



Webex Uporabniški priročnik za središče za stike Campaign Manager

Različica 4.2.1.2401

Sedež v Ameriki

Cisco Systems, Inc.

170 Zahodna Tasmanova vožnja

San Jose, CA 95134-1706 ZDA

<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387) Telefaks: 408 527-0883

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 števil v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vse tiskane kopije in dvojniki v mehki obliki se štejejo za nenadzorovane kopije, izvirno spletno različico pa je treba navesti za najnovejšo različico.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi, telefonske številke in številke faksov so navedeni na Ciscovi spletni strani na naslovu www.cisco.com/go/offices.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Za ogled seznama blagovnih znamk Cisco pojdite na ta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

TOC

Customer Engagement	5
Integracija	5
Webex Contact Center	5
Uporabniški priročnik za upravitelja oglaševalskih akcij	6
prijavite se v upravitelja oglaševalskih akcij	6
Geslo	6
Spremeni geslo	7
Konzola Campaign Manager	7
Jezikovna podpora	7
Domača stran	7
Pripomočki za domačo stran	8
Posnetki v realnem času	8
Hitre povezave	9
Hitre povezave za posamezno oglaševalsko akcijo	9
Seznam opravil	10
Kršitev licence	10
Kampanjo	11
Predpogoji	11
Začetek	11
Ustvarjanje oglaševalske akcije	15
Skupina oglaševalskih akcij	17
Strategija stikov	17
Možnosti konfiguracije	19
Konfiguracija oglaševalske akcije	23
Skript strežnika	66
Skupina	84
Dostop do skupine	84
Dodajanje skupine glasovnih oglaševalskih akcij	85
Dodajanje ročne skupine oglaševalskih akcij	89
Konfiguracija sistema	89
Načini	93
Časovni pas	94
Skladnosti	96
Globalno nalaganje	101
Poslovni izid	109
Območje in poštna številka	112
Državno pravo	114
Počitnice	118
URL	119

Profil _____	120
Vnovična dodelitev agentov _____	131
Druge nastavitve _____	133
Globalni poslovni parametri _____	136
Stanje visoke razpoložljivosti _____	138
Preverjanje pristnosti identitete _____	138
Izvozna ali uvozna oglaševalska akcija _____	141
Kategorija oglaševalske akcije _____	142
Konfiguracija ponudnika CPaaS _____	144
API tipke _____	146
Graditelj pogojev skladnosti s predpisi _____	148
Zaščita oseb, ki omogočajo osebno prepoznavo _____	152
Webex Klicalknik središča za stike _____	153
Strategija stikov _____	154
DODAJANJE NAČINOV _____	154
Strategija stikov - vrste _____	155
Oblikovanje strategije stikov _____	155
Upravljanje načina _____	157
Licenco _____	159
Poročilo o uporabi _____	160
Uporabnik _____	163
Ustvarjanje uporabnikov _____	163
Polja _____	163
Ustvarjanje uporabnikov _____	164
Ustvarjanje uporabnikov domene _____	165
Ustvarjanje SSO uporabnikov _____	167
Vloge _____	168
Oblikovalnik skriptov _____	171
2- Način SMS _____	171
2- Način SMS poročil _____	171
Vodnik za klice _____	172
Kampanjo _____	172
Oblike _____	173
Poročila _____	181
Konfiguracija _____	185
Vodnik za klice _____	188
Opozorila _____	194
Sistemska obvestila _____	195
Nadzornik kampanje _____	195
Napoved oglaševalske akcije _____	195
Sistemska obvestila _____	195
Nadzornik kampanje _____	199



	Napoved oglaševalske akcije _____	200
Orodja _____		203
	Počisti in arhiviraj _____	203



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 število pisal z visokimi stopnjami uspešnosti.

Integracija

Webex Contact Center

Upravitelj oglaševalskih akcij zagotavlja upravitelja oglaševalskih akcij in skladnost s predpisi za Webex središče za stike. Webex središče za stike uporablja vgrajen klicalknik za različne načine tempa. Upravitelj oglaševalskih akcij zagotavlja inteligenco za upravljanje protokolov in upošteva tudi vse zahteve glede skladnosti s predpisi. Kontrolniki upravitelja oglaševalskih akcij Webex oglaševalske akcije središča za stik iz aplikacije.

Uporabniški priročnik za upravitelja oglaševalskih akcij

prijavite se v upravitelja oglaševalskih akcij

Če se želite prijaviti v upravitelja oglaševalskih akcij:

Prijava s poverilnicami uporabnikov oskrbnika oglaševalskih akcij

1. Pojdite na stran za prijavo upravitelja oglaševalskih akcij. URL je dostavljen s paketom Campaign Manager.
2. Vnesite uporabniško ime in začetno geslo, priloženo paketu. Če želite dodati uporabnike ali skrbnika, glejte [Uporabniki upravitelja oglaševalskih akcij](#).

Prijava s preverjanjem pristnosti sistema Windows

Če je skrbnik konfiguriral preverjanje pristnosti uporabnikov sistema Windows, se prijavite v upravitelja oglaševalskih akcij s poverilnicami domene.

Če želite dodati uporabnike oken, glejte [Uporabniki sistema Windows](#).

Prijava s ponudnikom identitete za enotno prijavo (SSO)

Če so skrbniki aktivirali preverjanje pristnosti SSO, se prijavite s ponudnikom identitet za enotno prijavo (SSO). Če želite dodati SSO uporabnikov, glejte [SSO Uporabniki](#).

Geslo

Za gesla veljajo naslednja pravila:

- Čeprav so gesla lahko dolga od 8 do 10 znakov, dolžino gesla nastavi skrbnik podjetja, zato je lahko najmanjše število znakov večje od 8.
- Gesla se ne morejo začeti ali končati s presledkom.
- Podčrtaja () ne morete uporabiti kot zadnjega znaka v geslu.
- Veljavni znaki za gesla so A–Z, a–z, 0–9, posebni znaki \$-_.+!*'() in presledki.
- Čeprav se lahko uporabijo drugi posebni znaki, lahko povzročijo težave pri vnosu gesel iz ukazne vrstice ali v spletni naslov, zato se jim je treba izogibati.
- Močna gesla vsebujejo mešanico črk, števil in posebnih znakov. Gesla, povezana z varnimi podjetji, morajo vsebovati vsaj eno geslo.

Spremeni geslo

Če želite spremeniti geslo računa:

1. Na poljubni strani kliknite ikono **Uporabnik** in nato **Spremeni geslo**.
2. Vnesite trenutno geslo.
3. Vnesite novo geslo in potrdite z vnovičnim vnosom.
4. Kliknite **Pošlji**.

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 kanalov za e-pošto in SMS
- Ustvarite vodnike za klice, ki jih bodo uporabljali posredniki.

Opomba: V aplikaciji Webex Contact Center niso podprti naslednji, vendar so v dokumentu morda sklici:

- Oglaševalske akcije z e-pošto, SMS in IVR
- Povratni klic
- Klici AEM (preslikani agent-izvršni direktor).

Jezikovna podpora

Upravitelj kampanj zagotavlja podporo za več jezikov, kot so angleščina, kitajščina (tradicionalna), tajska, nemška, japonska, italijanska, francoska in španska. Uporabniki lahko izberejo jezik v času namestitve.

Domača 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 domačo stran

Domača stran vsebuje te 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. Fol- lowing 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 prekinitve možnosti »Odprto«, »Sveže« (ki jih je treba še poklicati), »Urnik«, »Zaprto« in »Drugi stiki«.
 - Odpri – število stikov Odprto v trenutnem trenutku. Te številke vključujejo kontakte, ki so dostavljeni klicatelju, vendar še niso klicani.
 - Sveže - Število stikov, ki do tega trenutka niso poklicali niti enkrat. Te številke vključujejo stike, ki so dostavljeni v klicalko, 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 contact = 9), izpirani/zaprto 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 z domače strani. 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 zeleni 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 SMS načinu.
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

Domača stran prikaže statično opozorilo v teh 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 vsebuje naložene 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 domači telefon, službeni telefon, mobilni (glasovni), SMS, e-pošta in SIP, načini družabnih medijev (WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger itd.).

Opomba: SIP, SMS, e-pošta in načini družabnih medijev (WhatsApp, Twitter in Facebook Messenger bodo na voljo v prihodnji izdaji.

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 kampanje, saj 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**

začetni zaslon oglaševalske akcije. 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:

$SkupajOdstotek = \frac{DokončaniKlici * 100}{SkupajKlici}$

V zgornji formuli se zaključeni klici izračunajo na naslednji način:

$Zaključeni\ klici = \text{štetje (zaprt)} + \text{število (drugo)}$

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 kampanje in dnevni končni čas kampanje.
6. **Stanje in dokončano:**
 - 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 »Zaustavljeno« 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. **Itld** . – 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.

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 poskusiti 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	Odpri	Odprite Stik.
1	Zaprta	Zaprta 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 klicnik.
5	Prepiši	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 klicnik.
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 ustavljen	Stik se je trajno ustavil, ki ne bo dostavljen v klicatelj.
20	Dostavljen stik je ustavljen	Stik, ki je dostavljen v klicnik, je ustavljen

		Klicanje.
21	Zaklenjeno za dostavo PCB	Stik, ki je zaklenjen in bo dostavljen samo za povratni klic (PCB). Opomba: funkcija osebnega povratnega klica za to izdajo ne velja.
22	Zaklenjeno za dostavo stikov CSS	Stik, ki je zaklenjen za dostavo prek urnika strategije izbire stikov (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 je zaklenil prestavnik, da se dostavi kot res-scheduled.
25	Zaklenjen s prerazporeditvijo za zapiranje stika	Stik je zaklenil prestavljajnik, 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 pravnem 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 nastavitvev 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.

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.

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 Cam- paign Category** , 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, v kateri je mogoče konfigurirati systemske časovne pasove.

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

8. Izberite vrsto **uporabe časovnega pasu** za oglaševalsko akcijo. Izbirate lahko med tremi možnostmi:
 - Brez:** s to možnostjo izberete časovni pas za to oglaševalsko akcijo, kot je izbrano v razdelku Časovni pasovi.
 - Podedovano:** s to možnostjo je časovni pas izbran v skupini **oglaševalskih akcij**.
 - 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.
9. Izberite število dni od **Time to Live(days)** counter. **Čas do življenja** je število dni, ko so stiki naložili prek funkcije samodejnega nalaganja.

10. Vključite stikalo **Delovni dnevi**, da aplikacija izračuna vrednost Čas do življenja samo z uporabo delovnih dni.
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** skrrije. O skupini oglaševalskih akcij odločamo, ko ustvarimo pogoj CSS za določeno oglaševalsko akcijo s seznamom v skupni rabi.
Opomba: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.
3. Če je **izbrana možnost Pospešeno klicanje**, izvedite korake, omenjene v pospešenem klicanju.
Opomba: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.
4. Pomaknite se do razdelka Strategija **stikov**.

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 napredne metodologije za upravljanje stikov.

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 števkami. 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 števkami. 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 števkami. To je število ciklov, ki jih strategija stika izvaja, preden zapre stik.
5. Izberite interval **ponovnega poskusacikla**. To je interval med enim ciklom ponovnih poskusov in naslednjim. Vnesite zahtevane vrednosti v ustrezna polja pod **Dnevom**, **Hrs** in **Min**.

Strategija povratnega klica

Opomba: funkcija povratnega klica ni podprta v trenutni izdaji. Ta funkcija je načrtovana za prihodnjo izdajo.

Strategija povratnega klica se uporablja za prestavljanje stikov za povratni klic. Ko klicalec 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. **Ponastavi dnevne in globalne poskuse** – stikalo vklopite, če želite, da se število globalnih in dnevnih poskusov ponastavi na nič, ko premaknete stik v povratni klic.
8. **Ponovni poskus povratnega klica** – uporabite drsnik ali vnesite vrednost v podokno s števkami. 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, na primer v večkratnem nedosegljivosti



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 števkami 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 števkami. 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 števkami. S to možnostjo lahko navedete največje število poskusov ponovnega klicanja vsakega stika v oglaševalski akciji.
4. **Zapri dnevne poskuse ponovitev** – stikalo vklopite, da zaprete stik, ko je dosežena omejitev dnevnih poskusov ponovnega poskusa.
5. **Prehodno okno** – vklopite stikalo, 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 števkami, da boste lahko šteli poskuse.
7. **Poskusi prehoda** – uporabite drsnik ali vnesite zahtevano vrednost v podokno s števkami, da izberete poskuse prehoda.

Možnosti konfiguracije

Ta razdelek vam omogoča izvajanje konfiguracij glede na oglaševalsko akcijo.

1. Če gre za e-poštno kampanjo, izberite **e-poštni strežnik** za oglaševalsko akcijo.
Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

2. Če je to SMS oglaševalska akcija, izberite strežnik **SMS** za oglaševalsko akcijo. Kliknite **Ustvari konfiguracijo** strežnika SMS strežniku, če niste dodali strežnika SMS. Za več informacij glejte **SMS**.

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

3. Če želite vključiti bota za klepet za 2-smerno SMS komunikacijo, ga izberite s spustnega seznama računa ChatBot. Kliknite **Dodaj poverilnice** za ChatBot, če niste dodali poverilnic chatbota. Za več informacij si oglejte **poverilnice** ChatBot.

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

4. V polju **Prag** e-pošte nastavite prag za e-pošto.

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

5. Vnesite predpono . Predpona je niz, ki je predpona naloženih stikov v času dostave v klicalknik.

6. Vnesite **pripono**. Pripona je niz, ki je pripet na naložene stike v času dostave v klicalknik.

7. Vklopite **stikalo za preverjanje pristnosti identitete, da preverite pristnost** stikov za preverjanje pristnosti identitete.

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

Funkcija preverjanja pristnosti identitete filtrira stike, da prepozna veljavne, ki jih je mogoče poklicati. Omogoča tudi izbiro klicanja stikov, ki niso uspeli pri preverjanju razpoložljivosti.

Ko je stikalo za preverjanje pristnosti identitete vklopljeno, se zgodi naslednje:

- a. Prikaže **se stikalo Dovolj neveljaven ID** naprave. Vklopite to stikalo, da onemogočite postopek preverjanja veljavnosti za stike brez ID-ja naprave, in nadaljujte z nalaganjem istega stika v oglaševalsko akcijo.
- b. Spustni **meni Preverjanje pristnosti** identitete je omogočen. Kliknite **Preverjanje pristnosti** identitete, ki je prisotno na spustnem seznamu, da ga ustvarite. Za več informacij si oglejte **preverjanje pristnosti** identitete.

8. Vklopite **verižno** stikalo, če želite, da so stiki te oglaševalske akcije priključeni na druge kamere. Za več informacij glejte **Veriženje**.

9. Vklopite stikalo **PEWC**, če želite, da je za to oglaševalsko akcijo omogočeno preverjanje stikov PEWC.

PEWC je **predhodno izrecno pisno soglasje**. Ta skladnost zahteva, da prodajalci na daljavo 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.

10. Vklopite stikalo Block Area/Zipcode (**Območje blokiranja/poštna številka**), da ne kličete stikov, ki pripadajo tisti **številki območja/poštni številki**, ki so blokirani za ustrezno trajanje. Če želite izvedeti več, glejte **Območje/poštna številka**.

11. Vklopite stikalo **DNC**, če želite, da je za to oglaševalsko akcijo omogočeno preverjanje stikov DNC.

DNC je **Ne kliči**. Nekateri uporabniki telefonov se označijo kot stranke DNC, da bi se izognili klicem teletrženja. Nobena oseba ali organizacija ne sme opraviti neželenega klica ali poslati neželenega SMS na telefon, ki je naveden kot DNC. Seznam DNC se vzdržuje v organizaciji.

12. Vključite stikalo **NDNC** , če želite, da je za to oglaševalsko akcijo omogočeno preverjanje stikov NDNC. NDNC je **funkcija »Ne kliči«** (register) na nacionalni ravni. Če je številka registrirana pod NDNC (telekomunikacijsko regulativno označeno kot DNC), potem nobena oseba ali organizacija v registrirani državi (kjer je številka registrirana) ne sme opraviti neželenega klica ali poslati neželenega SMS.
13. Če želite aktivirati funkcijo pravnega spora, vključite stikalo Litigator . Funkcija **pravnega** postopka skrbniku omogoča preverjanje skladnosti med nalaganjem podatkov. Zagotavlja, da so pri nalaganju in dostavi stikov izpolnjene pravne zahteve.
14. Če želite aktivirati **funkcijo CPT 1**, vključite stikalo **CPT**. Izberite vrednost načina **ali** Enolični identifikator **s spustnega seznama** . Enolični identifikator je ustvarjen v globalnih poslovnih parametrih.
Opomba: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.
15. Če imate skript za predklic, ki se izvaja pred vsakim klicem, vključite stikalo **za skript** za predklic. Skript **za predklic** se lahko uporabi za integracijo z zunanjo aplikacijo ali bazo podatkov, da se sprejme končna odločitev o klicanju stika. To se v idealnem primeru zgodi pred dostavo stikov v klicalko. Izberite med naslednjimi možnostmi:
 - a. **Knjižnica:** izberite skript iz knjižnice skriptov.
 - b. **VBScript:** Izvedite skript, napisan po meri.
16. Če se po vsakem klicu zažene skript po klicu, vključite stikalo **skript** za postklic. Skripte po klicu lahko uporabite za izvajanje katere koli operacije po klicanju, na primer za preverjanje rezultatov, prejetih od klicatelja, in prilagajanje vedenja pri predstavljanju ali katero koli integracijo tretjih oseb, kot je posodabljanje stanja CRM glede rezultata klica itd. Skript za post klic vam omogoča, da prilagodite izdelek, kot je podrobno opisano spodaj:
 - a. **Pred prerazporeditvijo:** To se izvede pred prerazporeditvijo stika (lahko spremeni različne parametre, ki vplivajo na logiko predstavljanja z logiko po meri).
 - b. **Po prerazporeditvi:** Po prerazporeditvi stika (podatke o predstavljanju lahko uporabi za dodatno obogatitev ali spremembo strategije in uporabi informacije za posodobitev zunanjih platform).
 - c. **Oboje:** skript se izvede pred predstavitvijo in po predstavitvi. Za več informacij si za vse podrobnosti oglejte "Strežniški skript" na strani 66 .
17. Če želite, da so stiki dostavljeni prek izboljšane **funkcije Greenzone** , obrnite stikalo **VKLOP**.
Izboljšana Greenzone je funkcija, ki zagotavlja, da so stiki dostavljeni SAMO na podlagi možnih časovnih pasov in državnih pravil, pridobljenih iz območnih kod in poštnih števil vseh načinov stika. Če ima vaš stik tri načine, aplikacija pred dostavo v klicalko preveri, ali je mogoče poklicati vse tri načine stika.



parametrov. Če želite aktivirati to funkcijo, morate aktivirati CPT na straneh kampanje in državnega prava.

Ko je stikalo omogočeno, izboljšano Greenzone za izračun Greenzone upošteva vsa naložena števila in poštna številke. Če je naloženih 10 števil, 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, združijo skladnost in dostavi stik v presečnem dovoljenem klicnem oknu.

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

Opomba: Ko stiki v izboljšanem zelenem območju ne uspejo, se neuspeli stiki znova prestavijo.

18. Če je treba stike klicati v skladu z državno **zakonodajo**, vklopite stikalo .

Različne geografske regije, kot so države, države itd., Imajo zakone, ki urejajo delovanje kontaktnega centra. Ti zakoni se lahko konfigurirajo na ravni aplikacije in izberejo kot veljavni za cam-paigns. Glej **državno pravo**.

Državo je mogoče identificirati z državno kodo, poštno številko ali območno kodo. Glede na razpoložljivost podatkov lahko izberete katero koli od teh možnosti:

- a. **Država:** Skladnost z državno zakonodajo za to kampanjo je v skladu z državo, konfigurirano v sistemski konfiguraciji aplikacije.
 - b. **Poštna številka:** Skladnost z državno zakonodajo za to kampanjo je v skladu z poštno številko, ki je konfigurirana v sistemu. Uporablja se državno pravo države, ki pripada tej poštni številki in/ali dodatni poštni številki.
 - c. **Območna 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 pripada tej območni kodi in/ali poštni številki na ravni načina.
 - d. **Območna poštna številka:** Skladnost z državno zakonodajo za to kampanjo je v skladu z območno kodo, ki je konfigurirana v sistemu. Država, ki pripada kateri koli območni kodi in/ali poštni številki in/ali dodatni poštni številki in/ali poštni številki na ravni načina.
19. **Državno pravo z izboljšanim zelenim območjem:** omogočite lahko državno pravo in izboljšano zeleno cono.
- Stik je mogoče prepoznati kot pripadnika več časovnih pasov na podlagi območne kode, poštna številke, dodatne poštna številke in poštna številke na ravni načina, odvisno od konfiguriranih stanj. Možno je, da bo treba za več zgoraj navedenih parametrov preveriti čas za varen klic enega stika, vključno z dovoljenim časom klicanja na ravni države. Omogočanje gumba Greenzone na ravni kamere zagotavlja, da aplikacija preveri vse te parametre, preden dostavi kontakt za klicanje.
- Opomba:** Državna zakonodaja sledi vrsti ne velja za izboljšano zeleno območje.
20. Izberite ustrezno **državno pravno skupino** , ki velja za to kampanjo.

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 poštne številke in območnih števil, velja prednostna naloga, določena v **Skupini za sistem > državno pravo**. Glej **državno pravno skupino**.

21. Kliknite gumb Shrani , da shranite oglaševalsko akcijo. 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. Poslovni parametri
2. Konfiguracija AI

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

3. CSS
4. Verižni
5. Sezname stikov
6. Upravljanje stikov
7. Uvrsti na urnik
8. Urejevalnik predlog IVR

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

9. Urejevalnik predlog e-pošte

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

10. SMS urejevalnik predlog

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

11. Druga konfiguracija

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

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 izpolnite na namizju posrednika 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. Vključite stikalo **za velike podatke**, da določite ta poslovni parameter kot množično polje. Poslovni parametri, ki so definirani 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. Vključite stikalo »**Pogled** agenta«, da te poslovne parametre prikažete posrednikom na namizju.

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.
7. Vključite stikalo **za pogled/urejanje** agenta, da posrednikom omogočite urejanje.

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središču za stike.
8. Po potrebi vključite stikalo **DNC**. To aplikaciji omogoča, da ugotovi, ali za klic na konferenco, ki temelji na tem poslovnem področju, veljajo pravila DNC (Ne kontaktiraj).
9. Izberite polje »Matrica stranke« s spustnega seznama, ki ustreza imenu poslovnega parametra.

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. ID stranke je lahko na primer poslovno polje v oglaševalskih akcijah, za katere je v poročilih potrebno združevanje. Vendar pa je ID stranke lahko prvo poslovno področje v oglaševalski akciji 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 polj, ker je uporaba 26 poslovnih polj (vključno z enoličnim identifikatorjem) odvisna od strank in ni enotna za vse tomere. 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 nastavitve petih polj oglaševalske akcije. Pomaknite se do **razdelka Polja oglaševalske akcije** .

Izvedite naslednje korake, da nastavite polja oglaševalske akcije.

1. **Odprite kartico Polje** oglaševalske akcije pod modulom **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: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.

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 zavihek Konfiguracija AI onemogočen.

Modul **za konfiguracijo** AI omogoča dostop do naslednjih napovednih funkcij AI. V konfiguraciji AI sta dve možnosti:

1. Najboljši čas za klic (BTTC)
2. Pravi čas za stik (RTC)

Najboljši čas za stik

BTTC je model umetne inteligence, ki pomaga zmanjšati število poskusov klicev in povečati uspešne klicne povezave z:

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:

Vklopite stikalo BTTC, da omogočite način najboljšega časa za klicanje stikov.

Uporabite drsnik ali vnesite vrednost za **Prag** stika. Kliknite **Shrani**. Prikaže se potrditveno sporočilo.

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

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.

Kalkulator Praga

Aplikacija skrbnikom ponuja orodje, imenovano **Kalkulator praga**. Uporabite drsnik ali vnesite **prag** verjetnosti in kliknite **gumb IZRAČUNAJ**. To orodje izračuna število stikov za dani odstotek. Zapisi, ki se ujemajo s stopnjo napovedi na ravni oglaševalske akcije, se izpolnijo na podlagi izračuna, ki ga opravi aplikacija.

Program samodejno izpolni ta polja glede na dano vrednost praga verjetnosti.

1. **Skupno število razpoložljivih zapisov – skupno število zapisov, ki so na voljo v oglaševalski akciji .**
2. **Predvideni zapisi, ki jih je mogoče klicati – število zapisov, ki jih je mogoče klicati v oglaševalski akciji ,** predvidenih na podlagi vrednosti praga verjetnosti.
3. **Predvidene pozitivne povezave** - Število zapisov, predvidenih kot pozitivne povezave, iz predvidenih zapisov, ki jih je mogoče klicati.
4. **Predvidena stopnja** penetracije – stolpec prikazuje, kako dobro filter zajame stike, ki se bodo povezali.
5. **Predvidena natančnost** povezovanja – stolpec prikazuje, kako natančno filter vključuje stike, ki se bodo povezali, in odstrani stike, ki se ne bodo povezali.
6. **Predvidena natančnost** natančnosti – stolpec prikazuje, kako natančno filter zajame stopnjo uspešnosti/– hitrost povezovanja izbranih stikov.

Prava oseba za stik

Skrbniki lahko izberejo **tudi možnost Prava oseba za stik** , tako da vklopijo ikono stikala. Ta možnost samodejno onemogoči BTTC in vsa povezana polja.

Če je izbran RPC, aplikacija pokliče vse stike s seznama možnih strank v padajočem vrstnem redu brez omejitev praga.

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 izvorne oglaševalske akcije.

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 veriži 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 klika, 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 poslovna mesta «** 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. Vključite stikalo **Fresh Contacts ON** , 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. Vključite stikalo **Obdrži globalne poskuse** , da ohranite število globalnih poskusov stikov v verižni oglaševalski akciji. 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 vključeno.
9. Vključite stikalo **Obdrži dnevne poskuse** , da ohranite število dnevnih poskusov stikov v verižni oglaševalski akciji. V **položaju OFF** je število dnevnih poskusov v verižni oglaševalski akciji inicializirano na nič.
10. 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.

Zavihek **Preslikani** rezultati vsebuje vse preslikane **rezultate poslovanja** in **telefonije** . **Na** zavihku Preslikani rezultati **izberite Poslovni izid** ali **Izid** telefonije, da si ogledate vse verižne preslikave.

Kliknite gumb Uredi , če želite urediti verižne preslikave.

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

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 glede na prioriteto potisne določen odstotek ali število Plat-inum stikov in/ali zlatih in srebrnih stikov.

Pomaknite se do **CSS** in **prikaže se zaslon Strategija** izbire stikov.

Ustvarjanje nove skupine CSS

Sledite navodilom za ustvarjanje nove **skupine** strategije izbire stikov:

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. Pomaknite se do razdelka **Pogoji** CSS.
4. Pogoje lahko ustvarite z možnostjo **Pogoji** gradnje ali **Pogojipisanja** . Omogočite zahtevano stikalo glede na vaše želje.

