Webex Contact Center Vodič za korisnike menadžera kampanje

Verzija 4.2.1.2501

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Faks: 408 527-0883

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA.

SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija TCP kompresije zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet Kalifornije u Berkliju (UCB) kao deo UCB-ove verzije UNIKS operativnog sistema u javnom domenu. Sva prava rezervisana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI DOKUMENTI FAJLOVI I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "KAO ŠTO JE" SA SVIM GREŠKAMA. CISCO I GORE NAZVANI DOBAVLJAČI SE ODRIČU SVIH GARANCIJA, IZRIČITIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONE ZA PRODAJU, PRIKLADNOST ZA ODREĐENU SVRHU, NEKRŠENJE PRAVILA ILI KOJI SE ODNOSE NA NAS.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duplikati mekih kopija smatraju se nekontrolisanim kopijama i originalna onlajn verzija treba da se odnosi na najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese, brojevi telefona i brojevi faksa navedeni su na veb lokaciji Cisco na adresi www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logotipi su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci Cisco-a i/ili njegovih filijala u SAD i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Pravne informacije

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA.

SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija TCP kompresije zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet Kalifornije u Berkliju (UCB) kao deo UCB-ove verzije UNIKS operativnog sistema u javnom domenu. Sva prava rezervisana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI DOKUMENTI FAJLOVI I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "KAO ŠTO JE" SA SVIM GREŠKAMA. CISCO I GORE NAZVANI DOBAVLJAČI SE ODRIČU SVIH GARANCIJA, IZRIČITIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONE ZA PRODAJU, PRIKLADNOST ZA ODREĐENU SVRHU, NEKRŠENJE PRAVILA ILI KOJI SE ODNOSE NA NAS.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duplikati mekih kopija smatraju se nekontrolisanim kopijama i originalna verzija na mreži treba da se odnosi na najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese, brojevi telefona i brojevi faksa navedeni su na Cisco sajtu na # Cisco.com.

Promeni belešku

Ovaj dokument opisuje ažuriranja korisničkog vodiča za izdanje. Sadrži detaljan dnevnik promena u različitim odeljcima.

Odeljku	Promena opisa	Razlog za promenu	Datum	Verzija
Korisnici > uloge	**Pristup zasnovan na ulozi za izveštaje** Aktiviranje kontrole nad vidljivošću podataka na osnovu korisničkih dozvola: • Primenjuje se na **istorijske izveštaje - Beta**, sa kontrolom nad kampanjama, grupama kampanja i agentima prilikom arhiviranja zapisa. • Filteri za kampanje, Campaign grupe, i agenti u istorijskim beta izveštajima su sada regulisani dodeljenim pravima za ove entitete. • Prava agenta se dodaje kao novi unos za sve birače. Filter agenta Tab je vidljiv samo ako su obezbeđena prava agenata.	Implementacija istorijskih izveštaja – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Dizajner scenarija	**Poboljšanja dizajnera skripti**
	• Ažuriranja dizajna stranice: Uklonjena je leva traka menija sa listom dostupnih grupa. Prvi Tab, sada nazvan "Lista", prikazuje sve obrasce dostupne u sistemu.
	• Kartice i funkcionalnost:
	  • Lista Tab: Prikazuje mrežu koja sadrži informacije vezane za listu.
	  • Obrazac Tab:
		Poboljšanja dizajnera skripti	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Dodat je novi padajući meni za odabir kampanje, omogućavajući korisnicima da kreiraju obrasce specifične za kamere.
	- Elementi za kreiranje obrazaca prethodno u levom meniju su premešteni u gornju navigaciju Tab.
	- Funkcija stvaranja svih oblika ostaje nepromenjena.
	- Izveštaj Tab:
	  - Bočna traka menija sa listom izveštaja je uklonjena i zamenjena navigacijom Tab ispod glavne trake za navigaciju.
	  - Funkcije izveštaja ostaju nepromenjene.			

