S3

1. Pomaknite se do Nastavitve Tab in se prepričajte, da je stikalo **za čiščenje** nastavljeno na Vklopljeno. Uporabniki tega ne morejo TURN izklopiti.
2. Omogočite stikalo **za arhiviranje** IZKLOPLJENO, če ne želite, da se očiščeni podatki arhivirajo.

   Opomba: Če TURN arhiv izklopite, pripomoček trajno odstrani očiščene podatke iz baze podatkov. Do očiščenih podatkov ne boste mogli dostopati.

3. Izberite vrsto **arhiva** kot Amazon S3.
4. Vnesite **URL** S3, ki shranjuje vaše arhivirane podatke. Ustvarite ločeno mapo na vedru Amazon S3 za arhivirane podatke in konfigurirajte to mapo v polju URL S3.
5. Vnesite **končno točko** regije AWS. To je regija, v kateri se nahaja vaše vedro AWS S3.
6. Vnesite **ključ za dostop do AWS**. To je ključ za dostop do vedra AWS S3. Ključi za dostop se uporabljajo za podpisovanje zahtev, ki jih pošljete Amazon S3. AWS preveri veljavnost tega ključa in omogoči dostop. S tipkami za dostop podpišete zahteve API, ki jih pošljete v AWS.
7. Vnesite **Amazon AWS KMS Encrypt** (storitev upravljanja ključev). Vrednost lahko nastavite kot true ali false. Če je nastavljena kot true, to šifrira podatke, shranjene v vedru S3.
8. Vnesite skrivni **ključ** AWS. To je skrivni ključ (na primer geslo) za ključ za dostop do AWS, konfiguriran v točki 5 zgoraj. Za preverjanje pristnosti je potrebna kombinacija ključa za dostop ID in skrivnega ključa za dostop.
9. Vnesite šifriranje na strani strežnika . To je šifrirni/dešifrirni ključ, ki določa, da so očiščeni podatki šifrirani s šifriranjem sistema za upravljanje ključev AWS (KMS).
10. Vnesite **ključ** KMS. To je ključ za dešifriranje podatkov na vedru S3.

Vrsta arhiva pogona v skupni rabi

1. Izberite vrsto arhiva **kot pogon v** skupni rabi **.**
2. Vnesite **naslov IP** ali ime **gostitelja** naprave, v kateri so shranjeni arhivirani podatki.
3. Vnesite uporabnika **ID** uporabnika, ki dostopa do zgornjega pogona za shranjevanje podatkov. To bi morala biti kombinacija domene in uporabniškega imena. Na primer <domena>\UserID.
4. Vnesite geslo za dostop uporabnika do pogona v skupni rabi.
5. Na pogonu v skupni rabi vnesite pot, kjer bodo vaši podatki arhivirani.

   Opomba: Ko dajete pot, na začetku ne vključite poševnice/poševnice nazaj. Če na primer zahtevate, da se vaši podatki arhivirajo v mapi »Arhiv« naprave z naslovom IP 172.20.3.74, navedite naslov IP kot 172.20.3.74 in Pot kot arhiv. Če uporabljate podmapo v razdelku Arhiv, določite pravilno pot – Archive\PurgeData.

Vrsta arhiva zbirke podatkov

1. Izberite vrsto **arhiva kot** zbirko **podatkov**.
2. Izberite vrsto preverjanja pristnosti med naslednjimi:
   a. **SQL Preverjanje pristnosti**: To je tipično preverjanje pristnosti, ki se uporablja za različne sisteme baz podatkov in vsebuje uporabniško ime in geslo. Očitno je, da ima lahko primer strežnika SQL več uporabniških računov (z uporabo SQL preverjanja pristnosti) z različnimi uporabniškimi imeni in gesli. Palca

strežniki v skupni rabi, kjer bi morali imeti različni uporabniki dostop do različnih podatkovnih baz, prednostna je avtentikacija SQL. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno tudi, kadar se odjemalec (oddaljeni računalnik) poveže s primerkom strežnika SQL v računalniku, ki ni tisti, v katerem se izvaja odjemalec.