Ustvarjanje pogoja CSS - pogoji izdelave

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

1. Vnesite novo **ime** skupine CSS.
2. Vključite stikalo **za naprednega graditelja** , če želite ustvariti **napredno stanje** CSS.
Opomba: Napredni graditelj zahteva natančno stanje ročnega ustvarjanja ugnezdenih pogojev. Vsaka nepravilna postavitve oklepajev lahko povzroči, da stanje CSS izbere napačne in nenamerne stike za dostavo v klicnik. Če pa je stikalo naprednega graditelja izklopljeno, lahko pogoje dodajate v skupine z vnaprej izbranimi in/ali pogoji.
3. Zaslona »**Napredni graditelj**« je prikazan spodaj.
4. Vnesite odprt oklepaj - (- v prvo celico.
5. Na spustnem seznamu **Sistemska polja / poslovna polja** izberite ustrezen element. Če želite izvedeti več, kliknite [tukaj](#).
6. Izberite primerjalnega operaterja med spodaj navedenimi možnostmi - to je pogoj, da mora polje izpolnjevati za izbiro stika. Razpoložljivi parametri so:
 - a. je popolnoma enako
 - b. je manjša od
 - c. manjša ali enaka
 - d. večja od
 - e. večja ali enaka
 - f. ni enako
 - g. Kot
 - h. Palca
 - i. Ne v
 - j. Ni vseč
7. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite izbrati za dostavo.
8. Zaprite oklepaj.
9. Kliknite gumb **Dodaj** , da dodate še en pogoj.
10. Dokončajte **korake od 4 do 9**. Dodajte toliko pogojev, ki jih boste morda potrebovali za svoj CSS.
11. Ko končate s pogoji, kliknite **Shrani** , da dokončate
12. Če ne uporabljate naprednega graditelja, uporabite preprost graditelj, kot je prikazano na spodnjem zaslonu:
13. Na spustnem seznamu **Sistemska polja / poslovna polja** izberite ustrezen element. Za več podrobnosti glejte korak 5.

Opomba: Če izberete ID seznama sistemskih polj ali ID globalnega seznama, lahko s pojavnim oknom izberete ustrezen seznam z razpoložljivih seznamov.

14. 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.
15. Vnesite vrednost, ki jo mora izpolnjevati ta pogoj za stik, ki ga želite izbrati za dostavo.
16. Zaprite oklepaj.
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 12 do 17**.
22. Pomaknite se do razdelka Naročilo **po** .

Polja:

Polja	Opis
Največje št. vnovičnih poskusov	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 – domačimi, službenimi in mobilnimi številkami. 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 središča za stike.
SMS Ponovni poizkusi	To je trenutna povečana vrednost za število dovoljenih poskusov stikov za SMS oglaševalske akcije. Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.
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 možne stranke, ki jo je treba upoštevati pri posredovanju stikov, je na to

	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 predstavitelj. Klici, ki so v začetnem času, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
CallEndTime	To je končni čas klica, ki ga je nastavil predstavitelj. Klici, ki so v času zaključka, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
ListID	ID seznama, ki mu stik pripada. Kontakti, ki pripadajo ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.
Vrsta klica	Vrsta klica.
LastOutcome	Zadnji rezultat, nastavljen za ta stik. Kontakti z izbranim Zadnji izhod so dostavljeni.
Globalni ID seznama	ID globalnega seznama, ki mu pripada ta stik. Stiki, ki pripadajo globalnim ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.
Userid	To je ID posrednika, ki je bil označen za stik. Klici se dostavijo v klicnik 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– ID stika**, ki ga ustvari aplikacija.
 - b. **CallStartDate** – to je datum začetka klica, ki ga je nastavljal prestavnik. Klici, ki so v začetnem datumu, navedenem v tem pogoj, so izbrani za dostavo.
 - c. **CallEndDate** – to je datum konca klica, ki ga je nastavljal prestavnik. Klici, ki so v končnem datumu, navedenem v tem pogoj, 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 klicniški - naraščajoče ali padajoče. Spodaj je prikazan **razdelek Naročilo po** zaslona.
2. Na spustnem seznamu **Sistemska polja / Poslovna polja** izberite ustrezen element. Če želite izvesti 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 klicniški 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.
 - 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. Navedite začetni **in končni čas** , da prestavite stik 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 **Prestavi stike** na dokončano dejanje.

Opomba : Če potrdite polje Razveljavi vrednosti polja **za poslovanje, ki so jih posodobili posredniki** , program zavrže morebitne posodobitve vrednosti poslovnih polj, 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 mobilnega telefona in ID stranke (123456). Med interakcijo posrednika stranka zahteva spremembo številke mobilnega telefona in ID-ja cus-tomer (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 ID stranke (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

Sistemske pogoje

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. **Kontaktne prednostne klice – novi stiki: to so stiki**, ki jih aplikacija ni dostavila v Cisco CCE klicnik od zadnjega nalaganja do najstarejšega nalaganja. Dejansko so to sveži stiki brez enega samega poskusa klicanja.

2. **Kontaktni prednostni klici – stari stiki:** to so stiki, ki niso bili dostavljeni v klicnik Cisco CCE iz starih nalaganj.
3. **Določen trenutek: stiki,** ki ste jih prerazporedili za klic v določenem trenutku.
4. **Posebni agent:** stiki, ki so bili označeni za klic, da dosežejo določenega posrednika. To je znano tudi kot preslikava izvršnega direktorja računa (AEM).

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v *Webex središču za stike*.

5. **Določen posrednik z določenim trenutkom:** označeni stiki, ki so bili prestavljeni za klic, da bi v določenem trenutku dosegli določenega posrednika.

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v *Webex središču za stike*.

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** .

Seznam stikov

Na **strani Sezname** stikov so prikazani vsi sezname stikov, ki ste jih naložili v oglaševalsko akcijo. Na **strani s seznam** stikov si lahko tudi pomagata 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. **ID** seznama – ID seznama, ki ga ustvari aplikacija za ta seznam.
2. **ID** globalnega seznama – če je ta seznam del globalnega seznama, je ID globalnega seznama prikazan tukaj.
3. **Začetni čas** – ta začetni čas seznama.

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	Odpri	Odprite stik.
1	Zaprta	Zaprta stik.
2	Začasno zaklenjeno	Stik je začasno zaklenjen, ne bo dostavljen.
3	Naloži v Progress	Stik med postopkom nalaganja
4	Dostavljeno v Dialer	Stik dostavljen v klicalnik.
5	Prepiši	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	Stik je ustavljen in zaprt, ne bo dostavljen v klicalnik.

	in zaprto	
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 ustavljen	Stik je trajno ustavljen. Ne bo dostavljen v klicanik.
20	Dostavljen stik je ustavljen	Stik, ki je dostavljen v klicanik, ne more klicati.
21	Zaklenjeno za dostavo PCB	Ta stolpec ne vsebuje podatkov.
22	Zaklenjeno za dostavo stikov CSS	Stik, ki je zaklenjen za dostavo prek urnika strategije izbire stikov (CSS).
23	Zaklenjeno za dostavo AEM	Stik, ki je zaklenjen za preslikano dostavo agenta-izvršnega direktorja.
24	Zaklenjen z Res-chedule do Res-chedule Kontakt	Stik, ki ga je predstavitelj zaklenil, bo dostavljen, kot je bilo prestavljeno.
25	Zaklenjen z Res-chedule za zapiranje stika	Stik je zaklenil prestavljajnik, 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 pravnem 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 $CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;$

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** – začnete dostavo stikov v klicalknik. Stiki, naloženi s tega seznama, so dostavljeni v klicalknik.
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 klicalknik.
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.

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 kot en način.

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 kot en način.

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 pravnega 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 neuspešnih 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

Na strani s seznamami stikov je zavihek z imenom Seznam izbranih stikov. Ta zavihek vsebuje podrobnosti o stikih, izbranih 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 čiščenje in podrobnosti o grmičevju so tukaj prikazane. Navedene podrobnosti so:

1. **ID** seznama – ID seznama, ustvarjen za izbrisan seznam stikov. To je nadaljevanje prejšnjega ID-ja seznama za nalaganje in se ne začne z 1.
2. **Čas** obdelave – datum in čas, ko so bili stiki na tem seznamu izbrisani.
3. **Izbrisani stiki – število stikov**, izbranih 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 ID seznama, s katerega so bili prvotno preneseni stiki, in število stikov, izbranih 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, od koder lahko čistite 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 iz baze podatkov naložiti v oglaševalsko akcijo.
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 dotaktnega prenosa.
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. Z uporabo teh shranjenih profilov lahko naložite (vključno z globalnim nalaganjem), piling ali naložite DNC/NDNC/PEWC (skladnost) con-tacts, ne da bi morali skozi celoten postopek nastavljanja parametrov in pogojev. Z drugimi besedami, vsak profil je samodejni nalagalec.
6. Pomaknite se do razdelka 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 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 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, vklopite stikalo Omogoči naprednega graditelja pogojev.
 - 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 umazano naložiti v oglaševalsko akcijo iz zbirke podatkov.

Opomba: za nalaganje stikov prek zbirke podatkov ne smete uporabljati podrobnosti zbirke podatkov programa Campaign Manager.
Trenutno aplikacija podpira prenose samo iz zbirke 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. Polja following 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 klicanik. Na seznamu možnih strank imate morda polje za prioriteto po meri (številka vrednost), ki določa prioriteto klicanja.
 - b. **Ime območja – preslikava časovnega pasu za stike**; klicanje temelji na strankinem časovnem pasu. Izberite med možnostmi Časovni pas (uporabniško določen), Časovni pas, specifičen za oglaševalsko akcijo, Časovni pas, specifičen za poštno številko, in Časovni pas, specifičen za območje, Časovni pas, specifičen za državo, in Določen časovni pas za območje poštne številke.
 - i. **Časovni pas** – to je uporabniško določeno polje v datoteki za nalaganje seznama stikov. Ime polja je odvisno od glave, ki jo je nastavil uporabnik v datoteki za prenos stika. Dejanja se izkličejo na podlagi tega časovnega pasu.
 - ii. **Časovni pas**, specifičen za oglaševalsko akcijo – stiki so prikazani v časovnem pasu, v katerem deluje oglaševalska akcija. Poštna številka.
 - iii. **Časovni pas**, specifičen za poštno številko – stiki se izkličejo glede na časovni pas, v katerem sta kontaktna poštna številka in dodatno poštno sporočilo (če je na voljo) križišče. Za to aplikacija preveri tudi morebitno dodatno poštno številko.
 - iv. **Časovni pas**, specifičen za območje – stiki se prikličejo glede na časovni pas, v katerem sta območje stika in poštno sporočilo na ravni načina (če je na voljo). Za to aplikacija preveri tudi poštno številko, konfigurirano v razdelku Preslikava načina.
 - v. **Časovni pas**, določen za določeno državo – stiki so poklicani glede na časovni pas, v katerem je geografsko stanje stika.
 - vi. **Časovni pas**, specifičen za območje poštne številke – stiki se izkličejo glede na časovni pas, v katerem je kombinacija območja stika in lokacije poštne številke.
 - 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 kontaktnega seznama 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. Če želite izvedeti več, kliknite [tukaj](#).
 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. Popoln zemljevid 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, so prikazana kot podatki o zaslonskem popu na Agent Desktop.
 12. Dokončajte **razdelek Preslikava** sporočil tako, da preslikate polja **za pošiljanje in SMS polja**. **Opomba:** Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike
 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 na določenem seznamu in ne za seznam v oglaševalski akciji. S spustnega **seznama izberite ID** seznama. 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 tega seznama naloženih dejanj, ki so primerna 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/posodobitev. Za izbor so navedena vsa polja poslovanja oglaševalske akcije.

b. **Poslovno polje2**: Sekundarno polje, na podlagi katerega želite filtrirati in ujemati za operacijo duplic/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 števkami in prepoznavanje okna, ki ga je mogoče klicati, ki se križa z vsemi časovnimi pasovi, povezanimi s temi poštnimi števkami.

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 poštno številke na ravni zapisa in telefonsko številko, ki se kliče.

Opombe:

Vnos dodatne poštno 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. Vnesena za stik, aplikacija prevzame privzeto vrednost poštno 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 v primerjavi z državo potrebujete preverjanje veljavnosti dveh različnih entitet, uporabite **možnost Območje - poštna številka** .

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 števil. Pri nalaganju stikov izberite časovni pas, ki temelji na območni kodi, in izberite preslikavo poštno številke. (V takih primerih preskočite izbiro druge poštno številke in preslikavo poštno številke na ravni načina).

1. **ID** agenta – ID posrednika 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, yy-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. **ID** naprave – enolični ID naprave, ki so ji poslana obvestila o preverjanju pristnosti identitete. ID naprave je lahko številka mobilnega telefona, ID aplikacije ali identiteta mobilne opreme.

Upravljanje stikov

Upravljanje stikov je zmogljiva funkcija za izvajanje širokega nabora opravil, povezanih s stiki. Z uporabo **stikov** Man-age 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: to ne velja za trenutno izdajo.

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.

Na spustnem **seznamu TimeZone (Časovni pas)** izberite časovni pas, preden izberete druge pogoje filtra ali napišete pogoje, s katerimi želite zapolniti stike. To je neobvezna konfiguracija.

Opomba: Lastnost **IsTimeZoneRequiredForFilter** mora biti v datoteki LCMService web.config nastavljena na **true**, če želite pridobiti stike po časovnih pasovih.

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 izpolnjevanje stikov (glejte [Graditelj pogojev](#)) vključuje polje »Čas začetka klica« – čas začetka klica ob 14:00 po BST, aplikacija pretvori BST v IST in zapolni stike z začetnim časom klica ob 18:30 po srednjeevropskem času. Vendar mreža, ki zapolnjuje stike, prikazuje časovni pas, ki ga je izbral uporabnik, to je 14.00 BST.

Enaka logika pretvorbe časovnega pasu velja za vsa polja, povezana z datumom, ki jih uporabnik izbere v graditelju začimb.

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. Vklopite stikalo **Pogoji** pisanja, če pišete lastne pogoje filtra 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 SQL izrazov 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 poskusov za vsak kontakt 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 – domačimi, službenimi in mobilnimi številkami. 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 Ponovni poskusi** – to je trenutna povečana vrednost za število vnovičnih poskusov, dovoljenih za dostavo stikov za SMS oglaševalske akcije.
- 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 predstavitelj. Klici, ki so v začetnem času, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
- k. **CallEndTime** – to je čas konca klica, ki ga nastavi predstavitelj. Klici, ki so v času zaključka, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
- l. **ListID** - ID seznama, kateremu pripada stik. Kontakti, ki pripadajo ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.
- m. **CallType** – vrsta klica.
- n. **LastOutcome** - Zadnji rezultat, določen za ta stik. Kontakti z izbranim zadnjim rezultatom so dostavljeni.
- o. **Global ListID** – ID globalnega seznama, kateremu pripada ta stik. Stiki, ki pripadajo globalnim ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.
- p. **UserID** – to je ID posrednika, ki je označen za stik. Klici se dostavijo v klicalknik 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 notranji ID za stanje description.

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

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

3. Pogoj **gradnje lahko uporabite** tudi za ustvarjanje pogojev za merila filtriranja za iskanje stikov.
4. Vključite stikalo **za naprednega graditelja**, če želite ustvariti dodatno stanje.

Napredni graditelj **zahteva zapleteno** gradnjo pogojev, pri čemer se z uporabo več odprtih in zaprtih oklepajev pogoji postavijo ročno. Vsaka nepravilna postavitvev 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 pogoji.

5. Zaslón »**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 Sistemski polja / **poslovna polja** izberite ustrezen element. Glejte korak 5 Ustvarjanje pogoja CSS – pogoji gradnje.
 - a. Če izberete ID **seznama sistemskih polj** ali ID globalnega seznama, lahko v pojavnem oknu 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 Sistemski polja / **poslovna polja** izberite ustrezen element. Glejte korak 5 Ustvarjanje pogoja CSS – pogoji gradnje.
 - a. Če izberete ID **seznama sistemskih polj** ali ID globalnega seznama, lahko v pojavnem oknu izberete seznam z razpoložljivimi seznamami.
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 Sistemski 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.

ID stika - edinstven ID stika za navedeni stik v skladu s pogoji.

Poskusi - število poskusov stika do tega trenutka.

Opomba: če sta možnosti **Obdrži globalne poskuse in/ali Ohrani dnevne poskuse** preklicani v možnosti **Veriženje oglaševalskih akcij ali Strategija stika s kamerami**, se poskusi ponastavijo glede na poslovne zahteve. Poskusi pred takšno ponastavitvijo niso vključeni v tukaj prikazano štetje.

ID seznama - ID seznama, iz katerega je naložen stik.

LastOutcome - zadnji rezultat, ki ga je klicalec 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

Iskanje stikov

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 48
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 (Filter)** na zaslonu **Manage Contacts (Upravljanje stikov)** izberite **button Reschedule/Reset Contacts (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 klicalknik.
 - 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 **Prestavi stike** na dokončano dejanje.

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

Stik A je na primer naložen z vrednostmi v polju podjetja za številko mobilnega telefona in ID tomra Cus- tomer (123456). Med interakcijo posrednika stranka zahteva spremembe v mobilnih napravah

število in ID stranke (na 345678), posrednik pa posodobi vrednosti. V času ponovnega odpiranja tega stika s pogoji CSS imate možnost, da se vrnete na original mobilno številko in ID stranke (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 z nizko temperaturo, so poseljeni.

Opomba : Potrditveno polje **Odprti 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 se izpolnijo 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 z nizko temperaturo, 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 **Zaprta 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

Opomba: Funkcija »Vnovična dodelitev posrednikov« ni podprta v trenutni izdaji.

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 zaslону** 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 ID **posrednika** , od katerega želite znova dodeliti klic. 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 razloženo, 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

Zavihek **Urnik** vam pomaga načrtovati dostavo stikov v klicalniki. 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 raspored v oglaševalsko akcijo.
4. Če želite dodati več urnikov CSS, kliknite **gumb Dodaj urnik** ali dvokliknite celico v mreži dni za teden in dan, da izberete čas rasporeda 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

Raspored 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 klicniški center za vsak dan v tednu. 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 obrnite **delovni dan Vklomite**.

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, vklopite časovno stikalo **po meri**.
4. V **stolpcu Časovni obseg** sta prikazana privzeti začetni in končni čas od 12.00 AM do 23.59. 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 Počitnice konfiguracije sistema, 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.

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](#)
- [Skripte strežnika](#)
- [Nastavljanje pragov stika](#)
- [Konfiguracija rezultatov telefonije](#)
- [Konfiguracija Agent Desktop](#)

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 izbiro je na voljo nekaj ključnih SQL funkcij, 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

Na kartici Cilj oglaševalske akcije lahko nastavite dnevne, tedenske in mesečne cilje, ki jih morajo posredniki doseči.

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.

Skripte strežnika

Strežniški skript se uporablja za prilagajanje upravitelja oglaševalskih akcij na podlagi poslovnih zahtev za določene cus-tomere. Obstajata dve vrsti skriptov, ki jih razvijalci uporabljajo, skripte pred klicem in skripte po klicu.

Za več informacij si oglejte [skripte strežnika](#).

Prag stika

Prag stika je funkcija, specifična za oglaševalsko akcijo, ki pošilja opozorila, ko stiki, ki so na voljo za dostavo v klicnik, dosežejo pod konfigurirano številko.

Vklopite **stikalo za opozarjanje** na prag, če želite, da aplikacija spremlja stike, ki so na voljo za dostavo v klicnik, in pošlje opozorila. Izpolnite spodnje informacije:

1. **Vnaprejšnja napoved (zapisniki)** - Aplikacija spremlja stike, ki so na voljo za dostavo, in pošilja opozorila pred časom, ki je konfiguriran tukaj. Če konfigurirate 15 minut, so opozorila poslana 15 minut pred trajanjem praga, ko napovedani stiki padejo pod najmanjše število stikov.
2. **Najmanjše število stikov – najmanjše število stikov**, ki morajo biti na voljo za dostavo klicatelju. Če stiki dosežejo to raven, je opozorilo poslano.
3. **Trajanje praga (minute)** – trajanje praga, ki se spremlja. Opozorilo se pošlje na podlagi tukaj določenega trajanja.
4. Kliknite **Shrani** za dokončanje; **Prekliči** za izhod brez shranjevanja sprememb in **Izbriši**, če želite izbrisati opozorilo o pragu za to oglaševalsko akcijo.

Če na primer nastavite vnaprejšnjo napoved kot 15 minut, najmanjše število stikov kot 100 in trajanje praga na 120 minut, aplikacija pošlje opozorilo 2 uri 15 m, ko se pričakuje, da bo število dobavljivih stikov (sveže in prestavljeno) doseglo pod 100.

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 si jih lahko ogledajo agenti, skrit posrednikom ali obratno, obrnite gumb

AgentView za določen rezultat preklopi na **VKLOP** ali **IZKLOP**, kot je zahtevano.

Opomba: Možnost AgentView ni na voljo za Webex središče za stike.

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

Konfiguracije Agent Desktop

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

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

1. Vključite stikalo za dispozicijo **zahtevanih** nastavitvev, če želite, da je dispozicija obvezna, ko posrednik 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 stikalo EOD vključite. Če stikalo vključite, 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 vključeno, 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 na Agent Desktop je omogočen, če to izberete.
3. Izberite vključeno 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 cam-paign.
 - 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 - vse kampanje in mačke.
5. Kliknite Shrani za dokončanje **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 oglaševalskih akcij

Modul **z nastavitvami** klicalnika oglaševalskih akcij vam omogoča, da preglasite nastavitve, ki ste jih na ravni skupine nastavili glede CLI, obdelave odzivnika in zdravljenja opuščениh klicev.

Preglasitve veljajo samo za določene oglaševalske akcije, medtem ko druge oglaševalske akcije v skupini upoštevajo nastavitve na ravni skupine.

Pomaknite se do nastavitvev **oglaševalske akcije** > klicalnika in si oglejte **zaslon**

z nastavitvami klicalnika oglaševalskih akcij. Za konfiguriranje nastavitvev

klicalnika izvedite naslednja opravila:

1. »Dodaj pogoj« spodaj
2. "Filter" na naslednji strani
3. "CLI" na strani 64
4. "Obdelava odzivnega stroja" na strani 65
5. "Zdravljenje opuščениh klicev" na strani 66

Polja

Polja	Opis
Skupni pogoji	Število skupnih pogojev.
Ime pogoja	Ime pogoja.
Opis stanja	Opis stanja.
Omogočeno	Vklopite/izklopite stikalo, 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 je v vsakem trenutku mogoče omogočiti 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 klicorce in klicorce, 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 ciljnih oglaševalskih akcij, ocene pa so ustrezno izpolnjene na spodnjih karticah glede na nastavitve načinov tempa v skupini Cam- paign.

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 Sistemski 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 št. vnovičnih poskusov	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. Na primer, stik se naloži s tremi načini - Domov,

	Službene in mobilne številke. 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 SMS oglaševalske akcije.
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 predstavitelj. Klici, ki so v začetnem času, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
CallEndTime	To je končni čas klica, ki ga je nastavil predstavitelj. Klici, ki so v času zaključka, navedenem v tem pogoju, so izbrani za dostavo.
ListID	ID seznama, ki mu stik pripada. Kontakti, ki pripadajo ListID-jem v tej izjavi CSS, so dostavljeni.
Vrsta klica	Vrsta klica.
LastOutcome	Zadnji rezultat, nastavljen za ta stik. Kontakti z izbranim zadnjim rezultatom so dostavljeni.
Globalni ID seznama	ID globalnega seznama, ki mu pripada ta stik. Stiki, ki pripadajo globalnim ID-jem seznama v tem stanju CSS, so dostavljeni.
Userid	To je ID posrednika, ki je bil označen za stik. Klici se dostavijo v klicalniki 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 številka stika, ki je stranki med sprejemanjem klica prikazana kot ID odhodnega 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 ID odhodnega klica med prejetjem klica.

Obdelava odzivnega stroja

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

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 nastavitvev 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 predvaja klicatelju 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 opuščениh klicev

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

1. Pomaknite se do **zdravljenja opuščениh klicev**.
2. Na spustnem seznamu izberite **Abandoned Call Treatment (Zdravljenje opuščenedega klica)**. Na primer, **Prekini povezavo**.
3. Če izberete **Prekini povezavo**, konfiguracija nastavitvev 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 predvaja klicatelju na IVR in prekine povezavo.
6. Kliknite **Shrani**.

Skript strežnika

Strežniški skript se uporablja za prilagajanje upravitelja oglaševalskih akcij (upravitelja oglaševalskih akcij) na podlagi poslovnih zahtev za določene stranke. Obstajata dve vrsti skriptov, ki jih razvijalci uporabljajo, skripte pred klicem in skripte po klicu.

Skripte pred klicem

Skript pred klicem se lahko uporabi za integracijo z zunanjo aplikacijo ali bazo podatkov za sprejetje končne odločitve o klicanju stika. To se v idealnem primeru zgodi pred dostavo stikov v klicalniki.

Skript za predklic je treba ustvariti z uporabo MEF. Vključuje metodo ExecutePreCallScript za klicanje funkcije, ki izvaja logiko pred klicem. Ti skripti dajejo mehanizmu za podajanje stikov navodila, naj stike dostavi klicalniku na podlagi vzorca skripta.

Opomba: Vzorčna plošča mora imeti isto ime skripta, kot ga uporablja razvijalec.

Skripte po klicu

Skripte po klicu lahko uporabite za izvajanje katere koli operacije po klicanju, na primer za preverjanje rezultatov, prejetih od klicatelja, in prilagajanje vedenja pri prestavljanju ali katero koli integracijo tretjih oseb, kot je posodabljanje stanja CRM glede rezultata klica itd.

Skript za post klic vam omogoča, da prilagodite izdelek, kot je podrobno opisano spodaj:

- Pred prerazporeditvijo: To se izvede pred prerazporeditvijo stika (lahko spremeni različne parametre, ki vplivajo na logiko prestavljanja z logiko po meri).
- Po prerazporeditvi: Po prerazporeditvi stika (podatke o prestavljanju lahko uporabite za dodatno obogatitev ali spremembo strategije in uporabite informacije za posodobitev zunanjih platform).
- Oboje: skript se izvede pred prestavitvijo in po prestavitvi.

Skripte pred klicem

Skript pred klicem	Podatkovni tip	Opis
ID oglaševalske akcije	Nvarchar(64)	Ime kampanje.
ID stika	Int	Enolični ID za oglaševalsko akcijo.
ListID	Int	ID seznama je enolični ID oglaševalske akcije.
MODEID	Int	Interni ID imena načina, glejte OBD_Modes tabelo.
Ključ oglaševalske akcije	Int	Interni ID za oglaševalsko akcijo, glejte Obd_Campaign tabelo.
Ključ oglaševalske akcije	Int	Dosedanji poskusi stika.
ModeRetries	Int	Število poskusov v istem načinu. To se ponastavi, ko klicanje preklopi v drug način.
MaxRetries	Int	Število poskusov stika do tega trenutka. To je enakovredno kontaktnim ponovnim poskusom.
CValue	Nvarchar(12)	Telefonska številka, na katero bo klican klic (ali) E-poštni ID, na katerega bo poslano e-poštno sporočilo.
ID časovnega pasu	Int	Interni ID imena časovnega pasu, glejte OBD_ tabeli časovnega pasu.