Sistem > Reas-potpisati agente	Opcija Reassign Agents u meniju sistema sada omogućava korisnicima da ponovo dodeljuju AEM i PCB kontakte različitim agentima, uključujući izbrisane ili neaktivne agente. • Ranije, izbrisani agenti su uklonjeni iz Cam- paign Manager sistema tokom sinhronizacije, čineći svoje	Ponovo dodelite agente Enhancements	07/02/2025	4.2.1.2501

	povezani kontakti netačno. - Sa ovim poboljšanjem, izbrisani / neaktivni agenti se zadržavaju u AE sistemu sa zastavom (IsDeleted = 1) u OBD_AgentSkills tabeli, umesto da budu uklonjeni. - Ovo osigurava da izbrisani / neaktivni agenti ostanu vidljivi na stranici Reassign Agents, omogućavajući korisnicima da filtriraju i ponovo dodeljuju svoje kontakte drugim agentima. **Napomena**: Personal Callback i AEM funkcije nisu primenljive za Webex CC.			
Područje > sistema /Poštanski broj	**Ažuriranje konfiguracije države** - Konfiguracija države je premeštena u novu grupu sa područjem i poštanskim brojem, stvarajući intuitivniji i logičniji interfejs za upravljanje geografskim konfiguracijama. - Država Tab je uklonjena iz Državne pravne grupe, usklađujući je sa srodnim geografskim entitetima.	Promene državnog zakona	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja > AI konfiguracija	AI Konfiguracija Tab je pojednostavljena da prikaže samo bitne elemente, stvarajući čistiji i korisniji interfejs. Korisnički interfejs prikazuje sledeće elemente: - **Najbolje vreme za kontakt** Preklopnik. - **Klizač** praga kontakta (Maks: KSNUMKS) sa odgovarajućim dugmetom za čuvanje. Uklonili smo RPC i	AI Konfiguracija Tab poboljšanja	7 jula, 2025	4.2.1.2501

	Kalkulator praga iz korisničkog interfejsa.			
Kampanja > Kontakt Otpremanje	Opcije imena zone uklonjene U Contact Upload – Manual, Profil, Salesforce, i Acqueon Profile Upload, sledeće opcije Zone Name su uklonjene: • Vremenska zona kampanje • Vremenska zona specifična za područje • Zip kod specifična vremenska zona • Vremenska zona specifična za poštanski broj • Vremenska zona specifična za državu Ime zone (vremenska zona) polje i dalje može biti otpremljeno kao opciono polje.	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja-ments	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja > Greenzone Set- tings	Opcije imena zone uklonjene U Contact Upload – Manual, Profil, Salesforce, i Acqueon Profile Upload, sledeće opcije Zone Name su uklonjene: - Vremenska zona kampanje - Vremenska zona specifična za područje - Zip kod specifična vremenska zona - Vremenska zona specifična za poštanski broj - Vremenska zona specifična za državu Ime zone (vremenska zona) polje i dalje može biti otpremljeno kao opciono polje.	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja-ments	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja > Greenzone Set- tings	**Fleksibilne konfiguracije zelene zone** • Višestruke opcije za izračunavanje zelene zone su sada dostupne u konfiguraciji kampanje. • Prekidač Greenzone je uvek omogućen i ne može se onemogućiti.	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja- ments	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Potreban je najmanje jedan izbor Greenzone-a, a vremenska zona kampanje postavljena je kao podrazumevani izbor za nove kampanje. **Fleksibilne opcije konfiguracije Greenzone** • Vremenska zona kampanje • Uploaded zona • Status • Poštanski broj i dodatni poštanski broj • Pozivni broj (trenutni režim ili svi režimi • Zip broj režima (trenutni režim ili svi režimi)			
Kampanja > izbor državnog zakona	**Unapređenja izbora državnog zakona** Poboljšana konfiguracija državnog zakona sada pruža veću fleksibilnost omogućavajući višestruke izbore. **Opcije konfiguracije državnog zakona** • Status • Poštanski broj i dodatni poštanski broj • Pozivni broj (trenutni režim ili svi režimi) • Zip broj režima (trenutni režim ili svi režimi)	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja-ments	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja > Greenzone Set- tings	**Uklanjanje poboljšane zelene zone kao specifične opcije** • Enhanced Greenzone je uklonjen kao standalone opcija. • Korisnici sada mogu da izaberu kombinaciju fleksibilnog Green-	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja- ments	07/02/2025	4.2.1.2501