b. **Preverjanje pristnosti** sistema Windows: ko dostopate do strežnika SQL iz istega računalnika. Nameščen je vklopljen, običajno vam ni treba vnašati uporabniškega imena in gesla. S preverjanjem pristnosti sistema Windows strežniška storitev SQL že ve, da je nekdo prijavljen v operacijski sistem s poverilnicami s preverjeno pristnostjo. Strežniška storitev SQL uporablja te poverilnice, da uporabniku omogoči vstop v svoje baze podatkov. Seveda to deluje, dokler odjemalec prebiva v istem računalniku kot strežnik SQL ali dokler se povezovalni odjemalec ujema s poverilnicami Windows strežnika. Preverjanje pristnosti sistema Windows se pogosto uporablja kot priročen način prijave v primerek strežnika SQL brez vnosa uporabniškega imena in gesla. Kadar sodeluje več uporabnikov ali se vzpostavljajo oddaljene povezave s strežnikom SQL, je treba uporabiti preverjanje pristnosti SQL.

3. Vnesite naslov **IP naprave** , ki ima zbirko podatkov, v kateri so shranjeni vaši arhivirani podatki.
4. Vnesite številko **vrat,** ki komunicira z zbirko podatkov, v kateri so shranjeni arhivirani podatki.
5. Vnesite **Ime zbirke podatkov** . Ustvarite zbirko podatkov prek SQL Studio za arhiviranje očiščenih podatkov. V to polje vnesite ime zbirke podatkov.
6. Vnesite **Uporabnik ID** in **Geslo** uporabnika, ki dostopa do baze podatkov.

Vrsta arhiva vrste shrambe v Googlu

1. Izberite vrsto **arhiva** kot **Google Cloud Storage**.
2. Izberite vrsto preverjanja pristnosti med naslednjimi:
   a. **SQL Preverjanje pristnosti**: To je tipično preverjanje pristnosti, ki se uporablja za različne sisteme baz podatkov in vsebuje uporabniško ime in geslo. Očitno je, da ima lahko primer strežnika SQL več uporabniških računov (z uporabo SQL preverjanja pristnosti) z različnimi uporabniškimi imeni in gesli. V skupnih strežnikih, kjer bi morali imeti različni uporabniki dostop do različnih baz podatkov, je prednostna avtentikacija SQL. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno tudi, kadar se odjemalec (oddaljeni računalnik) poveže s primerkom strežnika SQL na računalniku, ki ni tisti, v katerem se izvaja odjemalec.
   b. **Preverjanje pristnosti** sistema Windows: Ko dostopate do strežnika SQL iz istega računalnika, v katerem je nameščen, vam običajno ni treba vnašati uporabniškega imena in gesla. S preverjanjem pristnosti sistema Windows strežniška storitev SQL že ve, da je nekdo prijavljen v operacijski sistem s preverjenimi poverilnicami. Strežniška storitev SQL uporablja te poverilnice, da uporabniku omogoči vstop v svoje baze podatkov. Seveda to deluje, dokler odjemalec prebiva na istem računalniku kot strežnik SQL ali dokler se povezovalni odjemalec ujema s poverilnicami Windows strežnika. Preverjanje pristnosti sistema Windows se pogosto uporablja kot priročen način prijave v primerek strežnika SQL brez vnosa uporabniškega imena in gesla.

Kadar sodeluje več uporabnikov ali se vzpostavljajo oddaljene povezave s strežnikom SQL, je treba uporabiti preverjanje pristnosti SQL.

3. Vnesite pot vedra arhiva . To je pot v Google Cloud Storage, kjer aplikacija shranjuje arhivirane podatke.
4. Vnesite **vrsto** računa. To je vrsta računa, ki se uporablja za dostop do Google Cloud Storage. Kot privzeto vrsto računa uporabite ser-vice_account.
5. Vnesite e-poštni naslov **odjemalca**. To je e-poštni naslov odjemalskega računa Google Cloud Platform, ki se uporablja za dostop do Google Cloud Storage.
6. Vnesite **zasebni ključ**. To je zasebni ključ Google Računa za dostop do Google Cloud Storage za shranjevanje arhiviranih podatkov.