ID najemnika	Int	To velja samo za modul najemnika, to je enolični ID za najemnika.
Userid	Int	Za stike PCB ID agenta, iz katerega je registriran povratni klic. Za Redni povratni klic ima to polje vrednost kot LCM. Za stike AEM je con-tact označen s tem agentom.
Vrsta klica	Int	0 - Redni klic
ID stanja	Int	Interni ID stanja CSS (glejte OBD_CustomFilters).
CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar(12)	Se ne uporablja več
Telefonska številka	Nvarchar(12)	Telefonska številka, na katero bo klican klic (ali) E-poštni ID, na katerega bo poslano e-poštno sporočilo.
BUSSFLD1 to BU0SSFLD20	Nvarchar(128)	Vrednost polja »Podjetje1« do »Vrednost podjetja«20.
BUSSFLD21 to BU06SSFLD26	nvarchar(maks)	Vrednost polja »Podjetje21« do polja Vrednost podjetja26.
KONTAKTNI PODATKI	nvarchar(maks)	Izbirna vrednost polja »Podjetje«. V tem polju je vrednost v XML vrsti.
MailSubject	Nvarchar(1024)	Zadeva e-pošte.
MailMessage	nvarchar(maks)	Telo e-pošte.
MailAttach	Nvarchar(1024)	E-poštna priloga. To mora biti absolutna pot do kraja, kjer je rubež shranjen.
SMSText	Nvarchar(4000)	SMS sporočilo
IME OBMOČJA	Nvarchar(128)	Ime območja načina. Trenutni način, ki ga je izbral stik.
Poštna številka	Nvarchar(32)	Poštna številka stika.
Območna koda	Nvarchar(50)	Območna koda načina. Trenutni način, ki ga je izbral stik.
ImeDržave	Nvarchar(64)	Država Ime stika
RescheduleExpiredTime	Datumura	Čas konca klica – pri prestavitvi stikov se upošteva čas konca klica. Pri stikih s povratnim klicem se upošteva končni čas povratnega klica.
ListEndTime	Datumura	Končni čas seznama.
Povratni klicČas	Datumura	Začetni čas povratnega klica.
PREDNOST	Int	Prednost stika.
Zadnji dostop	Datumura	Datum in čas, ko so podatki o stiku posodobljeni v tabeli stikov.
ListTimeToLive	Int	Čas je, da živimo za seznam.

DailyRetries	Int	Ponovni poskusi za trenutni dan.
CycleRetries	Int	Število ciklov, ki jih je Retries opravil doslej.
LastOutCome	Int	Zadnji rezultat, ki ga je klicalec prejel za ta stik.
GID	Int	ID globalnega seznama.
IsWireless	Bool	Označite z zastavico, da ugotovite, ali je trenutni način žičen ali brezžičen.
MAILCC	nvarchar(maks)	Prejemniki, ki jih je treba med pošiljanjem e-pošte preslikati v polje CC.
MAILBCC	nvarchar(maks)	Prejemniki, ki jih je treba med pošiljanjem e-pošte preslikati v polje »Skp«.
EmailRetries	Int	Število doslej poslanih e-poštnih sporočil.
SMSRetries	Int	Število doslej poslanih SMS.
ListProcessingDate	Datumura	Navedite začetni datum.
LeadScore	Int	Ocena potencialnih strank. To je lahko del seznama za nalaganje stika.
Weightage	Int	Teža načina. Trenutni način, ki ga je izbral stik.
Vrsta kanala	Int	Vrsta kanala v načinu. Trenutni način, ki ga je izbral stik.
E-poštaSMSTemplateName	Nvarchar(64)	Ime predloge, ki se izvaja. To je predloga, izbrana na podlagi določenih pogojev.
Številka računa	Nvarchar(30)	To je edinstven ID za identifikacijo poskusa klica za kon-takt.
DeliverType	Nvarchar	To določa, ali je stik dostavljen klicalcu ali agentu, kot je ročno klicanje (Dostavi - PEWC, Dostavi - Običajno)
Vrednost »RetVal«	Bool	Ta zastavica mora biti nastavljena na True, ko je skript izveden, stik pa mora biti poklican. Ta zastavica mora biti nastavljena na False, ko ta stik v tem trenutku ne more biti poklican.
IsListExpired	Bool	Zastavica, ki označuje potek tega stika pod seznamom, ki temelji na časovnem pasu.
Poslovni izid	Nvarchar	To je povezano s poljem »RetVal«. Medtem ko je vrednost »RetVal« nastavljena na »false«, je obvezno nastaviti rezultat »Zasedenost/telefonija«, ko je treba predhodno odstraniti stik iz klicanja.
Modul	Nvarchar	Modul poteka veljavnosti (oglaševalska akcija, časovni pas, način, stik, seznam). To velja za ročno klicanje

		(brez PEWC).
Čas poteka	Datumura	Čas izteka stika. To se izpelje glede na končni čas navedenega modula (oglaševalska akcija, časovni pas, način, stik, seznam).
ResetContactLeadScore	Bool	Zastavica za ponastavitev vrednosti rezultata potencialne stranke (to je notranja zastavica).
Ime predloge	Nvarchar	Ime predloge, ki se izvaja; To je izbrana predloga na podlagi določenih pogojev.
CallID	Nvarchar(64)	To je enolični ID za klic.
DeliverdTimeZone	Nvarchar(128)	V tem polju poteka kontaktni časovni pas.
Časovni pasČas poteka	Nvarchar(32)	Čas izteka roka uporabnosti za stik se izračuna na podlagi časovnega pasu in izpolni v tem polju.
CiscoTimezonebias	Nvarchar(128)	To je pristranskost časovnega pasu za API stike.
CiscodstObsereved	Logična vrednost	Označite z zastavico, da ugotovite, ali je časovni pas stika pod poletnim/zimskim časom (DST). True, če je pod DST False, če ni pod DST
CampaignCategoryName	Nvarchar(64)	Ime kategorije oglaševalske akcije, povezano s to kamero.
ID kategorije oglaševalske akcije	Int	Preslikan ID kategorije oglaševalske akcije.
AuthScheduleRetry	Int	Število poskusov, dovoljenih za preverjanje pristnosti identitete.
ID naprave	Nvarchar(255)	ID naprave, ki se uporablja za preverjanje pristnosti identitete.
Callerid	Nvarchar(64)	ID klicatelja je identificiral ANI.
DialerAgentCallback	Košček	Od tega je odvisno, ali je zahtevo za povratni klic nastavil posrednik kliker ali zunanji posrednik.
PrekoračitevPEWCValidacija	Košček	Uporablja se za ugotavljanje, ali je stranka dovolila samodejno klicanje. To omogoča takojšnjo dostavo con-tact brez potrditve za PEWC.
ID klica	Int	To je ID klicatelja, ki ga dodeli aplikacija, ko ustvarite klicalknik.
PaceID	Int	To je ID, dodeljen načinu tempa (predogled, progresivno, napovedno itd.) pri ustvarjanju campaign.
Skupina oglaševalskih akcij	Nvarchar(64)	To je ime skupine oglaševalskih akcij, kot ga je ustvaril uporabnik ali je sinhronizirano iz klicatelja.
FilterConditionID	Int	To je samodejno ustvarjen ID, ko uporabnik ustvari pogoje za vložitev, da aplikacija preglasi nastavitve skupine na ravni oglaševalske akcije. To je mogoče uporabiti samo za preglasitveni CLI, odzivnik

		Zdravljenje in zdravljenje opuščenih klicev.
Atributi klicalnika	Nvarchar	V tem stolpcu so vse lastnosti načina tempa, konfigurirane za skupino oglaševalskih akcij v obliki niza JSON. Privzeta vrednost je CampaignGroup.
DialerAttributesModifiedBy	Nvarchar	To je ime entitete, ki preglaši nastavitve skupin na ravni oglaševalske akcije. Če na primer skript za predklic preglaši nastavitve skupine, je kot vnos naveden PreCallScript. Privzeta vrednost je CampaignGroup.

Skripte po klicu

Objavi skript za klic prej

Skript po klicu prej	Podatkovni tip	Opis
Obnovitveni ključ	Float	Edinstven ID za prestavljanje stika. (Glej t_Dialer_Detail tabelo)
ID skupine oglaševalskih akcij	Nvarchar(64)	ID skupine Ciscove oglaševalske akcije, To je notranji ID skupine oglaševalskih akcij (glejte Obd_Campaign_Group tabelo).
ID oglaševalske akcije	Nvarchar(64)	Ime kampanje
Phone	Nvarchar(64)	Telefonska številka, na katero bo klican klic (ali) E-poštni ID, na katerega bo poslano e-poštno sporočilo.
ID stika	Nvarchar(128)	Enolični ID za oglaševalsko akcijo.
CallResult	Int	Rezultat poskusa vzpostavitve stika (bodisi telefonija bodisi poslovni izid).
ID načina	Int	Interni ID imena načina (glejte OBD_Modes tabelo).
ContactRetries	Int	Dosedanji poskusi stika.
ModeRetries	Int	Število poskusov v istem načinu. To se ponastavi, ko klicanje preklopi v drug način.
IzidPonovni poizkusi	Int	Število poskusov agenta določa enak izhod. Za izid telefonije se ponastavi, ko preklopi način. Za poslovne rezultate je

		števec se ne ponastavi niti stikala za način.
ID časovnega pasu	Int	Interni ID imena časovnega pasu (glejte OBD_ tabelo časovnega pasu).
Veljavni načini	Nvarchar(256)	Število načinov, ki so na voljo za stik. V tem polju je vrednost ID-ja načina (List of Mode ID), ki jo določa znak cevi
DailyRetries	Int	Število poskusov, ki ste jih klicali danes. Ponastavi se, ko se dan spremeni.
CycleRetries	Int	Število zaključenih ciklov. (Ko so vsi načini stika poklicani enkrat, se ta določi kot cikel končan. Naslednji cikel sledi temu.)
Izid IsProcessOutcome		Označite, da določite, kateri izid naj se doseže. Ta zastava se uporablja predvsem za Dual Out- come. Ko agent nastavi tako telefonijo kot poslovne rezultate, je zastavica: True for Tele- Phone Outcome - se uporablja za predstavitev takta. False for Business Outcome – uporablja se samo za poročanje in veriženje.
Vrsta klica	Int	0 - Redni
ID stanja	Int	Pogoj CSS, prek katerega je stik izbran za klicanje. To je notranji ID (glejte Obd_CustomFilter tabelo).
BussFld1 do BussFld20	Nvarchar(128)	Vrednost polja »Podjetje1« do Vrednost poslovnega polja20
BussFld21 do BussFld26	Nvarchar(maks)	Vrednost polja »Poslovno21« do »Vrednost podjetja26«
Podrobnosti stika	Nvarchar(maks)	Izbirna vrednost polja »Podjetje«. V tem polju je vrednost vrste XML.
GID	Int	ID globalnega seznama.
ListID	Int	ID seznama (enolični ID oglaševalske akcije).
ChildListID	Int	To je ID sekundarnega seznama. ID podrejenega seznama je na seznamu drugačen, zapisi pa so znova dodani, ko je seznam ustvarjen.
Komentarji agentov	Nvarchar(4000)	Komentarji, ki jih določi posrednik med pogovorom s stranko.
TargetAmount	Float	Prodaja za interakcijo. To nastavi agent po zaključku pogovora s cus-tomerjem.
ContactPriority	Int	Prednost stika. To se poveča /

		zmanjšana glede na doseženi izid (telefonija/poslovni izid).
Periferno število agenta	Nvarchar(32)	ID agenta agenta, ki je opravil ta poskus.
Skillgroupskilltargetid	Int	ID skupine spretnosti, ki se uporablja samo za klicalec Cisco.
Ključ usmerjevalnika	Int	To je značilno samo za Cisco UCCE. To je edinstven ID, ki se ustvari enkrat na dan.
Routercallkeyday	Int	To je značilno samo za Cisco UCCE. To je edinstven ID, ki se ustvari enkrat na dan. (Ta številka se določen dan ne bo podvojila.)
Vrsta kanala	Int	Vrsta kanala načina. 1 - SMS 2 - Glas 3 - E-pošta
DialerDateTime	Datumura	Datum in čas, ko je klicanje končano.
Delivered Type	Nvarchar(32)	Vrsta dostave stikov – prek klicalec ali kot ne-PEWC.
Ciljna skupina oglaševalskih akcij	Nvarchar(64)	Ciscova kampanja, kateri je dostavljen stik. To se uporablja samo za oglaševalske akcije s seznamom v skupni rabi.
Številka računa	Nvarchar(30)	Edinstven ID, ki se ustvari med dostavo stika. To je ID, ki se uporablja za interakcije med klicalcem in aplikacijo.
Userid	Nvarchar(32)	To polje se ne uporablja več.
Poskusi stikov	Tinyint	Dosedanji poskusi stika.
CallbackRegisteredType	Int	Vrsta povratnega klica, ki ga je nastavil posrednik. 2 - Redni povratni klic
CallBackDateTime	Nvarchar(50)	Datum in čas, ko stranka zahteva povratni klic.
DostavljenoČas	Datumura	Datum in čas, ko je stik dostavljen klicatelju.
Trajanje klica	Bigint	Trajanje interakcije zastopnika s stranko v nekaj minutah.
CallBackRetries	Int	Število poskusov, ki kot rezultat prejmejo "neuspeh pri vračanju agenta". To se uporablja za preklap stika iz PCB v NCB.
NačrtovaniČas dostave	Datumura	

ICMId	Int	ID seznama (enolični ID oglaševalske akcije).
IsPostCallScript	Košček	Označite z zastavico, da preverite, ali je na voljo skript po klicu.
IsWireless	Košček	Označite z zastavico, da preverite, ali je številka stika Brezžični stik.
CallReferenceID	Nvarchar(35)	To je edinstven ID. To polje se uporablja za identifikacijo dvojnega rezultata, ko zapisi preidejo na aktivnost klica.
ICRCallKey	Int	Ne uporablja se več.
PeriferniCallKey	Int	Ne uporablja se več.
RouterCallKeySequenceNumber	Int	Ne uporablja se več.
ReservationCallDuration	Int	Ne uporablja se več.
PredogledČas	Datumura	Ne uporablja se več.
Način klicanja	Nvarchar(32)	Ne uporablja se več.
SFUID	Nvarchar(maks)	To je notranji ID za uporabnika, ki ima dostop do prodajne sile (glejte Obd_User tabelo). To polje se uporablja predvsem za identifikacijo uporabnika, ki je naložil stik iz storitve Cloud Voice.
SFLeadId	Nvarchar(256)	To je ID možne stranke Salesforce. Ta ID se izpolni, ko stike prenesete iz storitve Cloud Voice CRM.
SFContactId	Nvarchar(256)	To je ID stika Salesforce. Ta ID se izpolni, ko so stiki preneseni iz storitve Cloud Voice.
SFCampaignId	Nvarchar(256)	To je ID oglaševalske akcije Salesforce. Ta ID se izpolni, ko so stiki preneseni iz storitve Cloud Voice.
CallBackRequestBy	Nvarchar(64)	ID posrednika, ki je zahteval povratni klic
CallBackAttType	Nvarchar(3)	Vrsta povratnih stikov, ki jih je sistem dostavil klicatelju. 1 -PCB 2 -NCB
Ključ kampanje	Int	Enolični ID oglaševalske akcije (glejte Obd_Cam- paign tabela)
PrejšnjaLeadScore	Int	Rezultat možne stranke stika pred trenutnim poskusom.
CurrentLeadScore	Int	Rezultat možne stranke stika po trenutnem poskusu.

ResetContactLeadScore	Košček	Označite z zastavico, če želite izvedeti, ali je bil rezultat potencialne stranke v tem poskusu ponastavljen.
Način povratnega klica		ID načina, na katerega je treba opraviti povratni klic.
Telefonska številka	Nvarchar(64)	Klicana številka stika.
IsPhoneNoDNC	Košček	Označite z zastavico, da ugotovite, ali je DNC označen za to telefonsko številko. To bo določil zastopnik.
BussfldDNCValue	Nvarchar(maks)	Vrednost poslovnega polja, ki je označeno za DNC, ki blokira stik.
Blokiral	Nvarchar(100)	To je za prepoznavanje, kaj blokira stik kot DNC (bodisi poslovno polje DNC / telefonska številka)
IsInbound	Košček	Zastavico za prepoznavanje, ali je ta klic dohodni klic.
SKUPINA IZIDOV	Nvarchar(32)	Rezultat Ime skupine.
IZID	Int	To je interni ID za rezultat (glejte Obd_Outcome tabelo).
ID naprave	Nvarchar(255)	ID naprave, uporabljene za preverjanje pristnosti identitete.
DNCBlockedStartDate	Datetime	Stik je blokiran, ker se DNC začne s tem datumom.
DNCBlockedEndDate	Datetime	Blok DNC za stik se konča na ta datum.
DNCType	Nvarchar(10)	Vrsta DNC – globalna ali za določeno oglaševalsko akcijo.
Stanje	Int	Stanje stika po izvedbi algoritma Prestavi.
IME OBMOČJA	Nvarchar(maks)	Ime območja načina. Trenutni način, ki ga je stik izbral.
Poštna številka	Nvarchar(32)	Poštna številka stika.
Čas nalaganja	Datetime	Datum in čas prenosa stikov.
DialerAgentCallback	Košček	To označuje, kdo je nastavil določen povratni klic - zunanji agent ali kliker.
PrekoračitevPEWCValidacija	Košček	Uporablja se za ugotavljanje, ali je stranka dovolila samodejno klicanje za eno takojšnjo dostavo brez preverjanja PEWC.
SMSTransactionCount	Int	Število SMS transakcij za stik.
StateLawGroupName	Nvarchar(128)	Ime državne pravne skupine.



BussfldDNCValue1	Nvarchar(128)	To je poslovno področje, na podlagi katerega je dogovor označen kot DNC.
------------------	---------------	--

IdentityAuthenticationEnabled	Košček	To označuje, ali je stik omogočen za preverjanje pristnosti Identity ali ne.
TotalPrimaryAuth	Int	Število polj, ki omogočajo preverjanje pristnosti stika prek primarne avtentikacije. Za preverjanje pristnosti se lahko na primer preverijo tri polja – ime matere, datum rojstva in številka debetne kartice.
VerifiedPrimaryAuth	Košček	To kaže, ali je bila primarna avtentikacija uspešna ali ne.
SkupajSekundarniAuth	Int	Število polj, ki omogočajo preverjanje pristnosti stika prek sekundarne avtentikacije. Za preverjanje pristnosti je na primer mogoče preveriti dve polji – SSN in PIN debetne kartice.
VerifiedSecondaryAuth	Košček	To kaže, ali je bila sekundarna avtentikacija uspešna ali ne.
ID kategorije oglaševalske akcije	Int	ID kategorije oglaševalske akcije.
DNCCampaignCategoryID	Nvarchar(maks)	ID kategorije DNC.
CampaignCategoryName	Nvarchar(64)	Ime kategorije oglaševalske akcije.
DiallerReferenceID	Nvarchar(64)	To je enolični ID, ki se nanaša na klicatelja, ki pokliče klic.
CallID	Nvarchar(64)	To je edinstven ID. To se uporablja za identifikacijo klica z dvojnimi rezultatom, ko so zapisi premaknjeni v tabelo klicne dejavnosti.
POSLOVNI IZID	Int	To je povezano s poljem »RetVal« . Medtem ko je možnost »RetVal« nastavljena na »false«, mora agent nastaviti rezultat poslovanja/telefonije, kadar je to zaželeno, da se prepreči klicanje stika.
IZBRISATI	Int	To označuje, ali je izid izbrisan ali je še vedno veljaven.
RPCType	Nvarchar(8)	To označuje vrsto povezave desne stranke (RPC).
PrirastkiPonovni poskusi	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba število ponovnih poskusov povečati za trenutni poskus stika.
GlobalRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba globalno število ponovnih poskusov povečati za trenutni poskus stika.
DailyRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba za trenutni poskus povečati dnevno število ponovnih poskusov

		stika.
ModeRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba število ponovitev načina povečati za trenutni poskus stika.
OutcomeRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba za trenutni poskus stika povečati število ponovitev rezultata.
AgentView	Košček	Ta zastavica določa, ali si lahko agent ogleda izid ali ne.
DefaultOffset	Int	To je privzeti odmik časovnega pasu od GMT za stik.
DefaultCloseContact	Košček	To je oznaka, ki označuje, ali je treba stik zapreti na podlagi rezultata, ki ga je določil agent.
DefaultMaxRetry	Int	Ta zastavica določa, ali je treba za trenutni poskus stika povečati največje število ponovnih vnovičnih poskusov.
ID klica	Int	To je ID klicatelja, ki ga dodeli aplikacija, ko ustvarite klicalko.
PaceID	Int	To je ID, dodeljen načinu tempa (Predogled, Napredno, Napovedno itd.) pri ustvarjanju oglaševalske akcije.
Skupina oglaševalskih akcij	Nvarchar(64)	To je ime skupine oglaševalskih akcij, kot ga je ustvaril uporabnik ali je sinhronizirano iz klicatelja.

Skript po klicu

Skript po klicu	Podatkovni tip	Opis
ID skupine oglaševalskih akcij	Nvarchar(64)	ID skupine Ciscove oglaševalske akcije, je interni ID skupine oglaševalskih akcij (glejte Obd_Campaign_Group tabelo).
ID oglaševalske akcije	Nvarchar(64)	Enolični ID za oglaševalsko akcijo.
DialPlanName	Nvarchar(64)	Strategija stikov, ki se uporablja za prestavitev stika za ta poskus.
KontaktId	Nvarchar(128)	Edinstven ID stika.
Modeld	Int	Interni ID imena načina (glejte OBD_Modes tabelo).
RescheduleModeld	Int	ID načina, na katerega je stik prestavljen za naslednji poskus.

CallStartDate	Datumura	Prestavljeni datum začetka klica.
CallEndDate	Datumura	Prestavljen datum konca klica.
ContactRetries	Int	Dosedanji poskusi stika.
DailyRetries	Int	Število poskusov, ki ste jih klicali danes. Ponastavi se, ko se dan spremeni.
ModeRetries	Int	Število poskusov v istem načinu. To se ponastavi, ko klicanje preklopi v drug način.
IzidPonovni poizkusi	Int	Število poskusov agenta določa enak rezultat. Za izid telefonije se ponastavi, ko preklopi način. Za Business Outcome, števec ni ponastavljen niti stikala načina.
CycleRetries	Int	Število zaključenih ciklov. Ko so vsi načini stika poklicani enkrat, se ta določi kot cikel končan. Naslednji cikel se bo nadaljeval po tem.
Rezultat	Int	Rezultat poskusa vzpostavitve stika, kot je telefonija ali poslovni izid.
Stanje	Int	Stanje stika po izvedbi algoritma Res-schedule.
Kontaktna številka	Nvarchar(64)	Telefonska številka, na katero bo klican klic (ali) E-poštni ID, na katerega bo poslano e-poštno sporočilo.
Veljavni načini	Nvarchar(256)	Število načinov, ki so na voljo za stik. V tem polju je vrednost List of Mode ID, ki jo določa znak cevi.
Izid IsProcessOutcome		Označite, da določite, kateri izid naj se doseže. Ta zastava se uporablja predvsem za Dual Out-come. Ko agent nastavi telefonijo in poslovne rezultate, je zastavica: True for Telephony Outcome - se uporablja za ponovno žvečenje stika. False for Business Outcome – uporablja se samo za poročanje in veriženje.
CallID		To je edinstven ID. To polje se uporablja za identifikacijo klicev z dvojnimi rezultatom, ko zapisi preidejo v klicno dejavnost.

RefCallID		To se uporablja samo za klice z dvojnimi rezultati. ID primarnega rezultata klica je kopiran tukaj.
RetainPCB		Zastavica, ki določa, ali mora povratni klic ostati pri istem posredniku.
IsCallback		Zastavica, ki označuje, ali je bil izveden poskus povratnega klica.
ID stanja	Int	Pogoj CSS, prek katerega je stik izbran za klicanje. To je notranji ID (glejte Obd_CustomFilter tabelo).
BussFld1 do BussFld20	Nvarchar(128)	Vrednost polja »Podjetje1« do Vrednost poslovnega polja20
BussFld21 do BussFld26	Nvarchar(maks)	Vrednost polja »Poslovno21« do »Vrednost podjetja26«
Podrobnosti stika	Nvarchar(maks)	Izbirna vrednost polja »Podjetje«. To polje bo vsebovalo vrednost v XML vrsti.
GID	Int	ID globalnega seznama
ListID	Int	ListID (enolični ID za oglaševalsko akcijo).
ChildListID	Int	To je ID sekundarnega seznama. ID podrejenega seznama je na seznamu drugačen, zapisi pa so znova dodani, ko je seznam ustvarjen.
Komentarji agentov	Nvarchar(4000)	Komentarji, ki jih določi posrednik med pogovorom s stranko.
TargetAmount	Float	Prodaja za interakcijo. To nastavi posrednik po zaključku pogovora s stranko.
Delivered Type	Int	Vrsta dostave stikov – prek klicalka ali kot oseba, ki ni PEWC.
Ciljna skupina oglaševalskih akcij	Nvarchar(32)	Cisova kampanja, kateri je dostavljen stik. To se uporablja samo za oglaševalske akcije s seznamom v skupni rabi.
ContactPriority	Int	Prednost stika. To se poveča / zmanjša glede na prejeti rezultat (telefonija/poslovni izid).
Periferno število agenta	Int	ID agenta agenta, ki je opravil ta poskus.
Skillgroupskilltargetid	Int	ID skupine spretnosti, ki se uporablja samo za klicalka Cisco.