	opcije zone na osnovu njihovih zahteva. • Kombinacija svih dostupnih opcija će biti ekvivalentna poboljšanoj Greenzone. Greenzone Obračun Opcije nakon uklanjanja Enhanced Greenzone • Vremenska zona kampanje • Uploaded zona • Status • Poštanski broj i dodatni poštanski broj • Pozivni broj (trenutni režim ili svi režimi) • Zip broj režima (trenutni režim ili svi režimi)			
Sistem > poštanski broj	**Dodatna konfiguracija poštanskog broja** • Dodatni poštanski broj ne može biti omogućen bez omogućavanja poštanskog broja. • Međutim, poštanski broj može biti omogućen nezavisno u fleksibilnoj Greenzone i poboljšanoj konfiguraciji državnog zakona.	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja-ments	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja > Kontakt Otpremanje	**Kontakt Upload Enhancements** U Contact Upload – Manual, Profil, Salesforce, i Acqueon Profile Upload, mapiranje polja poštanskog broja je sada obavezno prilikom odabira Additional Zip Code mapiranje polja.	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja-ments	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupa kampanje > vremenskoj zoni	Postavke vremenske zone su uklonjene iz grupa kampanje.	Greenzone, državni zakon, i kontakt blok poboljšanja-	07/02/2025	4.2.1.2501

		ments		
Kampanja >	Vremenska zona Upotreba Tip Poboljšanja	Greenzone, država	07/02/2025	4.2.1.2501

Vremenska zona Upotreba Tip	U konfiguraciji kampanje, opcije dostupne za vrstu upotrebe vremenske zone su: • Nijedno • Zamenite • Ako je izabrana opcija Premosti, sistem će prikazati vremenske zone omogućene za sistem.	Zakon, i kontakt Blok poboljšanja-ments		
Kampanja > Greenzone	• Višestruki uslovi definišu kako će se kontakti birati na osnovu fleksibilnih postavki zelene zone. • Kontakti će biti birani samo ako su ispunjeni potrebni uslovi.	Objašnjava isporuku zasnovanu na uslovima na osnovu preseka različitih Greenzone setova	07/02/2025	4.2.1.2501

Liste za kampanju > kontakt	**Ažuriranje vremenske zone za liste kontakata i globalnu stranicu za otpremanje**
	• U listama kontakata Tab pod Kampanje, sledeća polja sada prikazuju datum i vreme na osnovu konfigurisane sistemske vremenske zone umesto UTC (vremenska zona servera):
	  • Polje StartTime u pod-kartici Lista kontakata. o
	  • ProcessedTime polje u Scrubbed List sub-Tab.
	• Na globalnoj stranici za otpremanje, polje Uploaded Time prikazuje datum i vreme na osnovu konfigurisane sistemske vremenske zone umesto UTC (vremenska zona
		Lista kontakata – poboljšanja vezana za vremensku zonu	07/02/2025	4.2.1.2501