Polja

Polja	Opis
S3 URL	URL, ki shranjuje arhivirane podatke
Končna točka regije AWS	Regija, v kateri je vaše vedro AWS S3
Ključ za dostop do AWS	To je ključ za dostop do vedra AWS S3. Ključi za dostop se uporabljajo za podpisovanje zahtev, ki jih pošljete Amazon S3. AWS preveri veljavnost tega ključa in omogoči dostop. S tipkami za dostop podpišete zahteve API, ki jih pošljete v AWS.
Amazon AWS KMS šifriranje	Nastavite to kot resnično ali napačno. Če je nastavljena kot true, to šifrira podatke, shranjene v vedru S3.
Skrivni ključ AWS	To je skrivni ključ (na primer geslo) za ključ za dostop do AWS, konfiguriran v točki 5 zgoraj. Za preverjanje pristnosti je potrebna kombinacija ključa za dostop ID in skrivnega ključa za dostop.
Šifriranje na strani strežnika	To je šifrirni/dešifrirni ključ, ki določa, da so očiščeni podatki šifrirani z enkripcijo sistema za upravljanje ključev (KMS) AWS.
Ključ KMS	To je ključ za dešifriranje podatkov na vedru S3
Uvrsti na urnik	Določa urnik za dejavnost čiščenja.
Izključeni dnevi	V polju »Izključeni dnevi« lahko konfigurirate dneve v tednu, ko ne želite, da program izvaja dejavnost čiščenja (ali čiščenja in arhiviranja). To pomaga ohraniti podatke za dneve, izključene iz čiščenja. To je neobvezno polje; Izberete lahko več dni.
IP naslov ali ime gostitelja	IP naslov ali ime gostitelja naprave, ki shranjuje vaše arhivirane podatke
ID uporabnika	Uporabnik ID uporabnika, ki dostopa do zgornjega pogona za shranjevanje podatkov. To bi morala biti kombinacija domene in uporabniškega imena.

Geslo	Geslo za dostop uporabnika do pogona v skupni rabi
Pot	Pot pogona v skupni rabi, kjer je treba podatke arhivirati
SQL Preverjanje pristnosti	To je tipično preverjanje pristnosti, ki se uporablja za različne sisteme baz podatkov in vsebuje uporabniško ime in geslo. Očitno je, da ima lahko primerek strežnika SQL več uporabniških računov (z uporabo SQL avtentikacije) z različnimi uporabniškimi imeni in gesli. V skupnih strežnikih, kjer bi morali imeti različni uporabniki dostop do različnih baz podatkov, je prednostna preverjanje pristnosti SQL. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno tudi, kadar se odjemalec (oddaljeni računalnik) poveže s primerkom strežnika SQL v računalniku, ki ni tisti, v katerem se izvaja odjemalec.
Preverjanje pristnosti sistema Windows	Ko dostopate do strežnika SQL iz istega računalnika, na katerem je nameščen, vam običajno ni treba vnašati uporabniškega imena in gesla. S preverjanjem pristnosti sistema Windows strežniška storitev SQL že ve, da je nekdo prijavljen v operacijski sistem s preverjenimi poverilnicami. Strežniška storitev SQL uporablja te poverilnice, da uporabniku omogoči vstop v svoje baze podatkov. Seveda to deluje, dokler odjemalec prebiva na istem računalniku kot strežnik SQL ali dokler se povezovalni odjemalec ujema s poverilnicami Windows strežnika. Preverjanje pristnosti sistema Windows se pogosto uporablja kot priročen način prijave v primerek strežnika SQL brez vnosa uporabniškega imena in gesla. Kadar sodeluje več uporabnikov ali se vzpostavljajo oddaljene povezave s strežnikom SQL, je treba uporabiti preverjanje pristnosti SQL.
Arhivska pot vedra	To je pot v Google Cloud Storage, kjer aplikacija shranjuje arhivirane podatke.
Vrsta računa	To je vrsta računa, ki se uporablja za dostop do Google Cloud Storage. Uporabite service_account kot privzeto vrsto računa.
E-pošta odjemalca	To je e-poštni naslov odjemalskega računa Google Cloud Platform, ki se uporablja za dostop do Google Cloud Storage. 8. Vnesite zasebni ključ.
Zasebni ključ	To je zasebni ključ Google Računa za dostop do Google Cloud Storage za shranjevanje arhiviranih podatkov.