Vrsta kanala	Int	Vrsta načina kanala. 1 - SMS 2 -Glas
--------------	-----	--

		3 - E-pošta.
DialerDateTime	Datumura	Datum, ko je klicanje končano.
Ime skupine oglaševalskih akcij	Nvarchar(32)	Ime klicalnika Oglaševalska akcija (skupina oglaševalskih akcij)
Številka računa	Nvarchar(64)	To je edinstven ID za identifikacijo poskusa klica za stik.
Vrsta klica	Nvarchar(30)	0 - Redni 1 - Povratni klic 2 - AEM
Userid	Nvarchar(32)	Ne uporablja se več.
Poskusi stikov	Tinyint	Poskus, ki ga je stik do zdaj zaključil. (Brez trenutnega poskusa)
CallbackRegisteredType	Int	A Vrsta povratnega klica, za katerega je posrednik nastavljen. 1 - Osebni povratni klic 2 - Redni povratni klic
CallBackDateTime	Nvarchar(50)	Datum, ko stranka zahteva povratni klic.
DostavljenoČas	Datumura	Datum, ko je stik dostavljen klicatelju.
Trajanje	Bigint	Čas pogovorov med agentom in stranko. To je prikazano v zapisniku.
CallStartDateTime	Datumura	Datum in čas, ko agent odgovori na klic.
NačrtovaniČas dostave	Datumura	Čas, ko je kontakt nastavljen na dostavo, čeprav se dejanska dostava zgodi ob različnem času.
CallbackRetries	Int	Število poskusov, ki kot rezultat prejmejo "neuspeh pri vračanju agenta". To se uporablja za preklon stika iz PCB v NCB.
ID dejavnosti	Int	Ne uporablja se več.
ICMId	Int	ID, iz katerega je ICM ta poskus. To se uporablja samo za modul najemnika.
IsAuthorized		Se ne uporablja več.
IsPostCallScript		Označite z zastavico, da preverite, ali je na voljo skript po klicu.
IsWireless	Košček	Označite z zastavico, da preverite, ali je številka stika Brezžični stik.
CallReferenceID	Nvarchar(32)	Ne uporablja se več.
ICRCallKey	Int	Ne uporablja se več.

PeriferniCallKey	Int	Ne uporablja se več.
RouterCallKeyDay	Int	To je značilno samo za Cisco UCCE. To je edinstven ID, ki se ustvari enkrat na dan. (Ta številka se določen dan ne bo podvojila.)
UsmerjevalnikKlicni ključ	Int	To je značilno samo za Cisco UCCE. To je edinstven ID, ki se ustvari enkrat na dan.
RouterCallKeySequenceNumber	Int	Ne uporablja se več.
ReservationCallDuration	Bigint	Ne uporablja se več.
PredogledČas	Datumura	Ne uporablja se več.
Način klicanja	Nvarchar(32)	Ne uporablja se več.
SFUID	nvarchar(MAX)	To je notranji ID za uporabnika, ki ima dostop do prodajne sile (glejte Obd_User tabelo). To polje se uporablja predvsem za identifikacijo uporabnika, ki je naložil stik iz storitve Cloud Voice.
SFLeadId	Nvarchar(256)	To je ID možne stranke Salesforce. Ta ID se izpolni, ko so stiki preneseni iz storitve Cloud Voice.
SFContactId	Nvarchar(256)	To je ID stika Salesforce. Ta ID se izpolni, ko so stiki preneseni iz storitve Cloud Voice.
CallBackRequestBy	Nvarchar(64)	ID agenta, ki je zahteval povratni klic.
CallBackAttType	Nvarchar(3)	Vrsta sistema stikov za povratni klic, ki je bil dostavljen v klicalniki. 1 - PCB 2 - NCB
IsCurrentCycleCompleted	Int	Zastavica za ugotavljanje, ali je trenutni cikel dokončan.
Trenutni cikel	Int	Število ciklov trenutnega cikla.
Ključ kampanje	Int	Enolični ID oglaševalske akcije (glejte Obd_Cam- paign tabela)
PrejšnjaLeadScore	Int	Rezultat možne stranke stika pred trenutnim poskusom.
CurrentLeadScore	Int	Rezultat možne stranke stika po trenutnem poskusu.
StatusReasonId	Int	Interni ID za opis stanja (glejte Obd_ tabelo ContactStatusCode).
StatusChangedBy	Nvarchar(256)	Modul, ki je spremenil status stika.
StatusChangedAt	Datumura	Datum in čas, ko se stanje spremeni za stik.

AktualCValue	Nvarchar(256)	Izvirna vrednost. To izključuje predpono oglaševalske akcije.
DNCBussPolje	Nvarchar(256)	Vrednost poslovnega polja, ki je označeno za DNC, ki blokira stik.
Blokiral	Nvarchar(256)	To je za prepoznavanje, kaj blokira stik kot DNC (bodisi poslovno polje DNC / telefonska številka)
IsInbound	Košček	Zastava za identifikacijo tega poskusa je razmisliti o dohodnem.
DailyRetriesValue	Int	Število današnjih poskusov (vključno s trenutnimi poskusi).
PrirastekPonovni poskusiForVhod	Košček	Zastavica, ki označuje, ali je treba dnevni poskus stika povečati.
ID naprave	Nvarchar (255)	ID naprave, uporabljene za preverjanje pristnosti identitete.
DNCBlockedStartDate	Datumura	Stik je blokiran, ker se DNC začne s tem datumom.
DNCBlockedEndDate	Datumura	Blok DNC za stik se konča na ta datum.
DNCType	Nvarchar(10)	Vrsta DNC za globalno ali določeno oglaševalsko akcijo.
IME OBMOČJA	Nvarchar(maks)	Ime območja načina. Trenutni način, ki ga je stik izbral.
Poštna številka	Nvarchar(32)	Poštna številka stika.
Čas nalaganja	Datumura	Datum in čas prenosa stikov.
DialerAgentCallback	Košček	To označuje, kdo je nastavil določen povratni klic - zunanji agent ali kliker.
PrekoračitevPEWCValidacija	Košček	Uporablja se za ugotavljanje, ali je stranka dovolila samodejno klicanje za eno takojšnjo dostavo brez preverjanja PEWC.
SMSTransactionCount	Int	Število SMS transakcij za stik.
StateLawGroupName	Nvarchar(128)	Ime državne pravne skupine.
BussfldDNCValue1	Nvarchar(128)	To je poslovno področje, na podlagi katerega je dogovor označen kot DNC.
IdentityAuthenticationEnabled	Košček	To označuje, ali je stik omogočen za preverjanje pristnosti Identity ali ne.
TotalPrimaryAuth	Int	Število polj, ki omogočajo preverjanje pristnosti stika prek primarne avtentikacije. Na primer, tri polja - ime matere, datum rojstva in številka debetne kartice se lahko preverijo za

		Preverjanje pristnosti.
VerifiedPrimaryAuth	Košček	To kaže, ali je bila primarna avtentikacija uspešna ali ne.
SkupajSekundarniAuth	Int	Število polj, ki omogočajo preverjanje pristnosti stika prek sekundarne avtentikacije. Za preverjanje pristnosti je na primer mogoče preveriti dve polji – SSN in PIN debetne kartice.
VerifiedSecondaryAuth	Košček	To kaže, ali je bila sekundarna avtentikacija uspešna ali ne.
ID kategorije oglaševalske akcije	Int	ID kategorije oglaševalske akcije.
DNCCampaignCategoryID	Nvarchar(maks)	ID kategorije DNC.
CampaignCategoryName	Nvarchar(64)	Ime kategorije oglaševalske akcije.
DiallerReferenceID	Nvarchar(64)	To je enolični ID, ki se nanaša na klicatelja, ki pokliče klic.
POSLOVNI IZID	Int	To je povezano s poljem »RetVal« . Medtem ko je vrednost »RetVal« nastavljena na »false«, mora agent nastaviti rezultat poslovanja/telefonije, kadar je to zaželeno, da se prepreči klicanje stika.
IZBRISATI	Int	To označuje, ali je izid izbrisan ali je še vedno veljaven.
RPCType	Nvarchar(8)	To označuje vrsto povezave desne stranke (RPC).
GlobalRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba globalno število ponovnih poskusov povečati za trenutni poskus stika.
DailyRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba za trenutni poskus stika povečati dnevno število ponovnih vnovičnih poskusov.
ModeRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba število ponovitev načina povečati za trenutni poskus stika.
OutcomeRetry	Košček	Ta zastavica določa, ali je treba za trenutni poskus stika povečati število ponovitev rezultata.
AgentView	Košček	Ta zastavica določa, ali si lahko agent ogleda izid ali ne.
DefaultOffset	Int	To je privzeti odmik časovnega pasu od GMT za stik.
DefaultCloseContact	Košček	To je zastavica, ki označuje, ali naj stik

		zaprti na podlagi izida, ki ga določi agent.
DefaultMaxRetry	Int	Ta zastavica določa, ali je treba za trenutni poskus stika povečati največje število ponovnih vnovičnih poskusov.
ID klica	Int	To je ID klicatelja, ki ga dodeli aplikacija, ko ustvarite klicalnik.
PaceID	Int	To je ID, dodeljen načinu tempa pri ustvarjanju oglaševalske akcije.
Skupina oglaševalskih akcij	Nvarchar(64)	To je ime skupine oglaševalskih akcij, kot ga je ustvaril uporabnik ali je sinhronizirano iz klicatelja.

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 ogledate, katere oglaševalske akcije 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 številčnici središča za stike Webex). 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 globalnih parametrov poslovanja za skupino.
 - f. Pomaknite se do razdelka Podrobnosti klicatelja.
3. **Če za predogled izberete način tempa, v razdelku Podrobnosti** klicalnika navedite te podrobnosti:
 - a. Vnesite ID klicatelja, ki potuje od odhoda.
 - 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 Ikono.

Način progresivnega tempa

1. Izpolnite razdelek Podrobnosti **oglaševalske akcije**, kot je opisano spodaj, če način tempa izbirate kot progresivni:
 - 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 ID klicatelja, ki potuje od odhoda.
 - 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 cus-tomer zazvoni pred klicem, se šteje kot Ni odgovora.
- Opomba:** Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Podrobnosti** klicatelja, kliknite Pomoč Ikono.
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, v milisekundah, da aplikacija razvrsti klic kot zaznan glas.
 - e. Uporabite drsnik ali vnesite obdobje analize. To je čas, ki ga aplikacija porabi za analizo klica v milisekundah – 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 Ikono.

Način napovednega tempa

1. Izpolnite razdelek Podrobnosti **oglaševalske akcije**, kot je opisano spodaj, če način tempa izbirate kot narekovalni:
 - 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 ID klicatelja, ki potuje od odhoda.
 - 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 čas zvonjenja brez odgovora. To je trajanje, v nekaj sekundah, ko telefon cus-tomer zazvoni pred klicem, se šteje kot Ni odgovora.
 - d. Uporabite drsnik ali vnesite najvišjo hitrost klicanja. To je število stikov, ki so dostavljeni v klicalko na prijavljeno sredstvo. Če je število prijavljenih agentov 7 in nastavite najvišjo hitrost klicanja na 2, aplikacija v klicalko dostavi 14 stikov.
 - e. Uporabite drsnik ali vnesite odstotek opuščene stopnje. Ta nastavev omejuje odstotek klicev, ki jih je mogoče opustiti. Če odstotek preseže to vrednost, je stopnja opuščene 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.

Opomba: Če želite takoj dostopati do opisov polj v **razdelku Podrobnosti** klicatelja, kliknite Pomoč Ikono.
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 terminacijski ton 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, ki ga aplikacija porabi za analizo klica v milisekundah – 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 Ikono.

Kontaktne parametre

1. V **razdelku Parametri stika** določite naslednje informacije:
 - a. Začetno število stikov je število stikov, ki jih nameravate nujno poslati v klicnik. Z drsnikom nastavite številko.
 - b. Prirastek za % je odstotek, za katerega nameravate povečati dostavo stikov v klicnik. Morda boste želeli to povečati, ker klicnik kliče klice hitreje od pričakovane in mu zmanjkuje stikov.
 - c. Decrement By % je odstotek, za katerega nameravate zmanjšati dostavo stikov v klicnik. Morda boste želeli to zmanjšati, ker klicnik 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 klicnik.
 - 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 Časovni pas** potrdite polje za vsak časovni pas, ki ga potrebujete za to skupino oglaševalskih akcij.
3. Za vsak izbrani časovni pas na spustnih seznamih izberite Začetni in Končni čas.

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 kampanj klicancev. 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 klicatelju, postavljene v ločeno tabelo. Nekateri API-ji dostopajo do teh stikov in po potrebi ukrepajo - dostavljeni klicalcu 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, Časovni pas in Kontaktni parametri – Preslikava agenta.
5. V **razdelku Parametri** stika določite naslednje informacije:
 - a. Začetno število stikov je število stikov, ki jih nameravate nujno poslati v klicalcu. Z drsnikom nastavite številko.
 - b. Prirastek za % je odstotek, za katerega nameravate povečati dostavo stikov v klicalcu. Morda boste želeli to povečati, ker klicalcu kliče klice hitreje od pričakovane in mu zmanjkuje stikov.
 - c. Decrement By % je odstotek, za katerega nameravate zmanjšati dostavo stikov v klicalcu. Morda boste želeli to zmanjšati, ker klicalcu 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 klicalcu.
6. V **razdelku Časovni pas** potrdite polje za vsak časovni pas, ki ga potrebujete za to skupino oglaševalskih akcij. Če želite več informacij, glejte Časovni pasovi na strani 41.
7. Za vsak izbrani časovni pas na spustnih seznamih izberite Začetni in Končni čas.

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 obstoječo. Če želite narediti spremembe, uredite ustrezna polja in kliknite **Shrani**. Spremembe začnejo učinkovati nepomembno.

Konfiguracija sistema omogoča naslednje funkcije:

Načini

Načini se nanašajo na način ali komunikacijski kanal, ki ga aplikacija uporablja za interakcijo s stranko. Campaign 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 se uporabljajo kot časovni pasovi, določeni 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 s predpisi omogoča uporabniku, da naloži številko stika ali poslovne podatke, kot so ID stranke, številka računa itd. 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 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 poštno številke

Območna in poštna številka vzdržuje glavni seznam poštnih števil in območnih kod. Območne in poštna 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 priti do stika med 20.00 in 18.00 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](#).

Prazniki

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 zavihka brskalnika. 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 vzpostavljanje povezave 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.
- Pošiljate e-poštna sporočila v odhodnih

oglaševalskih akcijah. Če želite izvedeti več, [kliknite](#)



tukaj.

Strežnik SMS



Strežnike SMS Gateway lahko konfigurirate za svojo aplikacijo. V teh konfiguriranih strežnikih lahko pošiljate SMS sporočila.

Po končanih korakih nastavitve na tej strani boste lahko:

- Prejemajte SMS sporočila od strank in dovolite aplikaciji ali agentu, da se nanje odzove.
- Pošljite SMS sporočila 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 opravi 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

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

Upravitelj oglaševalskih akcij podpira izvajanje IVR oglaševalskih akcij (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 programov drugih ponudnikov, ki zahtevajo integracijo s programom Campaign Manager 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 programa Campaign Manager. Ti ključi pomagajo zaščititi dostop do upravitelja API. Če želite izvedeti več, [kliknite tukaj](#).

Stanje visoke razpoložljivosti

Visoka razpoložljivost (HA) je licenčna funkcija. Upravitelj oglaševalskih akcij uporablja oblikovanje gruč 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 redundantnosti, 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 glasovne pošte lahko ustvarite za doseganje stika na fiksni liniji (domača ali pisarna ali drugo) ali mobilnem telefonu (domača ali pisarna 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 .



Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

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

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

Pogled zemljevida

















1. Pomaknite se do pogleda zemljevida .

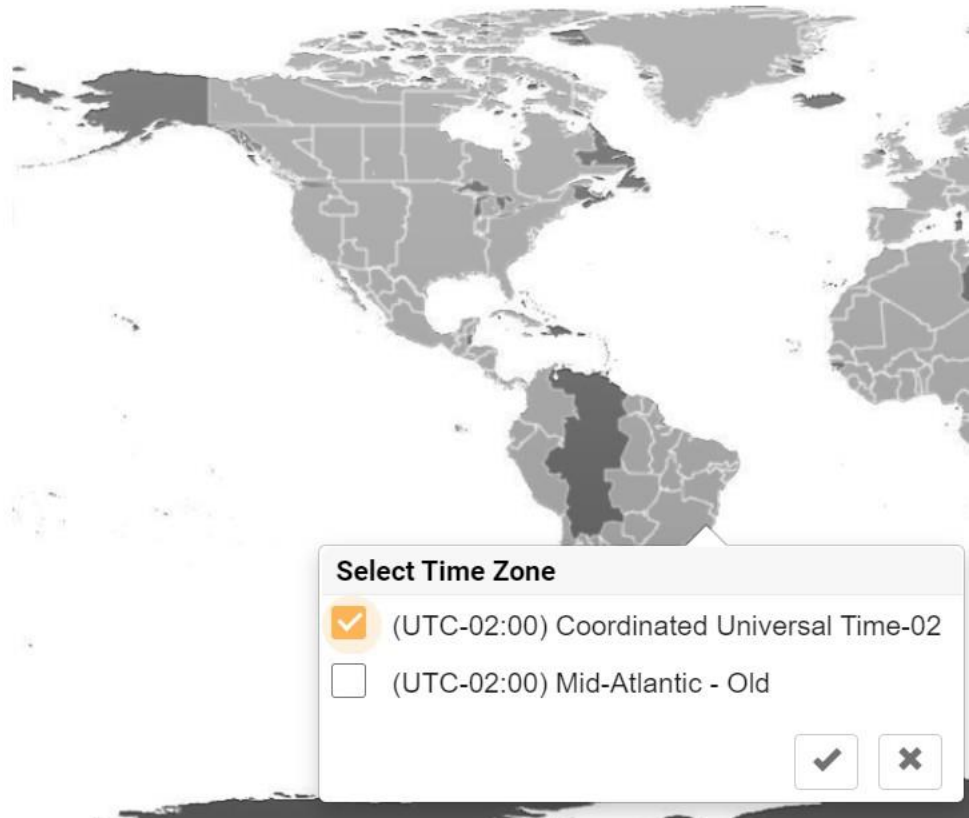


Grid View

Map View

Selected Time Zone

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



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 sistema 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 števil, ki so zahtevale, da jih neželeni telefonski klici ne motijo.
- National Do Not Call (NDNC) - To je register DNC na nacionalni ravni. Če je številka registrirana pod NDNC, nobena oseba ali organizacija ne opravi neželenega klica ali pošlje neželenega SMS.
- 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: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.

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

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 tabulatorko.
4. Če je vrsta datoteke po meri, izberite Oblikuj kot **JSON**.
5. Kliknite **Izberi datoteko za uvoz** in izberite datoteko.

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

6. Če je [za nalaganje potreben profil](#)¹, ga izberite s spustnega seznama. Za hitro nalaganje glejte "Hitro nalaganje" na strani 99.

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. Vsaka konfiguracija, ki ureja vaš prenos, 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.

Preslikava polja

1. Pomaknite se do zavihka **Preslikava** polja in na spustnem seznamu izberite naslednje.
 - a. Koda države - polje v datoteki za nalaganje, ki mora biti preslikano v kodo države.
 - b. Podatki DNC – polje, preslikano kot filter za podatke DNC.
 - c. Območna koda - polje, ki je preslikano v področno kodo.
 - d. Vrsta kanala – kanal, za katerega velja ta prenos DNC, na primer glas, e-pošta ali SMS.
2. Če je vrsta nalaganja DNC, omogočite **DNC Duration (Trajanje DNC)**, da izberete trajanje v datoteki za nalaganje. Če želite ta stik trajno označiti kot DNC, omogočite DNC za vedno.
Opomba: Polje »Trajanje DNC« je aktivno le, če je vrsta nalaganja DNC.
3. **Izberite Začetni datum in Končni datum**, če polje DNC Forever **ni omogočeno**.
4. 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.
5. Če je **vrsta nalaganja CPT**, izberite časovni pas.
6. 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 vaši prijavi.
7. Izberite **Uporabi področno kodo**, če želite uporabiti časovni pas področne kode kot časovni pas CPT.
8. V preneseni datoteki v spustnem meniju izberite **Dan v tednu** za zeleni 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.
9. **Izberite obliko** časa iz HH:MM in HH:MM:XM. Oblika časa se mora ujemati s to obliko, navedeno v datoteki za nalaganje.

10. **Izberite režo A Začetni čas¹, Režo A Končni čas², Režo B Začetni čas³, Režo B Končni čas⁴, Režo C Začetni čas⁵ in Režo C Končni čas⁶.**

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 poslovanja ali kategorija oglaševalske akcije

Opomba: To je neobvezen korak.

1. Pomaknite se na **kartico Skladnost s predpisi ali Kategorija**, specifična za oglaševalsko akcijo, in izberite DNC za **posamezno oglaševalsko akcijo** ali ustrezne oglaševalske akcije, da uveljavite skladnost s predpisi 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**.

1 Izberite polje za preslikavo zelenega 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 zelenega končnega časa reže za prvo režo ali režo A, ki jo izbere stranka. To je čas, ki je pretekel-

Ond, ki kontakt ni dostavljen v klicanik.

3 Izberite polje za preslikavo zelenega 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 klicanik. Na primer, če je čas reže A od 8. do 9. ure in klica ni bilo mogoče poklicati zaradi nekaterih omejitev ali ker stranka ni dosegljiva, bo klican v tukaj opredeljeni reži B, ki je lahko od 10. do 11. ure. Tudi za to veljajo kakršne koli statistične omejitve za klicanje, ki veljajo za to režo.

4 Izberite polje za preslikavo zelenega časa konca reže za drugo ali režo B, ki jo izbere stranka. To je čas, ki je pretekel-

Ond, ki kontakt ni dostavljen v klicanik.

5 Izberite polje za preslikavo zelenega 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 klicanik. Na primer, če je čas reže A od 8. do 9. ure zjutraj in klica ni bilo mogoče poklicati zaradi nekaterih omejitev ali ker stranka ni dosegljiva; čas reže B je od 10. do 11. ure in ga ni bilo mogoče poklicati iz istih razlogov, bo klican v tukaj opredeljeni reži C, ki je lahko od 14. do 15. ure. Tudi za to veljajo zakonske omejitve za klicanje, ki veljajo za to režo.

6 Izberite polje za preslikavo zelenega končnega časa reže za tretjo režo ali režo C, ki jo izbere stranka. To je



čas, ki je pretekel-
Ond, ki kontakt ni dostavljen v klicnik.

Hitro iskanje

1. **Izberite vrsto** nalaganja in vrsto kategorije .
2. Vnesite vrednost za iskanje. To je telefonska številka stika, ki je označen kot telefonska številka DNC, NDNC ali PEWC.
3. Kliknite **Najdi**.
4. Izberite potrditveno polje za **režo A**. **Izberite začetni in končni čas** za zeleni čas klicanja za to režo. Kliknite **V redu**.
5. Če potrebujete drugo režo, potrdite polje za **režo B**. Izberite Začetni in Končni čas za zeleni čas klicanja za to režo. Kliknite **V redu**.
6. Če potrebujete tretjo režo, potrdite polje za **režo C**. **Izberite Začetni in Končni čas** za zeleni čas klicanja za to režo. Kliknite **V redu**.

Hiter prenos

Za hitro nalaganje:

1. **Izberite vrsto** nalaganja in vrsto kanala .
Opomba: vrsta kanala ne velja za vrsto nalaganja s funkcijo PEWC.
2. Izberite spustni meni Kategorija iz.
3. Vnesite podatke **o skladnosti**, kot so podatki DNC, NDNC ali PEWC. Namesto številke 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.
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 zeleni dan v tednu, ki ga želi stranka prejeti.
9. Izberite potrditveno polje za režo A. Izberite začetni in končni čas za zeleni čas klicanja za to režo. Kliknite V redu.
10. Če potrebujete drugo režo, potrdite polje za režo B. Izberite **Začetni in Končni čas** za zeleni čas klicanja za to režo. Kliknite **V redu**.
11. Če potrebujete tretjo režo, potrdite polje za režo C. Izberite **začetni in končni čas** za stranko zeleni čas klicanja za to režo. Kliknite **V redu**.
12. Kliknite **Prenesi**.

Polja

Polja	Opis
Vrsta nalaganja	<p>To določa vrsto stikov za skladnost s predpisi DNC, NDNC ali PEWC - ki se nalagajo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Uvozni način	<p>Način uvoza</p> <p>Priloži: s tem dodate naložene zapise že obstoječemu seznamu DNC/NDNC/PEWC.</p> <p>Prepisovanje: s tem počistite obstoječi seznam in na seznam dodate nove zapise.</p> <p>Brisanje: zapisi na seznamu DNC/NDNC/PEWC, ki se ujemajo s tistimi, ki jih nalagate, se izbrišejo.</p>
Vrsta datoteke	<p>Vrsta datoteke za uvoz.</p> <p>Če program uporabljate v lokaliziranem jeziku (ki ni angleščina), shranite datoteko stika, dano za nalaganje, v kodiranje UTF-8.</p>
Ločilo	<p>Navaja znake za ločevanje podatkovnih polj v datoteki.</p> <p>V datoteki za nalaganje uporabite enega od teh ločil: vejico (,), pomišljaj (-), dolar (\$), odstotek (%), cev (), cirkumfleks ali kazalec (^), znak za »in« (&), zvezdico</p>



	(*) 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 ročno ali samodejno naložite.
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. Predstavljen je kot spustni seznam, kjer lahko s seznama ali potrditvenega polja izberete eno od vrst kanalov, kar vam omogoča, da izberete 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. V tem razdelku je opisano konfiguriranje globalnih podrobnosti za nalaganje, kot so informacije o datotekah in zapogoji.

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. Pogoji znotraj nabora pogojev so ANDed skupaj pri vrednotenju pravila. 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, ki je bila dana 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. 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,

izberete lahko samo **zdaj**.

7. Kliknite

Shrani. Pogoj

gradnje

1. Pomaknite se na **zavihek Pogoj** gradnje. 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 s funkcijo API.

Če želite izvedeti, kako izvesti konfiguracijo globalnega nalaganja z uporabo API, glejte "Konfiguracija z uporabo API" na strani 108.

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 strani 105

Posodobitev stanja globalnega nalaganja

1. Izberite ID globalnega seznama 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 ID globalnega seznama in v razdelku **Dejanje** kliknite **ikono menija**.
2. Izberite **Izbriši**.

Polja

Polja	Opis
ID globalnega seznama	ID seznama, ki ga aplikacija dodeli v času nalaganja.
Ime datoteke	Ime datoteke, ki je vsebovala stike za prenos.
Čas nalaganja	Datum in ura, ko je bil seznam naložen
Predelane	Število obdelanih stikov s seznamom.
Neizravnane	Število stikov, ki jih ni bilo mogoče primerjati s seznamom. 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	<p>Določite stanje stikov.</p> <p>Aktivno – to stanje označuje, da je seznam aktiven, kar pomeni, da je prenos stikov uspešen in da bodo stiki dostavljeni v klicnik.</p> <p>Ustavljeno – to stanje označuje, da je seznam ustavljen. Stiki se naložijo v ustrezne oglaševalske akcije, vendar niso dostavljeni v klicnik.</p> <p>Ni uspelo – vsi stiki s tega seznamom niso naloženi v oglaševalske akcije.</p> <p>Dokončano – stiki so uspešno naloženi v ustrezne oglaševalske akcije.</p>
Odstotek dokončanja	Odstotek dokončanja se izračuna po formuli: $\frac{((\text{TotalRecords} - \text{BadRecords} - \text{UnmatchedRecords}) / \text{TotalRecords}) * 100}{}$
Dejanje	Navedite dejanje, ki ga želite izvesti
Ustavi	Ustavi stike, ki so naloženi v različne oglaševalske akcije in dostavljeni v klicnik.
Začetek	Nadaljuje dostavo naloženih stikov v klicnik.