	servera). **Napomena**: Ovo je beta izdanje.			
Kampanju	Enhanced VkCC Pregled Kontakt	VkCC set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupe >	Status tako što ćete ga integrisati sa procesom telefonije Ishod - Agent Skip Close. Ovo omogućava bolje upravljanje strategijom kontakata kada je status kontakta pre pregleda označen kao "Akcija".	pogledaj Ažuriranje statusa kontakta		
Sistem > Globalno otpremanje	Ograničena upotreba pojedinačnih navodnika u okviru VALUE dela uslova kada korisnici grade uslove za otpremanje kontakata.	Da biste popravili problem sa sintaksom koji je doveo do grešaka u otpremanju	07/02/2025	4.2.1.2501
Uputstvo za upotrebu > Sistem > Kompatibilnost > Brza pretraga	Modifikovana brza pretraga za prikaz brojeva telefona kada je telefonski broj ili e-mail kontakta označen kao DNC ili NDNC pod tipom *telefonskog broja* . Poslovna polja se prikazuju kada se detalji kontakta dodaju kao DNC ili NDNC pod tipom *Poslovno polje* . Izmenjen odeljak za brzu pretragu u odeljku Usaglašenost.	Da bi se poboljšalo razumevanje korisnika rezultata pretrage koji se odnose na DNC i NDNC tipove.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uputstvo za upotrebu > Kampanja > Create Cam- paign > Cam- paign Group	Funkcija Accelerated Dialing Method (ADM) je implementirana počevši od ovog izdanja. Napomena je uklonjena iz koraka 3 odeljka Izbor grupe, a novi odeljak pod nazivom Ubrzano biranje se dodaje nakon izbora grupe. Dodatno, novi odeljak pod nazivom Kontrola Agent Desktop je uključen na kraju korisničkog priručnika.	Ubrzano biranje je metod pravljenja odlaznih poziva u više usaglašen man- ner. To efikasno pojednostavljuje proces biranja, smanjujući vreme i trud potreban agentima za upućivanje poziva. Ova promena pojašnjava kvalifikaцioni status fea- ture, osiguravajući da su korisniцi svesni svojih prednosti i operativnih poboljšanja usmerenih na usklađenost.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uputstvo za upotrebu > Upozorenje > Cam- paign Prognoza i monitor	Prognoza kampanje i Cam- paign Monitor sekcije pod Upozorenja su zastareli u ovoj verziji. Stavke podmenija su uklonjene, i više nisu dostupne u brzoj vezi ili ulogama i pravima. Funkcionalnost upozorenja je sada prebačena na stavku glavnog menija radi poboljšane pristupačnosti i pojednostavljene navigacije.	Informisati korisnike o zastarelosti specifičnih funkcija upozorenja i restrukturiranju sistema upozorenja za bolje korisničko iskustvo.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uputstvo za upotrebu > Kampanja > CSS	Modifikovan da prikaže poruku za potvrdu kada se klikne na dugme za brisanje za CSS uslove. Korisnici sada moraju da potvrde brisanje pre nego što nastave. Ažurirano korak 7b pod CSS > Order By.	Da bi se osigurala svest korisnika i sprečilo аццi- stomatološke brisanja zahtevajući potvrdu pre finaliziranja akцija.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uputstvo za upotrebu > Grupni > Dodajte glasovnu kameru- paign Group > Predictive Pacing Mode	Dodata je napomena za korak 2b. Napomena: Brzina biranja podešena ovde mora biti manja ili jednaka vrednosti spe- cified u polju Maksimalna brzina biranja.	Da bi se obezbedila jasnoća o ograničenjima brzine biranja.	16/08/2024	4.2.1.2407
Uputstvo za upotrebu > Webex Contact Center Dialer	Dodata napomena za korak 9. Napomena: Svaka promena u podešavanjima Dialera zahteva novu sinhronizaciju da bi se preuzeli svi ishodi na Webex Contact Center Dialeru.	Da bi se obezbedila jasnoća o potrebi za sinhronizacijom nakon promene podešavanja.	16/08/2024	4.2.1.2407

Zastarele stavke

Odeljku	Opis predmeta	Datum	Verzija

Usaglašenost sa > sistema	JSON otpremanje opcija je uklonjena za kompatibilnost tipa otpremanja.	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupe > vremenskim zonama	**Zastarelost vremenskih zona unutar grupa kampanje** • Mogućnost postavljanja vremena za vremenske zone unutar grupe kampanje je zastarela.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Korisnici mogu nastaviti da konfigurišu prilagođena vremena na nivou kampanje koristeći opciju Premosti.		
Kampanje > detalji Home Strana > Kontrolna tabla performansi	**Zastarelost očekivanog vremena završetka** Funkcija Očekivano vreme završetka je uklonjena sa kontrolne table kampanje i izvršenja. Ne postoje alternativne opcije za ovu funkcionalnost. Kupcima i partnerima koji trenutno koriste ovu funkciju savetujemo da kontaktiraju Acqueon za dalju pomoć.	07/02/2025	4.2.1.2501
Dizajner scenarija	Upotreba VB skripti za PreCall, SMS i e-poštu unutar kampanja je zastarela. Savetujemo korisnicima da migriraju na skripte zasnovane na biblioteci za nastavak funkcionalnosti.	07/02/2025	4.2.1.2501