Nadzor Agent Desktop

Control Agent Desktop je celovita spletna aplikacija za posrednike, ki nadzornim posrednikom omogoča izvajanje operacij z enim klikom za upravljanje stikov, ki niso povezani s soglasjem, med ročnim klicanjem. Nadzorni posredniki lahko izberejo eno ali več oglaševalskih akcij za filtriranje stikov brez soglasja v kontrolniku Agent Desktop za ročno klikanje. Poleg tega zagotavlja poročila o uspešnosti, ki ponujajo posnetke ključnih meritev. Če je operater izbran za skupino brez soglasja ali državno skupino, nadzorni agent prejme kontaktno številko za klik na namizju.

Opomba: če so oglaševalske akcije, preslikane v nadzornega posrednika, odstranjene ali če je nova oglaševalska akcija preslikana v posrednika, posodobitve niso prikazane v kontrolniku Agent Desktop. Uporabnik se mora znova prijaviti, če si želi ogledati posodobitve.

Razpoložljivi filtri

Na voljo so naslednji filtri:

- Vse - Prikaže vse stike.
- Navadni stiki – prikaže stike, ki niso označeni kot stiki za povratni klic.
- Povratni klic stika – prikazuje stike, ki so označeni kot stiki za povratni klic.
- Prednostne oglaševalske akcije – omogoča izbiro več oglaševalskih akcij. Filtrira stike glede na izbrane oglaševalske akcije.

Prijavo

Za prijavo v Control Agent Desktop izvedite naslednje korake:

1. Pojdite na stran za prijavo Control Agent Desktop. URL je dostavljen skupaj s prijavnim paketom.
2. Vnesite Uporabnik ID in začetno geslo, ki ste ga dobili paketu. Če želite dodati nadzornega agenta, se obrnite na Uporabniki.

Stanje zastopnika

Stanje razpoložljivosti je znano kot prisotnost posrednika in označuje stanje, kot je Pripravljen, Ni pripravljen in tako naprej. Nadzorni agent ročno spremeni načine dela iz Pripravljen na Ni pripravljen in obratno. Na voljo so naslednja stanja agentov:

- Pripravljen – agent je na voljo za sprejemanje klicev. Če posrednik ne sprejme klica v konfiguriranem trajanju, se klic prekliče in preusmeri k naslednjemu razpoložljivemu agentu.
- Ni pripravljeno – agent trenutno ni na voljo za sprejemanje klicev. Aplikacija ne preusmeri klicev temu agentu in klica ne usmeri k naslednjemu razpoložljivemu agentu.

Če želite spremeniti stanje, kliknite spustni **seznam Stanje** v zgornjem desnem kotu strani in izberite ustrezno stanje.

Odjava

Kliknite spustni **seznam Stanje** v zgornjem desnem kotu strani in izberite spustni **seznam Odjava** iz.

Poročila

Control Agent Desktop prikaže podatke za zadnjo uro. V poročilu so prikazani ti podatki:

- Uspešnost - odstotek vseh sprejetih stikov od vseh stikov, predstavljenih v zadnji eni uri.
- Učinkovitost - odstotek vseh sprejetih stikov na minuto.
- Št. dodeljenih oglaševalskih akcij – skupno število oglaševalskih akcij, dodeljenih posredniku.
- Število prednostnih oglaševalskih akcij – število izbranih oglaševalskih akcij.
- Skupno število stikov, predstavljenih v zadnji 1 uri - Število stikov, predstavljenih agentu v zadnji eni uri.
- Skupni stik sprejet v zadnji 1 uri - Število stikov, ki jih je agent sprejel v zadnji eni uri.
- Skupno število preklicanih stikov v zadnji 1 uri - Število stikov, ki so bili agentu predstavljeni, vendar niso bili sprejeti.