Polja	Opis
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 , **izberiteločilo**
3. **Izberite vrsto** datoteke.
 - a. **Besedilo / CSV** - Izberite to možnost, če želite naložiti stik iz ploske datoteke. Polja v ploski datoteki lahko razvrstite z vejico, zavihkom ali ločilom po meri.
 - b. **API** - Če ne uporabljate ploske datoteke, lahko uporabite predlogo tudi za prenos stikov s pomočjo API.
 - c. **Drugo** – če izberete Drugi, izberite ustrezno obliko iz možnosti Fiksna širina (oblikovane besedilne datoteke brez glav) ali JSON (privzeta možnost).
4. Če nalagate iz datoteke, izberite datoteko za nalaganje.

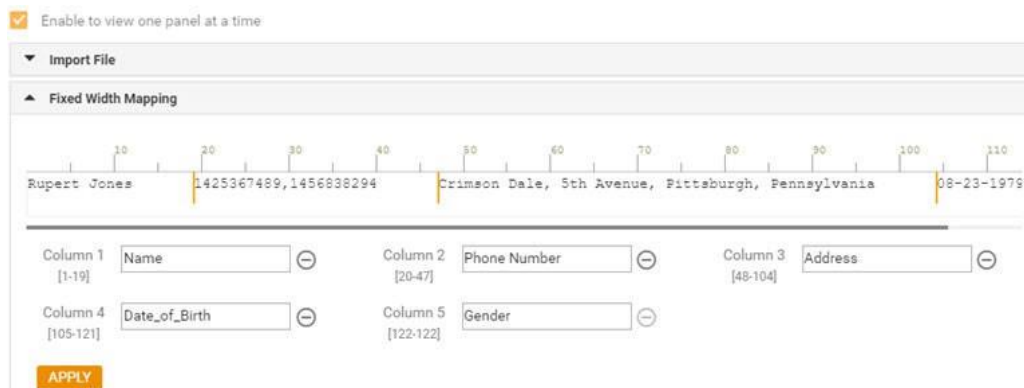
Opomba : Prepričajte se, da se ime datoteke, ki jo vnesete za prenos, začne z istim nizom. Na primer, prejmete datoteke iz aplikacije drugega proizvajalca (CRM) za redno nalaganje. Če je datoteka, ki jo konfigurirate tukaj, Contact.txt, se morajo vse datoteke, ki jih namesti program drugega izdelovalca, začeti s tem imenom. Aplikacija tretje osebe lahko doda časovni žig ali edinstven ID za identifikacijo - 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 vaša datoteka stika vsebuje izbirna poslovna polja, glave datotek za ta polja ne smejo vsebovati nobenih posebnih znakov. 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. Za vsak stolpec je dovoljenih največ 128 igralcev 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 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 na **zavihek Pogoj** gradnje. 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-MovedToAllMatchedConditions* 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 ID zaporedja za oglaševalsko akcijo, v kateri poteka postopek stika.
Kampanjo	ime akcije,
Ime profila	Ime profila.
Pogoj	Ime pogoja.

Dejanje	Dejanje, ki ga je treba izvesti.
---------	----------------------------------

Konfiguracija s 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 API nalaganja, 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, ki 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. Pogoji

gradnje

1. Pomaknite se na **zavihek Pogoji** gradnje. 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-MovedToAllMatchedConditions* 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 zavržen 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 središče za stike.

Opomba: Nice CXone Disposition lahko sinhronizirate z gumbom SYNC DISPOSITION in ustvarite nove poslovne rezultate. To velja za Nice CXone.

Poslovni rezultati so posredniku na voljo v delovnem prostoru.

Ko posrednik sinhronizira klicalknik 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 rezultatom, določenim v Agent Desktop.

Ne morete dodati novega poslovnega izida ali odstraniti poslovnega rezultata iz skupine. Spodaj 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 na **zavihek Nadrejeni rezultati** in kliknite **Dodaj**.
2. Vnesite **nadrejeno ime** rezultata in nadrejeni opis **rezultata**.
3. Kliknite **Shrani** na zavihku Dejanje .
4. Kliknite **Naprej**.

Rezultat

1. Pomaknite se na **zavihek Rezultati** 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. Vključite **možnost Zapri stik** na **VKLOPLJENO**, da zaprete stik.
6. Vključite **možnost Odstrani stik** na **VKLOPLJENO**, da odstranite način.

7. Kliknite **Shrani** na zavihku Dejanje .
8. Kliknite **Shrani**.

Urejanje ali brisanje poslovnih rezultatov

Uporabnik lahko uredi in izbriše poslovni izid.

Urejanje rezultata

1. Izberite poslovni rezultat in kliknite **Uredi** pod **zavihkom Dejanje** .
2. Posodobite parametre in kliknite **Posodobi**

skupino. Brisanje rezultata

1. Izberite poslovni rezultat in kliknite **Izbriši** pod **zavihkom Dejanje** .
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 cus-tomerjem.
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 klika. Ko doseže to številko, se stik pokliče v naslednji veljaven način. Če ni na voljo noben drug veljaven način, aplikacija še naprej poskuša znova vzpostaviti to taktnost v tem načinu, dokler ni dosežen dnevni ali globalni ponovni poskus.
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	<p>Možnost osebnega povratnega klica istemu agentu. trenutno povezani klic je osebni povratni klic in po dispoziciji mora vzdrževati kot stik PCB, vklopite stikalo Obdrži PCB.</p> <p>Opomba: funkcija osebnega povratnega klica trenutno ni na voljo. Načrtovana je prihodnja izdaja.</p>

Območje in poštna številka

Območje in poštna številka vzdržujeta glavni seznam poštnih števil in območnih kod, ki so povezane z njihovimi državami in časovnimi pasovi. Vodja kampanje s povezovanjem zagotavlja upoštevanje lokalnih zakonskih zahtev za stik s posamezniki ob različnih urah dneva, vikendih in drugih veljavnih obdobjih.

Dodajanje področne kode

Če želite dodati področno kodo:

1. Pomaknite se do zavihka Območna **koda** in kliknite **Dodaj področno kodo**.
2. Vnesite **območno kodo** v številsko vrednost in izberite **Časovni pasovi** za preslikavo območne kode.
3. Vnesite mesto in **državo** za območno kodo.
4. Vklopite **ali izklopite Stanje** blokiranja področne kode na **Vklopljeno** ali **Izklopljeno**. To omogoča blokiranje in odblokiranje območne kode.
5. **Izberite Začetni datum/čas** in **Končni datum/čas** za območno kodo, ki jo želite blokirati ali odblokirati.
6. Kliknite **Shrani** na zavihku Dejanje .

Uvoz nove področne kode

Za uvoz območne kode:

1. Kliknite **Uvozi področno kodo**.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in izberite datoteko z območno kodo.
3. Na spustnem seznamu izberite ustrezno vrednost za preslikavo. Preslikajte **območno kodo**, **ime območja**, mesto in **državo**.
4. Kliknite **Uvozi**.

Uvozi območno kodo za blokiranje ali odblokiranje

Aplikacija klicalkniku 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. Pomaknite se do **področne kode > 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.
5. **Na spustnem seznamu izberite poštno številko** za preslikavo.
6. Kliknite **Uvozi**.

Dodajanje poštne številke

Če želite dodati poštno številko:

1. Pomaknite se do poštne **številke > Dodaj poštno številko**.
2. Vnesite **poštno številko** in izberite **Ime** območja, da preslikate poštno številko.
3. Vnesite **mesto** in **državo**, ki ustrezata poštni številki.
4. Možnost Blokiraj stanje **poštne številke nastavite** na **Vklopljeno** ali **Izklopljeno**. To omogoča blokiranje in odblokiranje poštne številke.
5. **Izberite Začetni datum/čas in Končni datum/čas**, da določite trajanje poštne številke, ki jo želite blokirati ali odblokirati.
6. Kliknite **Shrani** na zavihku Dejanje .

Uvoz poštne številke

Uvoz poštne številke:

1. Pomaknite se do poštne številke > uvozi **poštno številko**.
2. Kliknite **Izberi datoteko** in izberite datoteko s poštno številko.
3. Na spustnem seznamu izberite ustrezne vrednosti za preslikavo. Preslikajte **poštno številko, ime območja, mesto** in **državo**.
4. Kliknite **Uvozi**.

Uvoz poštne številke za blokiranje ali odblokiranje

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

1. Pomaknite se do poštne številke > **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.
5. Vsa polja v besedilni datoteki so prikazana na spustnem seznamu v razdelku Preslikava polja. Izberite polje v datoteki za nalaganje, ki ustreza območni kodi. Izberite poštno številko 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. Vključite stikalo Block Status (**Blokiraj stanje**), da blokirate področno kodo ali poštno številko.
3. Kliknite **Shrani**.

Polja

Polja	Opis
Poštna številka	Poštna številka, sestavljena iz petih ali devetih števk.
Mesto	Ime mesta
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.

Dodajanje stanja

Uporabnik lahko ustvari stanja, poveže območne kode in poštno številke ter uporabi časovne pasove.

Če želite dodati stanja:

1. Kliknite **Dodaj stanje** in vnesite **ime države**.
2. **Na spustnem seznamu izberite Zone Name (Ime območja).**
3. Kliknite **Shrani in**

nadaljuj. Izberite poštno

številko

1. Pomaknite se do možnosti **Izberite poštno številko**.
2. **Izberite poštno številko** za preslikavo s stanjem. Uporabite iskalno polje, da poiščete ustrezno poštno številko.

Izberite področno kodo

1. Pomaknite se do možnosti **Izberite področno kodo**.
2. **Izberite Območno kodo** za preslikavo s stanjem. Uporabite iskalno polje, da poiščete ustrezno območno kodo.
3. Kliknite **Shrani**.

Državne pravne skupine

Zavihek State Law Group omogoča vzpostavitev skupin držav in konfiguriranje časa klica, kot velja za dano državo.

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

Primer: Država ima lahko predpis, da mora telemarketer poklicati le med 8:00 AM in 18:00 med tednom in 8:00 AM do 14:00 ob sobotah, brez klica ob nedeljah. Aplikacijo lahko konfigurirate tako, da zagotovite, da so stiki dostavljeni za klicanje samo v teh urah, in ste prepričani, da stik ne bo dostavljen v nasprotju z državno zakonodajo.

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

Država 1 - klici uporabniku, ki med 21. in 6. uro niso dovoljeni v nobenem načinu; do domačega stacionarnega omrežja, ki je dovoljeno le med 7. in 9. uro, razen ob nedeljah; do mobilnega telefona je dovoljeno le med 10. in 14. uro od ponedeljka do petka. Veljajo tudi omejitve glasovne pošte.

Država 2 - Klici na dom stranke so dovoljeni le od 18. do 20. ure, razen ob nedeljah; pisarniški stacionarni telefon je dovoljen le od ponedeljka do petka od 10. do 13. ure; v nedeljo sploh ni klicev; Med 18. in 6. uro zjutraj ni nezaželenih SMS.

Zavihek Državne pravne skupine vam omogoča, da svojo aplikacijo konfigurirate tako, da ustreza zakonskim zahtevam za klicanje, pošiljanje sporočil SMS/EMail ali celo glasovne pošte. Poleg državne pravne skupine zagotovite, da imate

konfiguriral graditelja pogojev skladnosti s predpisi (CCB), ki za določena stanja 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. Pomaknite se na **zavihek Skupine** državnega prava in kliknite **Dodaj skupino državnega prava**.
2. Vnesite **Ime** skupine in **Opis** skupine. Kliknite **+** ikona, če želite dodati več stanj.
3. Omogočite Privzeto stikalo na **Vklopljeno**, da ohranite privzete nastavitve.
Opomba: Za obstoječe skupine državnega prava je privzeto stanje prikazano na koncu, za vsemi drugimi stanji.
4. **Na spustnem seznamu izberite Ime** države in **Ime** območja. Podrobnosti lahko posodobite le, če so privzete nastavitve vklopljene.
5. Če mora uporabnik dodati stanje, kliknite **Dodaj stanje** in si oglejte »Dodaj stanje« na prejšnji strani.
6. Vnesite **začetni čas** in **čas** ustavitve, v katerem lahko pokličete stike za določeno stanje.
7. Če je ustrezno, kliknite **Nastavi posamezne** tedneDni, da določite časovno obdobje posebej za vsak dan v tednu.
Opomba: Tukaj določeno časovno obdobje se privzeto uporablja za vse dni v tednu.
8. Kliknite

Ustvari. Način

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

1. Omogoči **vse načine omogočeno** stikalo, če želite aktivirati vse načine.
2. Če **stikalo Vsi načini** ni aktivirano, izberite način na spustnem seznamu.
3. Vnesite **Začetni datum** in **Začetni čas**.
4. Kliknite **+**, če želite dodati več načinov.

Skupine za skladnost s predpisi

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

1. Pomaknite se na **zavihek Skupina** za skladnost s predpisi.
2. Premaknite ustrezne skupine skladnosti s predpisi v izbrano **skupino**

za skladnost s predpisi. **Značilnosti državne pravne skupine**

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

1. Omogočite možnost Želeni **čas** stranke.
2. Omogočite možnost pospešenega klicanja, če želite stik dostaviti državni skupini.

Izberite počitnice

1. Pomaknite se do zavihka **Počitnice** in izberite **državo Počitnice** .
2. 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 števil in območnih števil 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**.

Kartiranje počitnic

Funkcija preslikave praznikov vam pomaga prepoznati praznike in zemljevide oglaševalskih akcij. Izberite ustvarjeni praznik in kliknite **Dodaj skupino praznikov**. Pojavno okno prikazuje preslikano oglaševalsko akcijo, skupino, s katero je oglaševalska akcija povezana, začetni datum in končni datum oglaševalske akcije. Te informacije so na voljo za vsak praznik, ustvarjen v aplikaciji.

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 zavihka brskalnika.

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.

Posodobí 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 klicnik.
 - 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 konfiguraciji PEWC in CPT.
 - d. Izberite **AreaCode (Območna koda)** , da naložite območne kode.
 - e. Izberite **Poštna številka** za nalaganje poštnih števil.
3. Vnesite ime **profila** in izberite ID **oglaševalske akcije** , ki ga želite preslikati s profilom.
Opomba: ID oglaševalske akcije 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](#).
5. Kliknite **Nadaljuj**.

Uvozi profil

1. Izberite vrsto **vira v formatirani datoteki, tabeli** zbirke podatkov, pogledu zbirke podatkov ali programu Salesforce CRM.
2. Če je **vrsta vira Formatirana datoteka**¹,

¹ Stiki so na voljo v formatirani datoteki z različnimi polji, ločenimi z ločilom, kot so cev (|), tilda (~) in



tako naprej ali datoteka, ločena z vejico. Te datoteke lahko postavite na lokalni disk, skupno pot ali na Amazon S3, Simple Storage Service.

- a. Izberite vrsto datoteke iz **možnosti Besedilo/CSV** ali **Drugo**. Za več informacij glejte "Formatted File Information" na strani 126.
 - b. **Izberite ločilo.**
 - c. Kliknite **Izberi datoteko za uvoz.**
 - d. Če je **vrsta datoteke Drugi**, izberite ustrezno obliko - Fiksna širina (oblikovane besedilne datoteke brez glav) ali JSON (privzeta možnost).
Opomba: Če je aplikacija 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:** za nalaganje stikov prek zbirke podatkov ne smete uporabljati podrobnosti zbirke podatkov programa Campaign Manager.
- a. Vnesite ime strežnika, ime **zbirke podatkov**, uporabniško ime, geslo in ime **pogleda**.
 - b. Kliknite **Poveži**.
 - c. Trenutno aplikacija podpira nalaganje samo iz SQL baze podatkov. 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**,
- a. Vnesite ime **oglaševalske akcije**SF. Vse oglaševalske akcije, ki jih je ustvaril prijavljeni uporabnik v CRM Sales-force, so izpolnjene tukaj. Izberite eno s spustnega seznama. Če je prijavljeni uporabnik skrbnik, se izpolnijo vse oglaševalske akcije, ustvarjene v programu Salesforce CRM.
 - b. Vnesite status **člana**SF. Stiki (člani) v programu Salesforce CRM so povezani z različnimi stanji, 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 kamero. Izberete lahko več statusov članov.
 - c. Na spustnem **seznamu izberite ločilo**.

Fiksna širina

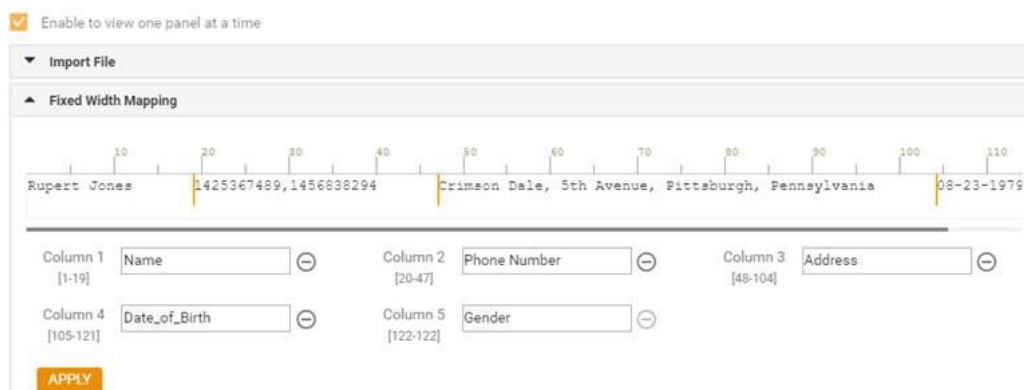
Ta možnost velja le, če je **izbrana oblika zapisa datoteke Drugo**.

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

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping



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

Column 4 Date_of_Birth [105-121] Column 5 Gender [122-122]

APPLY

2. 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. Za vsak stolpec je dovoljenih največ 128 igralcev 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 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.

Preslikava polja

1. Izberite Prioriteto za stik.
2. Na spustnem seznamu izberite **ZoneName**. Preslikajte časovni pas, v katerem bodo stiki izvedli klicanje glede na časovni pas stranke. Na voljo so možnosti Časovni pas (uporabniško določen), Časovni pas, specifičen za oglaševalsko akcijo, Časovni pas, specifičen za pošto številko, in Časovni pas, specifičen za območje, Časovni pas, specifičen za državo, in Časovni pas, specifičen za območje poštne številke.

3. Omogočite **območno kodo** in vnesite njen **začetek** in **dolžino**. Izberite začetni meni na podoknu s števkami. To je prvi znak, od koder se začne območna koda. Izberite dolžino s podokna s števkami. To je število znakov v območni kodi z začetnega zaslona.
4. Omogočite **poštno številko** in vnesite njen **začetek** in **dolžino**. Izberite začetni meni na podoknu s števkami. To je prvi znak, od koder se začne poštna številka. Izberite dolžino s podokna s števkami. To je število znakov v poštni številki z začetnega zaslona.

Opombe: Izberite Start na plošči s števkami. To je prvi znak, od koder se začne poštna številka. Če podatki poštne številke na primer vsebujejo 10 števk in se poštna številka začne z drugo številko, izberite 1 na plošči s števkami.

5. **Na spustnem seznamu izberite Ime države.**
6. Na spustnem seznamu izberite ustrezno vrednost za **Trenutek stika**, **Trenutek Oblika datumaČasa**, **Rezultat možne stranke**, **ID agenta**, **Dodatna poštna številka** in **ID naprave**.

Opomba

- Vnos dodatne poštne številke ni obvezen. Če dodatna poštna številka ni bila vnesena, se uporabi primarna poštna številka.
- Ko za stik vnesete neveljavno poštno številko, aplikacija prevzame privzeto vrednost poštne številke iz datoteke web.config komponente Contact Uploader, če je ta 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.

Preslikava načina

Prikaže vse načine, konfigurirane za oglaševalsko akcijo .

1. V spustnem meniju Polje **za vsak način izberite ustrezno vrednost** .
2. Na naloženem seznamu izberite ustrezno **poštno številko** za način. Popolna preslikava za vse načine, ki jih ne predvajate. 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 »Konstakt«.

Opomba: če je ustvarjen profil za nalaganje stikov iz oglaševalske akcije Salesforce CRM, so polja za poslovanje za CRM navedena za preslikavo

2. **Izbirno poslovno polje** navede vsa polja, ki so del datoteke stika. Izberite potrditveno polje za polja, ki jih je treba obravnavati kot izbirna polja podjetja za to oglaševalsko akcijo.

Opomba: Izbirna poslovna polja, preslikana tukaj, so prikazana kot podatki o zaslonskem popu na Agent Desktop.

Konfiguracija

1. Izberite raven nalaganja v možnosti Oglaševalska akcija in **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.
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.

DNC/ NDNC

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.
3. **Izberite Vrsta** polja, za katerega želite uporabiti filter DNC.

Uvrsti na urnik

Opomba: Ta razdelek velja samo, če so profilni stiki naloženi 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. S podoknom s številkami izberite **interval (najmanj)** za aplikacijo, ki bo iskala **Salesforce CRM** datoteko stika.
3. **Izberite gumb Časovni okvir** , da določite čas. Iskanje aplikacije za datoteko stika **Salesforce CRM** ob določenem času. Vnesite ali izberite največ tri časovne reže.
4. Kliknite **SHRANI PROFIL**.

Dajanje kontaktnih datotek v Amazon S3

1. Polje »Pot profila« pridobi pot mape Amazon S3 Bucket iz *nastavitev aplikacije web.config* komponente *LCMConsole* . 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 *LCMCon-* sole na naslednji način:

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

3. Aplikacija potrebuje overjen dostop do datotek stikov v S3. Če želite omogočiti ta dostop, se pomaknite v *mapo* `<Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader` in odprite konfiguracijsko datoteko z ustreznim urejevalnikom. Poiščite naslednjo lastnost:

```
<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">  
<AmazonS3FileSettings>  
<addaj ključ="AwsAccessKeyId" value=""/>  
<addaj ključ="AwsSecretKeyId" value=""/>  
<addaj ključ="AmazonRegionEndPoint" vrednost=""/>  
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Vnesite vrednosti za lastnosti `AwsAccessKeyId`, `AwsSecretKeyId` in `AmazonRegionEndPoint`. Shranite spremembe in zapustite.
5. Pomaknite se do `<Application Install Folder>\Application\LCMService` in vnesite vrednosti za iste lastnosti v konfiguracijsko datoteko za Campaign ManagerService. Shranite spremembe in zapustite.
6. Aplikacija je zdaj pripravljena za nalaganje stikov iz datotek, nameščenih v Amazon S3.

Posodobitev profila

1. Izberite profil, kliknite **ikono dejanja** profila.
2. Kliknite **Uredi** , da posodobite parameter profila.
3. Kliknite **Save Profile**.

Aktiviranje profila

1. Izberite profil, kliknite **ikono dejanja** profila.
2. Kliknite **Začni** , da aktivirate profil, in izberite **Ustavi** , da deaktivirate profil.

Kopiranje in ustvarjanje novega profila

1. Izberite profil, kliknite **ikono dejanja** profila.
2. Kliknite **Kopiraj** in vnesite ime **profila**.
3. Posodobite ID oglaševalske akcije in kliknite **Nadaljaj** .
4. Posodobite ustrezne parametre in kliknite **Shrani profil**.

Brisanje profila

1. Izberite profil, kliknite **ikono dejanja** profila.
2. Kliknite **Izbriši** , da odstranite profil.
3. Kliknite **V redu** v pojavnem oknu za potrditev.

Informacije o oblikovani datoteki

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*.

Primer, če zunanji viri postavijo datoteko *Data.profile1.txt* v "*C:\ComplianceProfilePath* imenik, potem potrdi ime datoteke, da poišče 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 nobenih posebnih znakov. 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

Polja

Polje	Opis
Vrsta nalaganja	Vrsta nalaganja, ki ga je treba izvesti.
Prenos stikov	Omogoča nalaganje stikov za dostavo v klicnik.
Kontakti za čiščenje	Omogoča brisanje stikov v podatkovni bazi aplikacije pred novim nalaganjem.
Skladnosti	Omogoča nalaganje stikov DNC/NDNC/PEWC.
Območna koda	Omogoča nalaganje območne kode.
Poštna številka	Omogoča nalaganje poštnih števil.
Ime profila	Ime profila .
ID oglaševalske akcije	Prikaže seznam ID-jev oglaševalskih akcij.
Pot profila	Pot profila.
Oblikovana datoteka	Stiki so na voljo v oblikovani datoteki z različnimi polji, ločenimi z ločilom, kot so cev (), tilda (~) itd. ali datoteka, ločena z vejico. Te datoteke lahko postavite na lokalni disk, skupno pot ali na Amazon S3, Simple Storage Ser- vice.
Podatkovna baza	Stiki so na voljo v tabeli zbirke podatkov ali pogledu in jih je mogoče naložiti neposredno v kamero iz zbirke podatkov. Aplikacija trenutno podpira nalaganje samo iz SQL zbirke podatkov. Prenašanje stikov prek tabele zbirke podatkov ali pogleda je mogoče načrtovati samo enkrat na dan ob času, ki je konfiguriran v polju Čas izvajanja profila.

Salesforce CRM	Stiki, ki so na voljo v oglaševalski akciji Salesforce, se prenesejo v oglaševalske akcije za aplikacije. Ti stiki se pokličejo, rezultati, prejeti iz Ciscovega klicalnika CCE, pa se posodobijo nazaj v aplikacijo Salesforce CRM.
Ime oglaševalske akcije SF	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, se izpolnijo vse oglaševalske akcije, ustvarjene v programu Salesforce CRM.
Status člana SF	Stiki (člani) v programu Salesforce CRM so povezani z različnimi stanji, kot so Poslano, Naloženo, Odgovorjeno, Napaka itd. Ta stanja so tukaj prikazana kot potrditvena polja. Izberite stanja mem-ber, ki jih želite uvoziti v oglaševalsko akcijo Cam- paign Manager. Izberete lahko več statusov članov.
Ločilo	Seznam znakov, ki ločuje različna polja v datoteki za prenos stika
Ime strežnika	Ime strežnika zbirke podatkov
Prednost	Prednost, ki jo želite nastaviti za ta stik. Višja kot je prioriteta, prej je stik dostavljen v klicalek. Če ne izberete prednosti, so privzeto vsi stiki obravnavani z enako prioriteto. Po končanem klicu se prioriteta teh stikov spremeni glede na strategijo stika.
Ime območja	Preslikajte časovni pas za stike; Klicanje temelji na časovnem pasu stranke. Izberite med Časovni pas (uporabniško določen), Časovni pas, specifičen za oglaševalsko akcijo, Časovni pas, specifičen za poštno številko, in Časovni pas, določen za območje, Časovni pas, določen za državo, in Časovni pas, specifičen za območje-poštno številko.
Časovni pas	To je uporabniško določeno polje v datoteki za nalaganje seznama stikov. Ime polja je odvisno od glave, ki jo je nastavil uporabnik v datoteki za prenos stika. Stiki so izklicani glede na ta časovni pas.
Časovni pas za oglaševalsko akcijo	Stiki so izklicani v časovnem pasu, v katerem deluje oglaševalska akcija.



Časovni pas za poštno številko

Stiki se pokličejo glede na časovni pas, poštno številko stika in dodatno poštno številko

	Koda (če je na voljo) Križišče se nahaja v. Za to aplikacija preveri tudi morebitno dodatno poštno številko.
Časovni pas, specifičen za območje	Časovni pas, specifičen za območje – stiki se izkličejo glede na časovni pas, v katerem sta območje stika in poštno sporočilo na ravni načina (če je na voljo). Za to aplikacija preveri tudi poštno številko, konfigurirano v sekciji preslikave načina.
Navedite določen časovni pas	Stiki so poklicani glede na časovni pas, v katerem je geografsko stanje stika.
Območje - poštna številka specifičen časovni pas	Stiki se pokličejo glede na časovni pas, ki je kombinacija območja stika in lokacije poštne številke.
Ločilo območja	Ločilo, ki se uporablja za ločevanje komponent kontaktne telefonske številke. To je omogočeno le, če je ime vašega območja časovno območje, specifično za določeno območje.
Ime države	Geografska država, ki ji ti stiki pripadajo.
Območna koda	<p>Območna koda, ki velja za stike.</p> <p>Izberite začetni meni na podoknu s števkami. 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 števkami.</p> <p>Na plošči s števkami izberite Dolžina. To je število znakov v območni 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 števkami izberite 3.</p>
Poštna številka	Poštna številka, ki velja za stike.
Dodatna poštna številka	<p>Dodatna poštna številka, ki velja za stike.</p> <p>Opomba: Konfiguracijska datoteka, ki nastavi kontrolnike za posamezno misijo funkcije Dodatna poštna številka.</p>
Dodatna poštna številka	Aplikacija ponuja možnost preslikave kontakta z več poštnimi števkami in prepoznavanje okna, ki ga je mogoče klicati, ki se križa z vsemi časovnimi pasovi, povezanimi s temi poštnimi števkami. Sistem omogoča največ dve poštni



	številki, povezani na
--	-----------------------

	Raven zapisa in ena poštna številka na vsaki ravni telefonske številke stika, naložena za klicanje. Sistem pokliče te številke v medsebojno vmesnem časovnem intervalu za vse preslikane poštna številke na ravni zapisa in telefonsko številko, ki se kliče.
Trenutek stika	Določen datum in čas za klic stika.
Oblika datuma trenutka	Oblika datuma za trenutek stika. Na voljo so možnosti za obliko datuma dd-MM-yyy, dd/MM/IIII, MM-dd-yy, MM/dd/IIII, II-MM-dd, yy/MM/dd, dd-MM-IIII, dd/MM/IIII, MM-dd- IIII, MM/dd/IIII, MM/dd/IIII, IIII-MM-dd in IIII/MM/dd.
ID zastopnika	ID posrednika za stik.
Ocena možnih strank	Pomaga pri prepoznavanju najbolj potencialnega cus-tomerja, s katerim se lahko obrnete iz kampanje. 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.
ID naprave	Edinstveni ID naprave, na katero se pošljejo obvestila o preverjanju pristnosti identitete. ID naprave je lahko številka mobilnega telefona, ID aplikacije ali identiteta mobilne opreme.
Zadeva	Vrstica z zadevo e-poštnega sporočila.
Telo	Telo e-poštnega sporočila.
Prilogo	Pot do datoteke s prilogo, ki gre skupaj z e-pošto. Prepričajte se, da datoteka za prenos stika vsebuje polje, ki prikazuje pot datoteke priloge, ki je bila preslikana na preslikani poti.
SMS Polja	Preslikava polja s spustnega seznama Sporočilo.
Čas za življenje	Čas do življenja je obdobje veljavnosti, v katerem je ta seznam naloženih stikov, ki so primerni za klicanje in podrejen različnim drugim konfiguracijam v konzoli Campaign Manager Console. V koledarju izberite začetni datum časa za življenje. Čas do življenja se izračuna glede na število dni, navedenih v ustreznem polju preslikane oglaševalske akcije.

Prepiši

Na ravni oglaševalske akcije so vsi obstoječi stiki na seznamih zaprti, nalaganja pa se obravnavajo kot novi cilji. Na ravni seznama so vsi obstoječi stiki, ki se nanašajo na

	Na ta seznam so zaprti in prenosi se obravnavajo kot novi stiki za ta seznam.
Dodaj	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 preišče datoteko in naloži enolične taktike, pri čemer izpusti dvojnike, filtrirane glede na poslovna polja.
Posodobi	Če je raven nalaganja oglaševalska akcija, posodobi polja podjetja za filtrirane stike.
Filter NDNC	Zagotavlja, da se stiki, označeni kot nacionalni Ne kliči, ne naložijo.
Filter DNC	Zagotavlja, da se stiki, označeni kot »Ne kliči«, ne prenesejo.
Vrsta	polje, na katerem so uporabljeni filtri NDNC ali DNC.
Interval (min)	določite čas aplikacije za iskanje datoteke stika Sales- force CRM
Časovni okvir	Določite čas, v katerem mora aplikacija Campaign Manager poiskati kontaktno datoteko Salesforce CRM.

Vnovična dodelitev agentov

Opomba: Funkcija »Vnovična dodelitev posrednikov« ni podprta v trenutni izdaji. Tako lahko uporabniki posrednika, ki je trenutno preslikan, znova dodelijo stiku.

Filter

Če želite ustvariti filter:

1. **Izberite ID** posrednika za dodelitev klica. Izberete lahko več ID-jev posrednikov.
2. Izberite datum začetka klica **in datum konca klica** .
3. Po potrebi potrdite **polje Nov stik** , da vključite nove stike.
4. Na spustnem seznamu izberite Oglaševalska akcija . Dodate lahko več oglaševalskih akcij.
5. Po potrebi lahko uporabnik stikalo **pogojev gradnje** nastavi na **Vklopljeno**. Glejte **Stanje** gradnje.

6. Kliknite **Pokaži stike** , da zapolnite stike glede na nastavljene pogoje. Prikazani so naslednji parametri:

Polja	Opis
Izberi	Potrditveno polje za izbiro določenega stika.
ID oglaševalske akcije	ID oglaševalske akcije, dodeljen stiku.
ID stika	ID stika, 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	ID seznama, s katerega je bil ta stik prenesen.
Stanje	Stanje stika, ki označuje Odpri, Prestavljeno in tako naprej.
ID oglaševalske akcije	Kampanja, na katero je naložen ta stik.
ID zastopnika	ID agenta je dodelil ta stik.
PrejšnjaAgent	Prejšnji agent, dodeljen temu stiku.

7. 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:
8. Kliknite **Dejanje** , če želite izbrane stike znova dodeliti drugim posrednikom.
9. Vnesite ID **posrednika**. Kliknite **Čas** posodobitve, če mora klic ob drugem času obravnavati novi posrednik. Posodobite **začetni in končni čas**.
10. Kliknite **Znova dodeli agenta**.

Polja

Polja	Opis
Svež stik	Vključi nove stike
ID oglaševalske akcije	ID oglaševalske akcije, dodeljen stiku
ID stika	ID stika, 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	ID seznama, s katerega je bil prenesen ta stik
Stanje	Stanje stika, kot so odprto, ponovno kuhano itd.
ID zastopnika	ID posrednika, dodeljen stiku
PrejšnjaAgent	Prejšnji agent, dodeljen taktu
Poslovno področje	Navede razpoložljiva poslovna polja
IzbirnoPoslovno polje	Seznam razpoložljivih izbirnih polj »zasedenost«
Dejanje	Omogoča možnost vnovične dodelitve posrednika

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 ponovitev, opravljenih za klice iz aplikacije.

Pomaknite se do **drugih nastavitvev > 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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Nedesni stik (ne-RPC) je rezultat telefonije, ko na vaš glasovni klic ne odgovori predvidena oseba. Na primer, telefonski odzivnik,</p>
--------------	--

	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 odgovori stranka). Rezultat klica v živo se uporablja za izračun odstotka opuščene.

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 na **zavihek Razsežnost** 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 vrsto bočne kartice podjetja. 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 določenemu e-poštnemu ID-ju, ki je konfiguriran tukaj. E-poštno opozorilo za prejemnike lahko konfigurirate tukaj. Tako bo skrbnik klicalnika lažje izvedel korektivne ukrepe.

1. Pomaknite se na zavihek Opozorilo .
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. Vsa opozorila, ki jih sproži sprejemnik SNMP. Glejte [Nastavitve e-pošte](#).
 - c. Konfiguriranemu prejemniku je poslano načrtovano poročilo.
3. Vnesite naslov SMTP strežnika, s katerega je poslano e-poštno sporočilo, in SMTP **vrata** , ki so rezervirana za SMTP strežnik.
4. Vnesite **uporabniško ime** za SMTP strežnik in **geslo** za SMTP strežnik.
5. Vnesite e-poštni ID **prejemnika**. Opozorilno e-poštno sporočilo je poslano na to e-poštno sporočilo.
6. Če želite dodati več prejemnikov, kliknite **Dodaj** in dodaj **e-poštne ID-je**.
7. Kliknite

Shrani.

Brisanje prejemnika

Če želite izbrisati prejemnika , 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 so kreditna kartica, debetna kartica
E-poštni naslov pošiljatelja	Email ID, s katerega opozorilnik pošlje e-pošto
SMTP	Ime strežnika, iz katerega je poslano e-poštno sporočilo
Vrata SMYP	Vrata, rezervirana za strežnik SMTP
Uporabniško ime	Uporabniško ime za strežnik SMTP, ki ga upravitelj oglaševalskih akcij uporablja za pošiljanje e-poštnih sporočil
Geslo	Geslo za preverjanje pristnosti uporabnika
E-poštni ID prejemnika	Opozorilo E-poštno sporočilo je poslano na to e-poštno sporočilo

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.

- Enolični ID – s temi polji lahko ustvarite poslovna polja, kot so ID stranke, ID kupca itd.
- Skupno polje – s temi polji lahko ustvarite poslovna polja, kot so zneski, število dni in tako naprej.

ID stranke je lahko poslovno polje v oglaševalskih akcijah, za katere je v poročilih potrebno združevanje. ID stranke 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 edinstveni 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** na zavihku **Dejanja**, da posodobite podrobnosti, in kliknite **Shrani**.

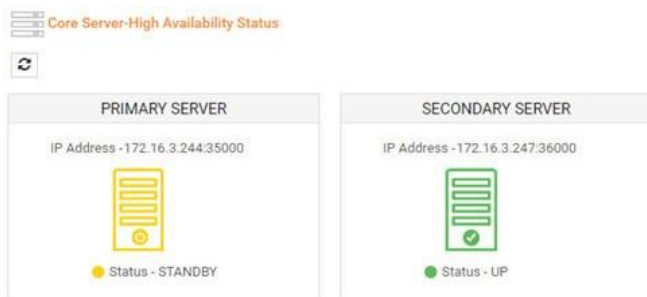
Polja

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:

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.

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

Odgovor. V primeru, da se stranka ne odzove, aplikacija pokliče kontakt in objavi 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 iz polj za preverjanje pristnosti **identitete, ki so** na voljo 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 na **zavihku Dejanje** 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 ustrezne predloge za intenzivno 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 cus-tomerju med klicem za preverjanje pristnosti
Ponovni vnovični preskusi za prestavljanje	Omogoča vnos števila vnovičnih poskusov za prerazporeditev klica za preverjanje pristnosti identitete. Dostopajte do gumbov + in -, da spremenite število. Ta funkcija stranki omogoča, da prestavi klic tako, da izbere poznejše obdobje, kot je konfigurirano v predlogi za preverjanje pristnosti identitete. S tem se stranki ob izbranem času pošlje novo obvestilo pred klicem. Stranka lahko zdaj določi čas za klic ali ga ponovno prežveči. Ta postopek ponovnega žvečenja lahko izvedete tolikokrat, kot je navedeno v polju Ponovni zagon za prerazporeditev. Če je ta omejitev presežena, se postopek avtentikacije identitete prekliče.
Dejanje	Omogoča urejanje in brisanje



	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:

- Profilov skladnosti ni mogoče uvoziti ali izvoziti.
- Uvoženi so tudi ti 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.
- Izbrani časovni pasovi v oglaševalskih akcijah se samodejno omogočijo v okolju uvoza, če prej niso bili omogočeni.

Uvoz oglaševalske akcije

1. Izberite gumb Uvozi radio in kliknite **Izberi datoteko**.
2. Izberite ustrezno datoteko za uvoz in kliknite **Uvozi**.

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
Prazniki
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 ID odjave ni naveden, sistem za polje kot vrednost dodeli '0' (nič).
4. Kliknite **Shrani**.

Posodobitev kategorije oglaševalske akcije

1. Izberite kategorijo oglaševalske akcije in na **kartici Dejanje** kliknite **Uredi**.
2. Posodobite parametre in kliknite **Shrani**.

Brisanje kategorije oglaševalske akcije

1. Izberite kategorijo oglaševalske akcije in na **kartici Dejanje** 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 ustrezen ID naročnine, kot je ustvarjen v SendGrid. Če ID za preklic ni naveden, sistem za polje dodeli vrednost '0' (nič).

Konfiguracija ponudnika CPaaS

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

Campaign Manager podpira izvajanje IVR oglaševalskih akcij (brez posrednikov) z zunanjimi ponudniki storitev CPaaS. Uporabnik lahko konfigurira poverilnice za dostop ponudnika storitev.

Konfigurirajte Twilio Flex

Če želite konfigurirati nov CPaaS, zagotovite Twilio Flex:

1. Kliknite **Dodaj CPaaS**.
2. Vnesite Zagotovite **ime** 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 vam ga je zagotovil ponudnik CPaaS za dostop do API CPaaS. 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 IVR oglaševalske akcije.

Konfiguracija Nexma

Če želite konfigurirati nov CPaaS Zagotovite kot Nexmo:

1. Kliknite **Dodaj CPaaS**.
2. Vnesite Zagotovite **ime** in izberite prodajalca **ponudnika** s spustnega seznama kot **Nexmo**.
3. Vnesite **ID** aplikacije.
4. Kliknite **Zasebni ključ** in izberite zasebni ključ.
5. Vnesite **ključ** API za dostop do API Nexmo.
6. Vnesite skrivni **ključ** za dostop do API Nexmo. Zasebni ključ se ustvari, ko ustvarite aplikacijo v Nexmu.
7. Izberite številko Nexmo, ki **jo želite nastaviti kot ID odhodnega klicatelja za odhodne klice iz glasovnih oglaševalskih akcij**.
8. Kliknite **Pridobi številke** Nexmo. Uporabnik lahko s temi številkami nastavi ID klicatelja za glasovne oglaševalske akcije.

9. Kliknite **Shrani**.

Opomba: ta konfigurirani URL se izpolni v urejevalniku predlog IVR za IVR oglaševalske akcije.

Posodobite 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 obravnavo IVR oglaševalskih akcij
Prodajalec platforme	Prodajalec ponudnika storitev CPaaS
Aplikacija	Ime ponudnika CPaaS, ki ga Campaign Manager uporablja za upravljanje IVR oglaševalskih akcij
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. Pri uspešnem ustvarjanju je na voljo ime aplikacije.
Skrivni ključ aplikacije	Tajni ključ, ki ga zagotovi ponudnik CPaaS za dostop do API CPaaS. Zasebni ključ se ustvari, ko ustvarite aplikacijo na Twilio Flex. Prenesite zasebni ključ in ga shranite v lokalni strežnik. Ta Priv-ate 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.



ID aplikacije	ID aplikacije Nexmo, ki se uporablja za klicanje. Če želite generate ID aplikacije, se prijavite v svoj račun Nexmo in ustvarite aplikacijo. O uspešnem ustvarjanju,
---------------	--

Polje	Opis
	ID aplikacije je na voljo.
Zasebni ključ	Omogoča izbiro zasebnega ključa aplikacije
Ključ API	API ključ za dostop do API
Skrivni ključ	Ključ za dostop do API. Zasebni ključ se generira, 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 številke za nastavitev ID-ja klicatelja za glasovne oglaševalske akcije
ID odhodnega klicatelja	Številka, ki jo nastavite kot ID odhodnega klicatelja za odhodne klice iz glasovnih kampanj

API tipke

Funkcija API ključev omogoča varen dostop do storitev upravitelja oglaševalskih akcij za aplikacije drugih ponudnikov. Osnovno preverjanje pristnosti omogoča dostop do spletne storitve in strežnika WebSocket.

Ustvarjanje API tipk

1. Pomaknite se do **API Key** in kliknite **Ustvari**.
2. Vnesite **ime** in opis **ključa** za API.
3. Ključ **API** je ustvarjen in izpolnjen v polju **API Ključ**. Kopirajte ključ v datoteko.
4. **Skrivni ključ** se generira in izpolni v polju **Tajni ključ**. Kopirajte ključ v datoteko.

Opomba: Tajni ključ je uporabnikom viden samo, ko ustvarjate API ključ. Ko shranite par ključev API in skrivnih 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 Osnovno preverjanje pristnosti s šifriranjem Base64. Šifrirajte ključ API.

```
Avtorizacija:Osnovno (šifriranje Base64) (apikey:secretkey)
```

Primer:

```
Avtorizacija: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTlxMjEyLTEyMTItMTIy
```

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>:PortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>
```

Primer:

```
wss://A-gent1  
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTlxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-  
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1
```

Kjer:

ApiKey – generiran API ključ 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 API ključ

1. Izberite tipko za 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
Datum nastanka	Datum in ura, ko je bil ustvarjen ključ API
Izbriši	Omogoča odstranitev API ključa
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: Obrnite se na Cisco CSM, da omogočite to konfiguracijo.

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. Izjavo lahko kopirate in podvojite v drugo skupino CCB ter izbrisete 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 sliko 7 kot tekoče dni, aplikacija omeji klicanje na število poskusov v 7 tekočih 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 Edinstven ID** . Vsi ustvarjeni edinstveni ID-ji so navedeni tukaj. Za podrobnosti o tem, kako ustvarite enolični ID, glejte [Globalni poslovni parametri](#) .
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 reschedule preglasi strategijo stikov in poišče najzgodnejši razpoložljivi čas klicanja.
15. Kliknite **SHRANI**. Ta pravila so zdaj uporabljena v času klicanja.

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 Edinstven ID** . Možnosti vključujejo CustomerID, OrderID, DeliveryID in ModeValue. To se uporablja za filtriranje soglasja na podlagi vrednosti načina ali izbranega edinstvenega ID-ja.
 - 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 na **zavihek CCB** >Skupine rezultatov skladnosti s predpisi, da dodate skupine rezultatov za graditelja pogojev skladnosti s predpisi.

1. Kliknite **Dodaj novo**.
2. V **razdelku Razpoložljivi rezultati** so vsi **rezultati telefonije** in **poslovanja** 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 nastavitve skladnosti s predpisi

Pomaknite se na **zavihek Nastavitve** skladnosti CCB >, da konfigurirate nastavitve skladnosti za povratne klice in klice AEM.

1. V **razdelku Nastavitve** skladnosti s predpisi lahko izvedete naslednje:
2. Vključite stikalo za povratne klice **v dnevnik**, če želite klice NCB in PCB obravnavati kot poskuse skladnosti s predpisi, ko so stiki dostavljeni za klicanje.
3. Vključite stikalo **za beleženje klicev** AEM, 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 skriva 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 skriva 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 skriva vrednost, ko izvozite poročilo.
3. Če **pogled** maske ni omogočen, ne morete omogočiti **izvoza** maske.

Webex Klicalknik središča za stike

Uporabite možnost Konfiguracija klicalknika, če želite Webex imenik središča za stike konfigurirati tako, da bo deloval z upraviteljem oglaševalskih akcij.

1. Pomaknite se na stran Konfiguracija **klicalknika in kliknite gumb Dodaj**.
2. Vnesite **ime** klicalknika za ta klicalknik.
3. Vnesite **Opis** klicatelja.
4. Vnesite **ID organizacije**. To je enolični ID, ki ga ustvari Cisco za klicalknik Webex središča za stike.
5. Vnesite **skrbniški URL**. To je osnovni URL za skrbniške API-je, ki ga podeljuje Cisco. Tako lahko uporabniki sinhronizirajo svoje ekipe, posrednike in druge entitete z aplikacijo Campaign Manager.
6. Vnesite URL **klicalknika**. To je osnovni URL API-jev klicalknika, ki ga Cisco dodeli za zagon ali zaustavitev progresivnih oglaševalskih akcij.
7. Vnesite URL DAL . To je osnovni URL API-jev podatkovne plasti, ki ga poda Cisco, da pridobi dispozicije stikov.
8. Kliknite **Shrani**. Pomaknite se na stran Seznam klicateljev – klicalknik je zdaj na seznamu. Kliknite Uredi na plošči Dejanja.
9. **Navedeni so vsi rezultati** telefonije in preslikani v rezultate klicanja Webex ustvarjeni v kontaktnem središču. Če želite poslovne rezultate (ustvarjene v Webex središču za stik, natančneje za najemnika) preslikati v te rezultate klicalknika, kliknite gumb Uredi za določen rezultat. Izberite poslovni rezultat.
10. Pomaknite se na zavihek Urnik, da nastavite samodejno sinhronizacijo za klicalknik. Podatki v klicalkniku, kot so globalna poslovna polja, se na podlagi nastavitve samodejno sinhronizirajo z aplikacijo Campaign Manager.
11. Za sinhronizacijo informacij vklopite stikalo za samodejno sinhronizacijo.
12. Izberite frekvenco med naslednjimi:
 - a. Urnik – izberite sprožilni čas (to je v UTC) za sinhronizacijo klicalknika 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 števil. Vključuje ustvarjanje ogrodja za uporabo v kampanji za zaporedje števil ali kanalov, določanje dovoljenih ponovnih poskusov, prilagajanje časa klicanja za vsako številko in kanal ter opredelitev strategije prerezporeditve 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. <ul style="list-style-type: none"> - Preprost - Napredno - Napredno (preglašeno)
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 glasovne kamere, načini SMS za SMS oglaševalsko akcijo, 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 ni na voljo za trenutno izdajo.

Oblikovanje strategije stikov

Sledite spodnjim korakom, da ustvarite strategijo stikov.

Dodajanje strategije stikov

1. Kliknite **Dodaj strategijo stikov in prikaže se zavihek Ime** strategije stikov.

Pripomoček 1 - Ime strategije stikov

2. Vnesite **Ime** in **Opis** strategije stika.
3. Izberite vrsto strategije stikov med **Preprosto**, **Napredno** ali **Povratni klic**.
4. Vključite **Omeji več e-poštnih sporočil in SMS** vključite , če želite nadzorovati pošiljanje več e-poštnih in besedilnih sporočil istemu stiku.

Opomba: če vključite to stikalo, to pomeni, da aplikacija stiku za določeno oglaševalsko akcijo pošlje samo eno e-poštno sporočilo 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. Vključite stikalo **PEWC** , da omogočite funkcijo 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: za dostavo stikov morate za oglaševalsko akcijo ADM vključiti stikalo PEWC.

5. Če v razdelku **Ime strategije stikov omogočite vrsto napredne strategije stika, se prikaže stikalo** za ponovni poskus **prehoda** . Vključite stikalo , 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.
6. V podoknu s številkami izberite **Prioriteta** za ta rezultat. Aplikacija dostavi stike v klicanik glede na visoko prioriteto.
7. Izberite način **podružnice** , ki je nadomestni način, da dosežete stik.
Opomba: to velja samo za **napredne** strategije stikov.
8. Izberite potrditveno polje Obdrži tiskana vezja , če isti posrednik stranki nudi storitve v povratnem klicu.
Opomba: To ne velja za trenutno izdajo.
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 udeleženstvu, 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 naprava res-cheduler 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 klicanje 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 kontakta 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 predstavitelj predstaviti 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. Licenčna 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 klicnik.

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: <ul style="list-style-type: none"> - Skrbnik – število dovoljenih prijavljenih uporabnikov s skrbniško vlogo, dovoljeno v skladu s pogoji te licence. - Nadzornik – število dovoljenih prijavljenih uporabnikov z vlogo nadzornika za:

	<p>oddano pod pogoji te licence.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posrednik – število dovoljenih prijavljenih uporabnikov z vlogo posrednika, dovoljeno v skladu s pogoji te licence.
Uporaba licence	<p>Prikazuje podrobnosti uporabe licenc za trenutni dan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 8.00 in 12.00 uro prijavljenih 7 agentov, je med 12.00 uro prijavljenih 9 agentov in 15.00 in 5 agentov je prijavljenih med 15.00 in 17.00 - število agentov za dan je ocenjeno 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**. Poročilo o uporabi prikaže tri vrste količinsko opredeljenih poročil o uporabi LIZ:

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 nastavitv konfiguracij, 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 na posameznem zavihku. Prvi zavihki onemogoči predvajanje podatkov za trenutni 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 (privzeti izbor) – ta vrsta poročila vsebuje iste stolpce s podatki kot reprezentirani 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 obračunavanja, 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
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.
Skupno število sočasnih agentov/skupna uporaba platforme posrednikov/skupno število imenovanih agentov	Ta glava predstavlja skupno število sočasnih posrednikov (v primeru poročila sočasnega posrednika)/skupno število uporabljenih platform posrednikov (v primeru poročila o uporabi posrednika)/skupno število prijavljenih imenovanih posrednikov (v primeru poročila imenovanega posrednika) za določen datum.
Številka edinstvene prijave	Skupno število edinstvenih prijav za določen datum. Za poročilo sočasnega posrednika prekine predvajanje enoličnih prijav za vsako podatkovno vrstico v danem obdobju. Za poročila o uporabi imenovanega posrednika in posrednika prikaže zbirno vsoto za vsako podatkovno vrstico.
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 konzolo za določen datum.
Digitalne transakcije	V tej glavi so prikazani zapisi za vse ustrezne digitalne transakcije.
SMS	Prikaže število SMS oglaševalske akcije, poslanih za dani datum.
E-pošta	Prikaže število e-poštnih sporočil oglaševalske akcije, poslanih za dani datum.
Porabljene enote skupaj	Skupno število enot digitalnih transakcij, izvedenih za določen datum. Vrednost enote je konfigurirana v zaledju. Na primer, eno enoto je mogoče konfigurirati kot 100 digitalnih transakcij.
Preverjanje identitete	V tej glavi je prikazano skupno število transakcij preverjanja identitete, izvedenih za dani datum.
Skupno primarno	Skupno število zahtev za preverjanje pristnosti pred klicem, poslanih za dani datum.



preverjanje pristnosti	datum.
Preverjeno primarno preverjanje pristnosti	Skupno število uspešnih preverjanj pristnosti pred klicem za dani datum.
Skupno sekundarno preverjanje pristnosti	Skupno število avtentikacij dežurtev, izvedenih za dani datum.
Sočasni agent	Dan, ko je največje število prijav agentov prikazano v skupnem številu

	stolpec za mesec.
Uporaba agenta	Skupno število enoličnih agentov, prijavljenih v mesecu., v eni vrstici za mesec. Poročilo je privzeto izpolnjeno od januarja do decembra, vsaka v eni vrstici (če datum po meri ni izbran).
Imenovani agent	Skupno število edinstvenih agentov, prijavljenih v mesecu, na dnevni osnovi.