TOC

Promeni belešku 2
Zastarele stavke 10
Angažovanje kupaca 15
Integraciju 15
Webex Contact Center 15
Vodič za korisnike menadžera kampanje 16
Konzola menadžera kampanje 16
Jezička podrška 16
Home Stranica 16
Home Dodaci stranice 17
Snimci u realnom vremenu 17
Brze veze 18
Brze veze specifične za kampanju 18
Lista obaveza 19
Kršenje licence 19
Kampanju 19
Preduslovi 20
Prvi koraci 20
Kreirajte kampanju 25
Grupa za kampanju 26
Strategija kontakta 27
Detalji kampanje 29
Konfigurišite kampanju 33
Grupa 76
Pristupite grupi 76
Dodajte grupu glasovne kampanje 76
Dodajte grupu za ručnu kampanju 80
Konfiguracija sistema 81
Režima 85
Vremenska zona 86
Usaglašenost 88
Globalno otpremanje 94
Poslovni ishod 102
Država, pozivni broj i poštanski broj 104
Državni zakon 107
Praznike 110
Mapa sajta 111
Profil 112

Usklađenost sa privatnošću 117
Ostala podešavanja 120
Preraspoređivanje agenata 123
Globalni poslovni parametri 125
Status visoke dostupnosti 127
Autentifikacija identiteta 127
Izvoz ili uvoz kampanje 129
Kategorija kampanje 131
Konfiguracija CPaaS provajdera 133
API Tasteri 135
Graditelj uslova usaglašenosti 137
PII zaštita 140
Webex Contact Center Birač 142
Strategija kontakta 143
DODAJ MODOVE 143
Kontakt Strategija - Tipovi 144
Kreiranje strategije kontakta 144
Upravljanje režimom 146
Dozvolu 148
Izveštaj za upotrebu 149
Korisnik 152
Kreiranje korisnika 152
Polja 153
Kreiraj korisnike 153
Kreirajte korisnike domena 155
Kreiraj SSO korisnika 156
Uloge 157
Dizajner scenarija 163
Vodič za pozive 163
Obaveštenja 170
Sistemska obaveštenja 171
Sistemska obaveštenja 171
Monitor kampanje 175
Prognoza kampanje 176
Alatke 178
Čišćenje i arhiviranje 179
Kontrola Agent Desktop 189
Dostupni filteri 189
Prijavljivanje 189
Status agenta 189
Odjaviti se 190

Izveštaji 190

Angažovanje kupaca

Campaign Manager je moćan alat za upravljanje kampanjama i upravljanje listama. Dizajniran je sa funkcijom i karakteristikama koje imaju za cilj povećanje veza desne stranke i postizanje poslovnih ciljeva kampanje kroz višekanalne odlazne interakcije. Campaign Manager omogućava zakazivanje različitih strategija selekcije po dobu dana i dana u nedelji. Omogućava kontrolu redosleda komunikacijskih kanala ili inteligentno upravljanje najboljim kanalom ili brojem za kontakt u optimalnom trenutku. Menadžer kampanje obezbeđuje usklađenost sa saveznim, državnim, TCPA i FDCPA (Uredba F) zakonima uz maksimiziranje liste sa visokim stopama uspeha.

Integraciju

Webex Contact Center

Campaign Manager obezbeđuje Campaign Manager i usklađenost za Webex Contact Center. Webex Contact Center koristi ugrađeni Dialer za različite režime tempa. Menadžer kampanje pruža inteligenciju za upravljanje taktom i takođe se pridržava svih uslova usklađenosti. Campaign Manager kontroliše Webex Contact Center kampanje iz aplikacije.

Vodič za korisnike menadžera kampanje

Konzola menadžera kampanje

Campaign Manager Console je administrativni modul koji vam omogućava da obavljate mnoge administrativne zadatke:

- Konfigurišite parametre aplikacije
- Upravljajte kampanjama
- Upravljajte listama
- Upravljanje administrativnim i nadzornim korisnicima
- Održavati strategije poziva i poslovne rezultate
- Konfigurišite kanale e-pošte i SMS
- Kreirajte vodiče za pozive za agente koji će koristiti.

Napomena: Sledeće nije podržano u aplikaciji Webex Contact Center, ali mogu postojati reference u dokumentu:
- E-mail, SMS i IVR kampanje
- Povratni poziv
- AEM (Agent-Executive Mapped) pozivi.

Jezička podrška

Campaign Manager pruža podršku za više jezika kao što su engleski, kineski (tradicionalni), tajlandski, nemački, japanski, italijanski, francuski i španski. Korisnici mogu da izaberu jezik u trenutku instalacije.