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 do aplikacije dostopajo 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 enotne prijave (SSO) so konfigurirani za SSO pri neodvisnem ponudniku SSO identitet. Ta metoda omogoča SSO uporabnikom, 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 ID uporabnika
Uporabniško ime	Prikaže ime uporabnika

Domači telefon	Prikaže domačo telefonsko številko uporabnika
Mobilni telefon	Prikaže mobilno številko uporabnika
E-pošta	Prikaže e-poštni 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 nadzornega Agent Desktop.

Opomba: ta možnost trenutno ni na voljo za Webex središča za stike.

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. Primerek strežnika SQL ima lahko več uporabniških računov (z uporabo SQL preverjanja pristnosti) z različnimi uporabniškimi imeni in gesli. SQL preverjanje pristnosti je prednostno na strežnikih v skupni rabi, kjer imajo različni uporabniki dostop do različnih baz podatkov. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno, ko odjemalec (oddaljeni računalnik) vzpostavi povezavo s primerkom strežnika SQL v računalniku, ki ni računalnik, v 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 **vrsta preverjanja pristnosti preverjanje pristnosti** zbirke podatkov. To polje je obvezno.
6. Znova **vnesite** geslo 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 številko domačega telefona 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 domačo lokacijo.
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 SalesforceToken.

Opomba : žeton Salesforce ni obvezno polje. Če žetona ne vnesete, glasovna aplikacija Service Cloud Voice preveri veljavnost uporabnikov na podlagi zgoraj konfiguriranih polj Salesforce Username in 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** uporabniku.

Podatki o uporabniku

14. Vnesite številko domačega telefona 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 domačo lokacijo.
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 Gesloter 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, preverjanje uporabniškega imena in gesla opravi ponudnik storitev SSO identitete. Po uspešni validaciji uporabnik dobi dostop do aplikacije.
5. Polja **Geslo**, **Potrdi geslo** in Ime **domene** so onemogočena. Aplikacija preveri pristnost 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 žetonuSF**.
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 številko domačega telefona 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 domačo lokacijo.
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**.
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 **Uredina** 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	Ustvari	Uporabnik lahko ustvari novo entiteto.

2	Posodobi	Uporabnik za urejanje/posodabljanje obstoječe entitete.
3	Izbriši	Omogoča uporabniku, da izbriše izbrano entiteto.
4	Pogled	Uporabnik si lahko ogleda samo izbrano entiteto.
5	Naloži	Uporabnik lahko v aplikacijo naloži podatke, ki se nanašajo na funkcijo.
6	Konfiguracija	Uporabnik lahko konfigurira podrobnosti, ki se nanašajo na izbrano funkcijo.
7	Shrani	Uporabnik lahko shrani nove podatke o ustvarjanju / posodabljanju.
8	Izvajanje	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	Omogoči	Uporabniku je dovoljeno omogočiti / onemogočiti entiteto. Uporabnik lahko na primer omogoči skupino oglaševalskih akcij.
10	Kopijo	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

#	Pravice	Dovoljena dejanja za uporabnika
1	Uporabniki	Ta uporabnik lahko Ceeate novega uporabnika, posodobi in izbriše obstoječega uporabnika ter si ogleda vse uporabnike.
2	Vloge	Ta uporabnik lahko ustvari novo vlogo, posodobi in izbriše obstoječe vloge ter si ogleda vse vloge.
3	Akcije	Na ravni skupine lahko ta uporabnik v skupini ustvarja, posodablja, briše, si ogleda in izvaja kamere. Uporabnik lahko izvaja enake dejavnosti tudi za naslednje entitete v skupini: poslovni parametri, strežniški skripti, strategija izbire stikov, urnik CSS, razporejanje časa izvajanja, sezname stikov, upravljanje stikov, sinkronizacija, parametri stika, povzetek oglaševalske akcije, SMS predloga, časovni pas, veriženje, prazniki, graditelj izrazov, cilj oglaševalske akcije, razporejanje načina stika, predloga e-pošte IVR Urejevalnik predlog, rezultati telefonije in nastavitve klicalka. Opomba: če na ravni oglaševalske akcije ni dodatnega izbora, lahko uporabnik s temi pravicami izvaja aktivnosti za vse oglaševalske akcije v skupini. Če želite omejiti pravice za izbrane oglaševalske akcije, v stolpcu Oglaševalske akcije izberite skupino in nato oglaševalsko akcijo. Na ravni oglaševalske akcije lahko ta uporabnik ustvarja, posodablja, briše, si ogleda in izvaja oglaševalske akcije v skupini. Uporabnik lahko izvaja enake dejavnosti tudi za naslednje entitete v skupini: poslovni parametri, skripti strežnika, strategija izbire stikov, urnik CSS, razporejanje časa izvajanja, sezname stikov, upravljanje stikov, sinhronizacija, parametri stikov, povzetek oglaševalske akcije, SMS predloga, časovni pas, veriženje, prazniki, graditelj izrazov, target oglaševalske akcije, razporejanje načina stika, predloga e-pošte IVR urejevalnik predlog, rezultat telefonije, Agent Desktop konfiguracija in

		nastavitve klicatelja.
--	--	------------------------

		Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.
4	Poslovni izhod	Ta uporabnik lahko ustvarja, posodablja, briše in si ogleda poslovne rezultate na ravni aplikacije. Ko uporabnik izbere določen nadrejeni poslovni izid (naveden v stolpcu Skupina), lahko le posodobi, izbriše in pogleda.
5	Strategija klicev	Ta uporabnik lahko ustvari, posodobi, izbriše in si ogleda strategije stikov. Ko uporabnik izbere določeno strategijo stikov (navedeno v stolpcu Skupina), lahko le posodobi, izbriše in pogleda.
6	Parametri uporabe	Ta uporabnik lahko posodablja in si ogleda samo parametre aplikacije.
7	Skladnosti	Ta uporabnik lahko naloži stike za skladnost s predpisi, povezane z Ne kliči (DNC), nacionalnim DNC-jem itd.
8	Časovni pas	Ta uporabnik lahko posodobi in si ogleda časovne pasove v aplikaciji.
9	Prazniki	Ta uporabnik lahko ustvari, posodobi, izbriše in si ogleda praznike v aplikaciji
10	Globalno nalaganje	Uporabniku je dovoljen ogled konfiguracij globalnega nalaganja. Če je izbrana možnost Konfiguriraj desno, je uporaba namenjena tudi konfiguriranju zahtev za globalno nalaganje stikov
11	Državni zakoni	Ta uporabnik lahko ustvari, posodobi, izbriše in si ogleda državne zakone v aplikaciji.
12	Konfiguracija načina	Temu uporabniku so dovoljeni načini ustvarjanja, posodabljanja, brisanja in ogleda na ravni aplikacije
13	URL	Ta uporabnik si lahko ogleda in posodobi URL-je v aplikaciji.
14	Poročila	Izberite oglaševalske akcije, za katere si lahko ta uporabnik ogleda poročila
15	Alerter	Ta uporabnik si lahko ogleda in posodobi opozorilo, konfigurirano v aplikaciji.
16	Območje / poštna številka	Ta uporabnik lahko shrani, izbriše, naloži in si ogleda območje / poštna številke, ki so na voljo v aplikaciji.
17	Števci poskusov RPC-ja	Ta uporabnik si lahko ogleda in shrani informacije v števcu poskusov RPC-ja v aplikaciji.
18	E-pošta	Ta uporabnik si lahko ogleda, ustvari, posodobi in izbriše podrobnosti konfiguracije e-pošte, kot je SMTP. V aplikaciji so strežniki POP3, IMAP itd.
19	SMS	Ta uporabnik si lahko ogleda, ustvari, posodobi in izbriše podrobnosti konfiguracije SMS, kot so IP strežnika prehoda, preverjanje pristnosti itd. v aplikaciji.
20	Dimenzije	Ta uporabnik si lahko ogleda, ustvari, posodobi in izbriše dimenzije v aplikaciji.
21	Profil	Ta uporabnik si lahko ogleda, ustvari, posodobi in izbriše profile, ki se uporabljajo za nalaganje stikov, nalaganje grmičevja itd
22	Poenoteni	Ta uporabnik lahko oglaševalske akcije omogoči samo kot oglaševalske akcije



	seznam	z enotnim seznamom
23	Licenco	Uporabnik ima pravice samo za ogled licenc.
24	Webservice	To ima edinstveno pravico. Uporabnik lahko odobri dostop do API-jev Webservice
25	Območna koda	Ta uporabnik si lahko ogleda in posodobi področno kodo, razdeljeno po podnizih v aplikaciji

	Razdeli po podnizu	na podlagi dodeljenih pravic.
26	Poverilnica domene	Ta uporabnik si lahko ogleda, posodobi in izbriše poverilnico domene v aplikaciji na podlagi dodeljenih pravic
27	Napoved oglaševalske akcije	Ta uporabnik si lahko ogleda stran z napovedjo oglaševalske akcije. Vendar to temelji na preslikavi entitete cam-paign, ki jo opravi skrbnik.

Če želite preklicati pravice za vlogo, lahko počistite potrditveno polje, ki ustreza ustrezni možnosti.

Oblikovalnik skriptov

Oblikovalnik skriptov je orodje za skriptno izvajanje, ki vam pomaga pri konfiguriranju vodnikov za klice in 2-smernih SMS oglaševalskih akcij.

2-Način SMS

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

Medtem ko vse odhodne oglaševalske akcije podpirajo enosmerne SMS, opredeljene v strategiji stika, Script Designer omogoča oblikovanje 2-smernih SMS oglaševalskih akcij. Te kampanje pošiljajo besedilna sporočila na podlagi konfiguracij in prejemajo tudi odgovore. Te odgovore lahko uporabite za sprejemanje poslovnih odločitev. Vsak SMS je poslan je shranjen kot seja, uporabniki pa lahko po potrebi konfigurirajo časovno omejitev seje.

Vsi odgovori, prejeti v konfiguriranem obdobju časovne omejitve, so označeni na prvotni SMS, kar omogoča poslovne odločitve, kot je pošiljanje več besedilnih sporočil ali izvajanje dejanj na podlagi odzivov strank. Vendar odgovori, prejeti po konfiguriranem obdobju časovne omejitve, niso označeni s prvotnim SMS kot odgovor. V primeru neveljavnega odgovora se isto vprašanje ponovno pošlje kot SMS.

2-Način SMS poročil

Opomba: Ta funkcija trenutno ni podprta v Webex središča za stike.

Modul 2-Way SMS ima vgrajena poročila, ki ponujajo dragocen vpogled v uspešnost 2-Way SMS oglaševalskih akcij ob upoštevanju parametrov, kot so odzivni čas, čas dokončanja in drugo.

- Raven oglaševalske akcije: v tem poročilu je navedeno število poslanih in prejetih sporočil za izbrano oglaševalsko akcijo. Poleg tega zagotavlja informacije o številu poslanih in prejetih sporočil, ki jih SMS vsebina egorizira.
- Podrobnosti o seji oglaševalske akcije: V tem poročilu so prikazane podrobnosti o uspehu, neuspešnih, zaključenih in SMS kampanjah, ki so povzete in kot ločena poročila za vsako kampanjo.

- Povprečni čas dokončanja: V tem poročilu so navedeni povprečni čas, potreben za dokončanje seje za stike, in podrobnosti seje stika.
- Povprečni odzivni čas: V tem poročilu je prikazan povprečni čas, ki so ga stranke potrebovale za odgovor na vprašanje na podlagi navedenih vhodnih parametrov.

Vodnik za klice

Vodnik za klice je funkcija, ki posredniku omogoča ogled vnaprej določenih vprašanj ali izjav ob povezavi klica. Glede na prejete odgovore se lahko zastopnik odloči, da nadaljuje z naslednjim vprašanjem ali postavi dodatno vprašanje na podlagi prejšnjega odgovora. Uporabniki imajo fleksibilnost, da konfigurirajo niz vprašanj, odgovorov in dodatnih vprašanj, ki jih agenti lahko uporabijo med interakcijami. Če želite več informacij, glejte [Vodnik](#) po klicih.

Kampanjo

Z oglaševalsko akcijo izberite razpoložljive oglaševalske akcije iz skupin oglaševalskih akcij, priložite ali zamenjajte obrazce z vprašalnikom in konfigurirajte parametre za prikazovanje 2-smerne SMS oglaševalske akcije. Vse skupine oglaševalskih akcij, ki so na voljo, se ne predvajajo v levem podoknu zaslona.

1. Kliknite katero koli skupino oglaševalskih akcij, da prikažete vse povezane oglaševalske akcije za to skupino. Oglaševalske akcije lahko poiščete tudi z iskalnim poljem.
2. Izvedite naslednje korake:
3. Na seznamu izberite oglaševalsko akcijo .
4. Na spustnem seznamu izberite **2-smerni SMS** .
5. Izberite ime **obrazca, ki ga želite preslikati za to 2-smerno oglaševalsko akcijo SMS**. Za več podrobnosti glejte Obrazci.
6. Vnesite omejitev časovne **omejitve** v DD:HH:MM. To je obdobje, do katerega oglaševalska akcija čaka na odgovore stranke. Časovna omejitev sporočil, ki ne prejmejo odgovorov do te omejitve, je potekla. Privzeta največja časovna omejitev je šest (6) ur. Če želite posodobiti omejitev:
7. Izberite razporeditev **časovne omejitve**. To je rezultat telefonije ali poslovanja, ki ga želite nastaviti za sporočila o časovni prekinitvi in ti rezultati ne dobijo odgovora.
8. **Izberite primarno kratko kodo** za oglaševalsko akcijo.
9. Izberite sekundarno **kratko kodo**¹ za oglaševalsko akcijo.

¹ Kratke kode so znane tudi kot kratke številke so posebne telefonske številke, ki so bistveno krajše od polnih telefonskih števil in se lahko uporabljajo za sprejemanje SMS z določenih



mobilnih telefonov ali mobilnih telefonov vseh ponudnikov storitev. Kratke kode so zasnovane tako, da jih je lažje brati in si jih zapomniti kot običajne telefonske številke.

Opomba: Kombinacija kratke kode in SMS telefonske številke mora biti edinstvena. Uporaba iste kratke kode, drugega SMS ni mogoče poslati na isto številko iz iste ali druge kamere, če seja že obstaja. V takih primerih aplikacija uporablja sekundarno kratko kodo, če je preslikana.

10. **Izberite vrsto** besedila. Izbirate lahko med **dinamičnimi**, statičnimi in **dvosmernimi** .

Opomba : Če izberete Vrsta besedila kot statična, ne morete uporabiti predhodnega validatorja na strani Obrazci.

Oblike

Skrbnik lahko ustvari nabor vnaprej določenih vprašanj ali sporočil in jih priloži obrazcu. Vsaka poizvedba ali sporočilo je poslano kot SMS stikom. Na podlagi odgovora, ki ga SMS poda stranka, se izvede naslednji ukrep. Uporabite orodje za obrazce, ustvarite vprašanja, napišite pogoje za vprašanja in povežite eno poizvedbo z drugo 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 na **zavihek Obrazec** , da ustvarite obrazec. Za konfiguriranje so na voljo naslednji elementi obrazca:
 - a. Globalne spremenljivke
 - b. Blok skripta
 - c. Predvalidator
 - d. Besedilo
 - e. Izbira možnosti
3. Konfigurirajte poslovno polje, globalno spremenljivko, polje z vprašanjem in funkcijo knjižnice.

Globalne spremenljivke

Globalnim spremenljivkam lahko dodelite vrednosti in jih uporabite v 2-smernem obrazcu SMS. Vrednosti za te spremenljivke so dodane SMS sporočilom, poslanim s tem skriptom.

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 priključete spletno storitev REST API Webservice. 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

Blok **Besedilo lahko uporabite** za vnos odgovorov, ki jih stranke prikličejo v besedilni obliki.

1. Povlecite in spustite **besedilo** v levem podoknu, da prikažete zaslon.
2. Nadaljujte postopek ustvarjanja obrazca.

Izbira možnosti

Z **izbiro** možnosti lahko strankam ponudite več možnosti, da izberejo enega ali več odgovorov, ko kličejo posredniki.

1. Povlecite in spustite **možnost izbira** možnosti v levem podoknu, da prikažete zaslon.
2. Nadaljujte postopek ustvarjanja obrazca. Glejte Ustvarjanje obrazca.

Predvalidator

Pre-Validator je graditelj pogojev, ki uporabniku omogoča ustvarjanje pogojev med pošiljanjem sporočila strankam.

Opomba: predvalidatorja ne morete dodati, če je vrsta besedila na strani

»Oglaševalska akcija« statična. Ustvarite pogoj:

1. Izberite enega od pogojev poslovnega področja, globalne spremenljivke ali logične vrednosti.
2. Na spustnem seznamu izberite pogoj.
3. Izberite vrednost v polju z besedilom vrednosti.
4. Kliknite **Dodaj**, ali **Izbriši**, da dodate ali odstranite pogoje.
5. Če so izpolnjeni vsi pogoji, aplikacija strankam pošlje sporočila (za 2-smerni SMS) / vprašanja (za vodnik po klicih). Hkrati so ta vprašanja prikazana tudi na Agent Desktop.
6. Če pogoji niso izpolnjeni, se sporočila/vprašanja ne pošljejo strankam.
7. Ko končate razdelek Predvalidator, nadaljujte postopek ustvarjanja obrazca. Glejte Ustvarjanje obrazca.

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.

Ustvarjanje obrazca

Če želite ustvariti obrazec, izvedite naslednji korak:

1. Vnesite **ime in opis** obrazca.
2. **Potrdite polje Zahtevano** kodiranje, če želite, da je sporočilo pred pošiljanjem kodirano. To ponudnik dekodira pred dostavo kupcu.

Opomba: Kodiranje je uporabno za dostavo sporočil (v jezikih z nerimsko pisavo) brez popačenja besedila.

3. To funkcijo nadzorujejo naslednje lastnosti v datoteki web.config *LCMITREngine* :

```
<add key="EnableTextEncode" value="true" />
<add key="TypeofEncode" value="Unicode2Hex" />
```

4. Vnesite **naslov** vprašanja. V obrazcu lahko ustvarite poljubno število vprašanj.
5. Vnesite besedilo **vprašanja, ki je poslano** kot SMS stikom za to oglaševalsko akcijo.
6. V spustnem meniju **Pogoji** izberite pogoje za to vprašanje. Če želite dodati pogoj, glejte "Pogoj gradnje " na naslednji strani.
7. Kliknite **Shrani**.
8. Kliknite **Kopiraj** , da kopirate obrazec iz ene oglaševalske akcije v druge oglaševalske akcije v isti skupini oglaševalskih akcij. Obrazcev ni mogoče kopirati po skupinah oglaševalskih akcij. Zagotovite tudi, da so poslovna polja, ki ste jih ustvarili v obrazcih, sinhronizirana s polji v oglaševalski akciji.
9. V spustnem meniju **Izberi oglaševalsko akcijo** izberite oglaševalsko akcijo, v katero želite kopirati ta obrazec. V polje Ime obrazca vnesite enolično ime.

10. Kliknite **Ustvari** , da ustvarite obrazec. Sporočilo Uspešno shranjeno je prikazano za potrditev.
11. Kliknite **Izbriši** , da izbrišete obrazec. Kliknite **V redu** , če želite izbrisati in opustiti pogovorno okno.

Pogoj gradnje

1. V spustnem meniju **Pogoji** izberite pogoje za to vprašanje.
2. **Polja** z vprašanji, **globalne spremenljivke** ali **logični pogoji** , za katere želite napisati pogoje.
3. Pogoj za vprašanje ali globalno spremenljivko. Z uporabo teh pogojev lahko uporabniki preverijo veljavnost podatkovnih tipov števil in nizov. Razpoložljive možnosti za ta pogoj so:
 - a. Je popolnoma enako
 - b. večja od
 - c. Je večja ali enaka
 - d. je manj kot
 - e. Je manjša ali enaka
 - f. Ni enako
 - g. Začne se z
 - h. Se konča z
 - i. Vsebuje

Opomba: Pri izvajanju nadomestnih funkcij se začne in konča ter vsebuje, predpono in pripono niza z znakom »%«. Primer: %vrednost iskanja%.

4. Vnesite vrednost pogoja. Kot vrednost lahko uporabite poslovno polje, globalno spremenljivko, funkcijo JavaScript ali polje vprašanja, tako da jih povlečete in spustite tukaj. Prikličete lahko klic spletne storitve.
5. Podate lahko tudi vrednost po meri, kot so izrazi, trdo kodirana vrednost itd.
6. Na spustnem seznamu izberite pogoj za naslednje dejanje po tem vprašanju:
7. Izberite Bota: Izberite to možnost, če želite izbrati bota za klepet. V naslednjem spustnem meniju izberite bota za klepet. Na ustreznem spustnem seznamu rezultatov nastavite uspešen rezultat za bota za klepet in v besedilno polje poleg njega vnesite ustrezno sporočilo o koncu seje. Ponovite enak postopek, kot velja za rezultat napake, in kliknite Shrani.
8. Izberite bot in izvedi skript: Izberite to, če želite izbrati bota za klepet in izvesti določen skript. V naslednjem spustnem meniju izberite bota za klepet. V razdelku Uspeh ChatBota izberite možnost (Če je res, če je napačna) v spustnem meniju Logični pogoji. V besedilno polje poleg spustnega seznama Logični pogoji vnesite ime skriptne funkcije ali logično razširitev. Izberite ustrezen rezultat končne seje in sporočilo seje za ukaz. Isto ponovite, če želite nastaviti ukaz za pogoj ELSE.

9. Pojdi na naslednje vprašanje: To možnost izberite, če želite poslati naslednje vprašanje kot SMS stiku na podlagi odgovora, prejetega za to SMS. Na spustnem seznamu Izberi vprašanje izberite naslednje vprašanje, ki mu želite slediti po pošiljanju tega vprašanja
10. Ponastavi in pojdi na naslednje vprašanje: To možnost izberite, če želite naslednje SMS vprašanje poslati kot SMS v kondoktno vprašanje, tako da ponastavite prejšnje odgovore na prejšnja vprašanja. Na spustnem seznamu Izberi vprašanje izberite naslednje vprašanje, ki mu želite slediti po pošiljanju vprašanja.
11. Dodeli vrednost: 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, na naslednjem spustnem seznamu izberite želeno naslednjo možnost.
12. Končaj sejo: izberite to možnost, če želite končati to sejo. Če izberete to možnost, se seja po pošiljanju tega vprašanja ustavi. Na spustnem seznamu Izberite dispozicijo izberite položaj podjetja ali telefonije. Lahko pošljete sporočilo o koncu seje, kot je Hvala, ker ste sodelovali kot zahvalno sporočilo. To ni obvezno in deluje le, če prejeti odgovor ustreza pogoju. Če prejmete neveljaven odgovor, se isto vprašanje ponovno pošlje kot SMS.
13. 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. Na naslednjem spustnem seznamu izberite želeno naslednjo možnost. Vrednosti iz funkcije JavaScript ne morete vrniti.
Opomba: Primitivnih vrst, kot so celo število, plovec, decimalno število, niz itd., Ni mogoče ponastaviti.
14. Kliknite Uredi , da uredite polja.
15. Uporabite + **Dodaj** , da dodate še en pogoj AND ali OR.

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 začimbe. [BFLD. BusinessFieldName] je oblika zapisa za poslovno področje.

Globalne spremenljivke

Globalnim spremenljivkam lahko dodelite vrednosti in jih uporabite v 2-smernem obrazcu SMS. Vrednosti za te spremenljivke so dodane SMS sporočilom, poslanim s tem skriptom.

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.

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). Polja z vprašanji lahko uporabite v območju z besedilom ali kjer koli 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.

Predhodni validator

Pre-Validator je graditelj pogojev, ki uporabniku omogoča ustvarjanje pogojev med pošiljanjem sporočila strankam.

Opomba: predvalidatorja ne morete dodati, če je vrsta besedila na strani

»Oglaševalska akcija« statična. Ustvarite pogoj:

1. Izberite enega od pogojev poslovnega področja, globalne spremenljivke ali logične vrednosti.
2. Na spustnem seznamu izberite pogoj.
3. Izberite vrednost v polju z besedilom vrednosti.
4. Kliknite **Dodaj** , ali **Izbriši** , da dodate ali odstranite pogoje.
5. Če so izpolnjeni vsi pogoji, aplikacija strankam pošlje sporočila (za 2-smerni SMS) / vprašanja (za vodnik po klicih). Hkrati so ta vprašanja prikazana tudi na Agent Desktop.
6. Če pogoji niso izpolnjeni, se sporočila/vprašanja ne pošljejo strankam.
7. Ko končate razdelek Predvalidator, nadaljujte postopek ustvarjanja obrazca. Glejte Ustvarjanje 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

Poročila

Na voljo so naslednja poročila:

- Raven oglaševalske akcije – izpolni število poslanih in prejetih sporočil za izbrano oglaševalsko akcijo. Poleg tega to poročilo zapolnjuje tudi število sporočil, poslanih in prejetih po SMS vsebini.
- Podrobnosti seje oglaševalske akcije – prikazujejo podrobnosti o uspehu, neuspehu, dokončanju, poteku SMS kamerah, kot povzetek in ločeno poročilo za vsako od njih.
- Povprečni čas dokončanja – povprečni čas, potreben za dokončanje seje za stike klicev, kot tudi podrobnosti seje stika.
- Vodnik za klice – prikazuje ime oglaševalske akcije in število stikov.

Raven oglaševalske akcije

Na ravni oglaševalske akcije si lahko ogledate naslednja poročila:

- Dostave v zadnjih SMS – pogledi grafikonov in tabel
- Sporočila, poslana in prejeta po urah
- Sporočila, poslana in prejeta po stiku
- Sporočila, poslana in prejeta po vsebini

Ogled poročila

Če si želite ogledati poročilo:

1. Pomaknite se do oblikovalnika skriptov > **oglaševalske akcije**. Izberite oglaševalsko akcijo v levem podoknu.
2. V podoknu z datumom **izberite Od** datuma in **Do** datuma.
Opomba: privzeto obdobje poročanja je nastavljeno na en teden za poročilo o vzvodu oglaševalske akcije in en dan za poročilo o povprečnem dokončanju.
3. V spustnem meniju **izberite skupino** oglaševalskih akcij in **oglaševalsko akcijo**. Kliknite Izberi **vse**, da izberete kamero naenkrat. Možnost Izberi vse ne velja za poročilo o povprečnem odzivnem času.

4. Izberite obrazec, za katerega želite poročilo. Ti obrazci so prikazani glede na izbrano oglaševalsko akcijo.
5. Vnesite številko **stika**, na katero ste poslali sporočilo.

Nedavne SMS dostave

V tem poročilu je prikazano število sporočil, poslanih za oglaševalsko akcijo.

Navpična os vsebuje število poslanih sporočil, vodoravna os pa vsebuje kampanje, za katere so bila sporočila poslana. V pogledu grafikona je poročilo prikazano samo za zadnjih 25 oglaševalskih akcij.

Sporočila, poslana in prejeta po urah

Kliknite katero koli oglaševalsko akcijo, če si želite ogledati več podrobnosti do poročila Sporočila poslana in prejeta po urah. Poročilo vsebuje naslednje informacije:

Polje	Opis
Ime akcije	Kampanja, za katero je podano poročilo.
Datum	Datum, ko so bila sporočila poslana iz te kampanje.
Čas	Časovni interval za ta vnos v vrstico.
Sporočila poslana	Število sporočil, poslanih v tem časovnem intervalu.
Prejeta sporočila	Število prejetih sporočil v tem časovnem intervalu. Datum in čas uporabe vodnika za klice.

Sporočila poslana in prejeta za vse stike

To poročilo podrobno opisuje število poslanih sporočil in število prejetih odgovorov od vsakega stika v izbrani kampanji.

Poročilo vsebuje naslednje informacije:

Polje	Opis
Ime akcije	Kampanja, za katero je podano poročilo.
Kontaktna številka	Kontaktna številka, na katero so bila poslana sporočila iz te kampanje.
Seja se je začela na	Začetni čas seje SMS za ta stik.
Poslal	Število sporočil, poslanih na to kontaktno številko.



Dohodni	Število prejetih sporočil s te kontaktne številke.
---------	--

Stanje	Stanje te kontaktne številke. Eno od naslednjega: <ul style="list-style-type: none"> - Končano - Časovna omejitev je potekla - Ni uspela - Poteka
--------	---

Sporočila, poslana in prejeta po vsebini

V tem poročilu je prikazana vsebina vseh vprašanj za določen stik. Poročilo vsebuje naslednje informacije:

Polje	Opis
Ime akcije	Kampanja, za katero je podano poročilo.
Ime obrazca	Ime obrazca, s katerim so bila sporočila poslana.
Kontaktna številka	Kontaktna številka, na katero so bila poslana sporočila iz te kampanje.
Sporočilo	Vsebina sporočila SMS, ki je bilo poslano stiku.
Datum ura	Datum in čas, ko je bilo to sporočilo poslano stiku.

Povprečni čas dokončanja

Poročilo vsebuje informacije o povprečnem času, potrebnem v urah za dokončanje celotne seje za stike, kjer je poslan vsaj en SMS. V poročilu je prikazanih zadnjih 25 oglaševalskih akcij. Ne upošteva sej, ki v povprečju presegajo šest ur na sejo.

Poročilo vključuje naslednje parametre:

Polje	Opis
Ime akcije	Ime kampanje, za katero je podano poročilo.
Povprečni čas dokončanja (ure/minute)	Povprečni čas dokončanja seje v urah, ko je stiku za oglaševalsko akcijo poslan vsaj en SMS.

Povprečni odzivni čas

V poročilu je prikazan povprečni čas, potreben za odgovor na vprašanje za izbrani obrazec.

Kliknite **Povprečni odzivni čas**, da dokončate parametre poročila. To je obvezno. Kliknite **Išči** za prikaz poročila v pogledu grafikona.

Poročilo vključuje naslednje parametre:

Polje	Opis
Ime akcije	Ime kampanje, za katero je podano poročilo.
Iz imena	Ime obrazca, s katerim so bila sporočila poslana.
Naslov vprašanja	kontaktno številko, na katero so bila poslana sporočila iz te kamere.
Povprečni odzivni čas (mins: sekund)	Povprečni čas, ki ga stranke potrebujejo za odgovor na to vprašanje.

Vodnik 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 prikazete 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 to 2-smerno oglaševalsko akcijo SMS**.

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 parametre following:

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.

Konfiguracija

Kratke kode, znane kot kratke številke, so posebne telefonske številke, bistveno krajše od polnih telefonskih števil, ki se lahko uporabljajo za sprejem SMS iz določenih mobilnih telefonov / mobilnih telefonov vseh ponudnikov storitev. Kratke kode so zasnovane tako, da jih je lažje brati in si jih zapomniti kot običajne telefonske številke.

Funkcija 2-Way SMS vam omogoča, da konfigurirate dve kratki kodi z uporabo ene kot primarne kratke kode, druge pa kot sekundarne kratke kode.

S funkcijo Konfiguracija lahko konfigurirate kratke kode, s katerimi se sporočila pošiljajo stikom in odgovori so prejeti na tej kratki kodi.

1. Pomaknite se do konfiguracije in vnesite naslednje podatke:
2. Vnesite prikazano ime.
3. Vnesite kratko kodo. Kratka koda mora vsebovati samo alfanumerične znake in vezaje. To je prikazano kot ime naslova pošiljatelja za stranke, ki prejemajo SMS sporočila.

Omejitve

Obstajajo določene omejitve, s katerimi se srečujejo skrbniki pri konfiguriranju 2-smerne SMS modula.

Poslovna področja

Poslovni parametri, ustvarjeni s praznimi presledki v njihovih imenih, niso prikazani za izbiro v modulu 2-Way SMS. Ko so poslovna polja, ki ste jih preslikali za obrazec, spremenjena ali izbrisana v parametru Podjetje, se spremembe ne odražajo v 2-smernem modulu SMS. Ko pa odprete in shranite obrazec, za katerega so bila spremenjena poslovna polja, se prikaže pogovorno okno, ki poziva k spremembam, ki so bile narejene v poljih »Zasedenost«. Spremenjena poslovna polja so izpolnjena v levem podoknu podokna »Poslovna polja«. Konfigurirajte zahtevane spremembe za poslovna polja v razdelku obrazca.

Oblike

Aktivni obrazec, za katerega se prikazuje oglaševalska akcija, lahko spremenite. Vendar se spremembe v obrazcu ne uporabljajo za tekoče stike. Spremenjene spremembe bodo uporabljene za nove stike za določeno oglaševalsko akcijo. Če pa storitev znova zaženete, se spremenjene spremembe uveljavijo za stike, ki se izvajajo.

Pogoji

Neaktivni (sive barve) elementi oblike niso uporabni.

Funkcije

Ko definirate funkcijo JavaScript, se mora oblika zapisa začeti s *txml.* in končajte s podpičjem (;)

Sintaksa

```
txml. ImeFunkcije = funkcija (A,B)
{
  Prosimo, vnesite svojo kodo tukaj vrnite A
  + B;
};
```

Ko kličete funkcijo v območju besedila vprašanja ali v polju sporočila Končaj sejo, veljajo naslednje oblike:

Sintaksa

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. ImeBusinessFieldName, QFLD. QuestionFieldName)]
```

Obvezna je predpona poslovnih področij in vprašanj z BFLD in QFLD. Ko kličete funkcijo v polju pogoja, veljajo te oblike zapisa:

Sintaksa

```
txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. ImeBusinessFieldName, QFLD. QuestionFieldName)
```

Ali

```
txml.func-name([GlobalVariableName], [BFLD. ImePoslovnega polja], [QFLD. QuestionFieldName])
```

Ali

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. ImeBusinessFieldName, QFLD. QuestionFieldName)]
```

Obvezno je, da predpono poslovnih polj in polj z vprašanji vnesete v BFLD in QFLD. Če želite prenesti težko kodirano vrednost, jo priložite enojnim narekovajem (na primer vrednosti).

Opomba:

Niz se običajno uporablja kot podatkovni tip za polje vprašanja. Če želite uporabiti podatkovni tip, ki ni niz, uporabite ustrezne funkcije za razčlenjevanje JavaScript, kot je `parseInt(QFLD. QuestionFieldName)`, `parseFloat(QFLD. QuestionFieldName)` in tako naprej. JQuery in najnovejša ogrodja JavaScript niso podprta.



Webservice

Če želite priklicati spletno storitev za manipulacijo zbirke podatkov, pri ustvarjanju obrazca uporabite naslednji delček kode v skriptu.

Opomba: Izpostavite metode REST API Web Service ali Web API, da pridobite vrednost iz zbirke podatkov. ASMX Web ser- vice niso podprte.

Naslednji primer pojasnjuje metodo, imenovano GetRating(), ki vrne oceno na podlagi vnesene telefonske številke.

Primer 1

Izpostavljanje klica REST API Webservice prek JavaScripta.

```
txml. GetRating = funkcija (telefon)
{
var URL = 'http://localhost/TestRestService/Con-tactService.svc/GetRating/'+ phone; return (new
WebClient()). Niz za prenos(URL);
};
```

Primer 2

Uporaba kode JavaScript za pridobitev URL-ja:

```
txml.getUrl = funkcija (telefon)
{
var URL = 'http://localhost/TestRestService/ContactSer-vice.svc/GetRating/'+ telefon; povratni URL;
};
```

Uporabite kodo v polju pogoja:

```
(novi WebClient()). DownloadString(txml.getUrl( QFLD.phone )
```

Primer 3

Uporabite kodo v polju pogoja:

```
(novi WebClient()) . DownloadString('http://localhost/TestRestSer-vice/ContactSer- vice.svc/GetRating/'+ telefon)
```

V nadaljevanju je vzorec kode REST API (.NET) za zgornje metode:

```
[Pogodba o opravljanju storitev]
javni vmesnik IContact
{
  [Operativna pogodba]
  [WebGet(UriTemplate = "GetRating/{phonenumber}",
  RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)] int
  GetRating(niz PhoneNumber);
}
javni razred ContactService: IContact
{
  public int GetRating(niz PhoneNumber)
  {
    vrni ContactDataAccess.GetRating(PhoneNumber);
  }
}
```

Vodnik za klice

Vodnik za klice je ustanova, 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

Pomaknite se do oglaševalske **akcije** in iz prikazanih skupin oglaševalskih akcij izberite razpoložljive oglaševalske akcije, priložite ali zamenjajte obrazce z vprašalnikom ter konfigurirajte parametre za prikazovanje 2-smerne SMS oglaševalske akcije.

Vse skupine oglaševalskih akcij, ki so na voljo, so prikazane v levem podoknu zaslona. Kliknite katero koli **skupino** oglaševalskih akcij, če ne želite predvajati 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 dejanj, na katerih so agenti uporabili 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 to 2-smerno oglaševalsko akcijo SMS**.

Obrazec

Skrbnik lahko ustvari nabor vnaprej določenih vprašanj ali sporočil in jih priloži obrazcu. Vsaka poizvedba ali sporočilo je poslano kot SMS stikom. Na podlagi odgovora, ki ga SMS poda stranka, se izvede naslednji ukrep. Uporabite orodje za obrazce, ustvarite vprašanja, napišite pogoje za vprašanja in povežite eno poizvedbo z drugo 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 na **zavihek Obrazec** , da ustvarite obrazec. Za konfiguriranje so na voljo naslednji elementi obrazca:
 - a. Globalne spremenljivke
 - b. Blok skripta
 - c. Predvalidator
 - d. Besedilo
 - e. Izbira možnosti
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 poslovnim 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

Obrazec

Globalne spremenljivke

Globalnim spremenljivkam lahko dodelite vrednosti in jih uporabite v 2-smernem obrazcu SMS. Vrednosti za te spremenljivke so dodane SMS sporočilom, poslanim s tem skriptom.

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 priključete spletno storitev REST API Webservice. 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). Polja z vprašanji lahko uporabite v območju z besedilom ali kjer koli 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 sredstvih, ki jih ima customer, kot so dom, avto, 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 poslovnim 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 zeleno 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 položaj podjetja ali 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. Na naslednjem spustnem seznamu izberite zeleno naslednjo možnost. 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.

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 odpravljanju težav z aplikacijo. V tem razdelku je pregled opozoril in opisane različne nastavitve za povečanje učinkovitosti te funkcije.

S protokolom Simple Network Management Protocol (SNMP) so izjeme zabeležene v konfiguriran naslov IP prejemnika ali vrata. Na voljo so različne možnosti za opozarjanje uporabnika.

Sistemska obvestila

Razdelek Sistem vsebuje vse konfiguracije, ki so bistvene za spremljanje različnih komponent in prenos izjem kot obvestil.

Nadzornik kampanje

Opozorila o oglaševalskih akcijah so posebej zasnovana za pošiljanje obvestil skrbnikom o statističnih podatkih, povezanih s stiki, za izbrane oglaševalske akcije.

Napoved oglaševalske akcije

Napoved oglaševalske akcije je funkcija, ki prikazuje projekcijo stikov, ki bodo morda poklicani ali blokirani v naslednjih treh urah. Na strani Napoved oglaševalske akcije sta predstavljeni dve kartici: Napoved dostave stikov in Napoved izključitve stikov.

Sistemska obvestila

Upravitelj oglaševalskih akcij lahko pošlje SNMP pasti iz katere koli konfigurirane osnovne komponente z uporabo protokola SNMP (Simple Network Management Protocol). Ob pojavu 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 SNMP sprejemnik, ki deluje tudi kot aplikacija za tretje spremljanje treh dovoljenih aplikacij za spremljanje. Če to aplikacijo uporabite kot eno od aplikacij za spremljanje drugih ponudnikov, imate prednost, da so dogodki obveščeni na domači strani upravitelja oglaševalskih akcij.

Ko agent zazna alarmno stanje, agent:

- Zabeleži podatke o času, vrsti in resnosti stanja.
- Ustvari sporočilo z obvestilom, ki ga nato pošlje določenemu IP gostitelju

SNMP so obvestila poslana na enega od naslednjih načinov:

- Pasti - Nezanesljiva sporočila, ki ne zahtevajo potrčila o prejemu od SNMP človeka.
- 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 SNMP obvestila, morate navesti njihove prejemnike. Ti prejemniki navedejo, kam so usmerjena obvestila regulatorja 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

Na **zavihku Nastavitve** lahko nadzirate vse komponente in določene dogodke pod vsako komponento, ki jo nameravate spremljati.

1. Razširite poljubno komponento, da si ogledate navedeno **kodo** dogodka opozorila in dogodek **opozorila**.
2. Če želite spremljati dogodke v komponenti, vklopite stikalo **za omogočanje** komponent. Samo če je to stikalo vklopljeno, aplikacija začne spremljati dnevnik za izbrane dogodke v komponenti in pošilja obvestila.
3. Če želite spremljati določene dogodke in prejemati opozorila, vklopite stikalo **Omogoči** 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
LCMScriptEngine	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, se ta izjema ne zabeleži znova, če se zgodi pred 11.45.
4. Vnesite **e-poštni** naslov prejemnika. Ločite več e-poštne 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

Storitev SNMP sprejemnika nadzoruje vse komponente in prejema podatke o izjemah. Na podlagi nastavitve e-pošte se ti podatki nato prenesejo prek e-pošte. Konfigurirajte aplikacijo za nadzor, da omogočite storitev SNMP Receiver.

1. Pomaknite se do razdelka **Alerts > System > Notification > Monitoring App**.
2. Vnesite ime aplikacije, IP naslov in vrata.

Opomba: SNMP konfiguracijska datoteka storitve sprejemnika vsebuje dve lastnosti SNMPTrapMgrIP in SNMPTrapMgrPort. IP in vrata, omenjena v aplikaciji za nadzor, se morata 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 nadzorujejo aplikacijo, so SNMP opozorila poslana tem aplikacijam v obliki zapisa ID predmeta (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	ID komponente	ID sestavnega dela v izdelku, ki se montira. V tem primeru obstajajo tri komponente. Mehanizem za podajanje (ID 2), razporejevalnik stikov (ID 3) in kontaktni nalagalec (ID 8).
200020	ID dogodka	To je ID dogodka 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 sode 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 oceno res-ult za nadzor oglaševalskih akcij glede na časovni pas.

Primer, če uporabnik izbere GMT kot časovni pas in je strežnik v časovnem pasu IST, poročilo prikaže podatke od 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
Naloženo	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 od 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. Kontaktne osebe se štejejo samo enkrat proti prvemu pogoju, tudi če izpolnjujejo več pogojev.

Recimo, da naložite en sam 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 od 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 zmanjšano, 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 ustrezne kampanje. Ti stiki vključujejo nove in prestavljene. Ta stolpec je razdeljen na naslednje: Skupaj – prikazuje skupno število odprtih stikov za Cam- paign. Število se spreminja dinamično – povečuje se, ko so kon-tacts 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	<p>Število odprtih stikov, ki jih je mogoče poklicati ali v naslednjih treh urah.</p> <p>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.</p> <p>Skupaj – prikazuje skupno število odprtih stikov za oglaševalsko akcijo, ki bodo poklicani za trenutni dan.</p> <p>Naloženo danes – prikazuje število odprtih stikov, ki so naloženi v trenutnem dnevu in bodo poklicani na isti dan za oglaševalsko akcijo.</p>
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 kliči	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	<p>To je predvideni čas dokončanja klica vseh stikov v oglaševalski akciji, ki jih je mogoče poklicati. Ta se izračuna na podlagi preteklih podatkov in podatkov trenutnega dne o skupnem številu obdelanih zapisov in skupnem trajanju obdelave.</p> <p>Opombe:</p> <p>Etc in odstotek dokončanja ne veljata za oglaševalske akcije s seznamom v skupni rabi.</p> <p>Oglaševalske akcije, ki imajo sezname, ki presegajo predvidene ure, so prikazane v poročilu o izključitvi le, če so v stanju izvrševanja ali če so v napovednih urah v stanju izvršitve.</p>
Odstotek dokončanja	Odstotek klicanih stikov (od skupnega števila naloženih stikov za posamezno oglaševalsko akcijo) za oglaševalsko akcijo. Formula je $(\text{Dokončani stiki} * 100) / \text{Skupno število stikov}$.

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 zbirke podatkov najemnikov. To orodje odpravlja potrebo po dolgotrajnem ročnem delu, povezanem s takšnimi dejavnostmi. V obdobju, ko se uporaba aplikacije povečuje, se velikost baze podatkov eksponentno povečuje. Za več informacij [kliknite tukaj](#).

Počisti in arhiviraj

Pripomoček za čiščenje in arhiviranje uporabnikom pomaga samodejno odstraniti podatkovne datoteke iz baz podatkov. To orodje pomaga preprečiti dolgotrajno 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 vrednostmi, ločenimi z vejico (CSV). Sledi dogovor o poimenovanju datotek <TableName>_<PurgeDate v obliki zapisa LLLLMMDD>. Na primer AuditTrail_20210326.
- **Arhivirajte v drugi zbirki podatkov** MS SQL - Najprej morate ustvariti bazo podatkov o SQL MS in uporabiti to ime baze podatkov za konfiguriranje nastavitvev arhiva.

Nastavitve

1. Pomaknite se do možnosti **Nastavitve** in se prepričajte, da je možnost Počisti **nastavljena na Vključeno**. Uporabniki tega ne morejo izklopiti.
2. Stikalo za **arhiviranje** nastavite na **IZKLOPLJENO**, če ne želite, da se očiščeni podatki arhivirajo.

Opomba: Če stikalo za arhiviranje izklopite, pripomoček trajno odstrani očiščene podatke iz



zbirke podatkov. Do očiščenih podatkov ne boste mogli dostopati.

3. Izberite ustrezno **vrsto** arhiva. Za več informacij glejte "Vrsta arhiva" na strani 209.
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, preden je ime tabele v

	<p>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.</p>
Opis	Opis podatkov, shranjenih v tabeli
Dnevi hrambe	<p>Število dni za hrambo podatkov v določeni tabeli. Pripomoček za čiščenje in arhiviranje očisti podatke, starejše od števila dni hranjenja, ki so konfigurirani tukaj. Če ste na primer konfigurirali 100 dni, so podatki, starejši od 100 dni, očiščeni (in arhivirani, če so konfigurirani). Ko so očiščeni in arhivirani podatki odstranjeni iz tabele zbirke podatkov, niso več na voljo za nobeno uporabo (poročanje ali drugo).</p> <p>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.</p>
Arhiv	<p>Če ste podatke arhivirali v razdelku s splošnimi nastavitvami, lahko tukaj ne arhivirate določenih tabel.</p> <p>Če ste v splošnem razdelku »Nastavitve« izbrali NE arhiviranje podatkov in vklopite stikalo za arhiviranje v tem razdelku, s tem ne boste arhivirali podatkov tabele.</p>
Purge	<p>Čiščenja ne morete izklopiti v razdelku s splošnimi nastavitvami. Še vedno lahko izberete, da podatkov iz določenih tabel ne želite počistiti. Stikalo za čiščenje izklopite (za določeno tabelo) za določene tabele. To zagotavlja, da podatki v tej tabeli niso počiščeni, tudi če so starejši od določenih dni hranjenja.</p>
Dnevi hrambe arhiva	<p>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.</p>



Čiščenje arhiva

To stikalo vklopite, če želite po hranjenju arhiva počistiti 'arhivirane' podatke

	Dni.
Dejanja	Omogoča urejanje dni hranjenja, izklop ali vklop arhiviranja in/ali čiščenja, spreminjanje dnevov hranjenja arhiva in vklop/izklop čiščenja arhiva. 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	<p>Stanje čiščenja</p> <p>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 zapisi, 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.</p> <p>Uspeh pomeni, da so vsi zapisi uspešno očiščeni (in arhivirani, če so konfigurirani).</p> <p>Neuspešno pomeni, da pripomoček za čiščenje ali arhiviranje ni uspel. Za odpravljanje težav si oglejte dnevnik komponent PurgeArchive.</p>

Prizadeti zapisi	<p>Število zapisov, ki so bili očiščeni (in arhivirani, če so konfigurirani) kot del te dejavnosti čiščenja.</p> <p>Če je število zapisov v tabeli zelo veliko, pripomoček za čiščenje in arhiviranje izvede paketno aktiviranje, pri čemer vsak paket vsebuje vnaprej konfigurirano število zapisov hkrati. Ta številka je določena v property PurgeBatchSize datoteke PurgeArchive web.config.</p>
Podrobnosti o statusu	

Poteka	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.
Uspešno	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.
Neuspešno	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 neuspešna. Oglejte si dnevnik 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 **mapeza** čiščenje.
2. Vnesite vrsto **mapeza** 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, ki ima IP naslov 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 Shrambo **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, uporabniško ime 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 zavihkom Dejanje **kliknite** ikono **Uredi**.
2. Posodobite podrobnosti in kliknite **Shrani**.

Izbriši nastavitve datoteke za čiščenje ali počisti datoteko

1. Izberite Nastavitve počisti datoteko ali Počisti datoteko in na zavihku Dejanje **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 na **zavihek Nastavitve** in se prepričajte, da je stikalo **za čiščenje** nastavljeno na Vključeno. Uporabniki tega ne morejo izklopiti.
2. Omogočite stikalo **za arhiviranje IZKLOPLJENO**, če ne želite, da se očiščeni podatki arhivirajo.
Opomba: Če stikalo za arhiviranje izklopite, pripomoček trajno odstrani očiščene podatke iz zbirke 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 se podpišete API zahteve, 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 (kot geslo) za ključ za dostop do AWS, konfiguriran v točki 5 zgoraj. Za preverjanje pristnosti je potrebna kombinacija ID-ja ključa za dostop in tajnega 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. IP **Vnesite** naslov ali ime **gostitelja** naprave, v kateri so shranjeni arhivirani podatki.
3. Vnesite **ID uporabnika** , ki dostopa do zgornjega pogona, da shranite podatke. To mora 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, ki ima IP naslov 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 primerek strežnika SQL več uporabniških računov (z uporabo SQL preverjanja pristnosti) z različnimi uporabniškimi imeni in gesli. Dohodni

strežniki v skupni rabi, kjer bi morali imeti različni uporabniki dostop do različnih podatkovnih baz, SQL je prednostna avtentikacija. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno tudi, kadar odjemalec (oddaljeni računalnik) vzpostavi povezavo s primerkom strežnika SQL v računalniku, ki ni računalnik, v katerem je odjemalec nameščen.

- b. **Preverjanje pristnosti** sistema Windows: ko do strežnika dostopate 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 za preverjanje pristnosti. 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 odjemalec, ki povezuje, ujema s poverilnicami Windows strežnika. Preverjanje pristnosti sistema Windows se pogosto uporablja kot priročen način prijave v primerku strežnika SQL brez vnosa uporabniškega imena in gesla. Kadar sodeluje več uporabnikov ali se vzpostavljajo oddaljene povezave s strežnikom SQL, je treba uporabiti SQL preverjanje pristnosti.
3. Vnesite **IP Naslov** naprave, ki ima zbirko podatkov, v kateri so shranjeni 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 Studia za arhiviranje očiščenih podatkov. V to polje vnesite ime zbirke podatkov.
6. Vnesite ID **uporabnika in geslo** uporabnika, ki dostopa do zbirke 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 primerku 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 podatkovnih baz, je prednostna SQL avtentikacija. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno tudi, kadar odjemalec (oddaljeni računalnik) vzpostavi povezavo s primerkom strežnika SQL v računalniku, ki ni računalnik, v katerem je odjemalec nameščen.
 - b. **Preverjanje pristnosti** sistema Windows: Če do strežnika dostopate 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 poverilnicami za preverjanje pristnosti. 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 odjemalec, ki povezuje, ujema s poverilnicami Windows strežnika. Preverjanje pristnosti sistema Windows se pogosto uporablja kot priročen način prijave v primerku strežnika SQL brez vnosa uporabniškega imena in gesla.

Kadar sodeluje več uporabnikov ali se vzpostavljajo oddaljene povezave s strežnikom SQL, je treba uporabiti SQL preverjanje pristnosti.

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 val- podates ta ključ in omogoča dostop. S tipkami za dostop se podpišete API zahteve, 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 ID-ja ključa za dostop in tajnega ključa za dostop.
Šifriranje na strani strežnika	To je šifrirni/dešifrirni ključ, ki določa, da so očiščeni podatki šifrirani s šifriranjem sistema za upravljanje ključev AWS (KMS).
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, v kateri so shranjeni arhivirani podatki

ID uporabnika	ID uporabnika 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
Preverjanje pristnosti SQL	To je običajno preverjanje pristnosti, ki se uporablja za različne sisteme zbirke podatkov in vsebuje uporabniško ime in geslo. Očitno je, da ima lahko primerek strežnika SQL več uporabniških računov (z uporabo SQL preverjanja pristnosti) z različnimi uporabniškimi imeni in gesli. V strežnikih v skupni rabi, kjer bi morali imeti različni uporabniki dostop do različnih zbirk podatkov, je prednostna SQL preverjanje pristnosti. SQL Preverjanje pristnosti je potrebno tudi, kadar odjemalec (oddaljeni računalnik) vzpostavi povezavo s primerkom strežnika SQL v računalniku, ki ni računalnik, v katerem se izvaja odjemalec.
Preverjanje pristnosti sistema Windows	Če do strežnika dostopate 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 poverilnicami za preverjanje pristnosti. Strežniška storitev SQL uporablja te poverilnice, da uporabniku omogoči vstop v svoje zbirke podatkov. Seveda to deluje, dokler odjemalec prebiva v istem računalniku kot strežnik SQL ali dokler se odjemalec, ki povezuje, ujema s poverilnicami Windows strežnika. Preverjanje pristnosti sistema Windows se pogosto uporablja kot več Priročni 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 SQL preverjanje pristnosti.
Arhivska pot vedra	To je pot v storitvi Google Cloud Storage, kjer aplikacija shranjuje arhivirane podatke.
Vrsta računa	To je vrsta računa, ki se uporablja za dostop do storitve 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.