Home Stranica

U sledećoj tabeli opisani su različiti elementi aplikacije Početna stranica:

Polje	Opis
Ikona menija	Koristite ovo da proširite ili srušite levi glavni meni.
Ikona obaveštenja	Broj obaveštenja sistema upozorenja generisanih od strane sistema.
Informacije o korisniku	Definišite korisničke informacije.

Korisničko ime	Prijavljeno korisničko ime.
Promena Pass-reč	Omogućava vam da promenite lozinku.
Odjaviti se	Prijavljuje vas iz aplikacije.
Menu Pane	Prikazuje linkove ka različitim modulima aplikacije. Ovo takođe sadrži informacije o autorskim pravima.
Informacije o verziji	Prikazuje trenutnu verziju aplikacije.
Područje sadržaja	Prikazuje podesiva polja kao ulazne oblasti, padajuće liste, polja za potvrdu i tako dalje.

Home Dodaci stranice

Stranica Home sadrži sledeće vidžete:

- Snimci u realnom vremenu
- Brze veze specifične za kampanju
- Lista obaveza
- Brze veze za celu aplikaciju

Snimci u realnom vremenu

Ovaj vidžet sadrži snimke koji pružaju uživo, na visokom nivou, 360 stepeni pogled na aplikaciju. Sledeće informacije su kumulativne za aplikaciju od njene instalacije i prve upotrebe:

- Aktivne kampanje - Ovaj odeljak prikazuje broj aktivnih kampanja u celoj aplikaciji. Ovo takođe pokazuje broj za kampanje u kategorijama Ukupno, Neaktivno i Prosteklo.
    - Ukupno - Ukupan broj kampanja kreiranih na aplikaciji.
    - Neaktivan - Ukupan broj kampanja koje se trenutno ne izvršavaju - u vremenskom suspendovanom ili zaustavljenom stanju.
    - Proteklo - Ukupan broj kampanja koje su prošle datum i vreme završetka kampanje.
- Ukupno kontakata - Ukupan broj kontakata učitanih u aplikaciju u svim kampanjama. Ovo takođe pokazuje raspad otvorenih, svežih (tek treba da se pozove), rasporeda, zatvorenih i drugih kontakata.
    - Otvori - Broj kontakata Otvori u trenutnom trenutku. Ovi brojevi uključuju kontakte koji se isporučuju na birač, ali još nisu birani.
    - Sveže - Broj kontakata nije birao ni jednom do ovog trenutka. Ovi brojevi uključuju kontakte koji se isporučuju na birač, ali još nisu birani.

- Planirano - Broj kontakata koji su zakazani za biranje. Ovo je zbir kontakata koji imaju status kao 0 (otvoreno) ili 4 (isporučeno), a IsFresh = 0
- Zatvoreno - Broj kontakata zatvorenih.
- Ostalo - Kontakti koji se ne mogu isporučiti - zbir kontakata koji su očišćeni (status takta = 9), isprani / zatvoreni kroz funkcionalnost Upravljanje kontaktima (status kontakta = 7) i istekao (status kontakta = 34).

Sledeće informacije sadrže podatke samo za tekući dan:

- Kontakti birani - Ovo prikazuje ukupan broj kontakata biranih u svim kampanjama.
- Kontakti povezani - Ovo pokazuje ukupan broj kontakata uspešno povezanih
- Pozivi birani - Ovo prikazuje ukupan broj poziva biranih u svim kampanjama. Ovo uključuje više biranja za iste kontakte. Ovaj broj se povećava čak i ako je poziv povezan sa govornom poštom kupca.
- Pozivi povezani - Ovo prikazuje ukupan broj poziva povezanih između agenta i kupca u svim kampanjama. Ovo uključuje više veza za iste kontakte.

Brze veze

Ovaj vidžet vas povezuje sa različitim stranicama u aplikaciji, u svim kampanjama. Ovo olakšava i ubrzava navigaciju do željene stranice jednim klikom sa stranice Home. Izvršite sledeće korake da biste dodali stranice na brze veze:

1. Kliknite Podešavanja na liniji zaglavlja vidžeta za brze veze da biste dodali novu stranicu brze veze. Sve stranice koje se mogu dodati kao brze veze sa ovim vidžetom su navedene.
2. Izaberite polja za potvrdu koja odgovaraju stranicama koje treba da navedete u vidžetu Brze veze.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Brze veze specifične za kampanju

Ovaj dodatak vas povezuje sa različitim stranicama koje se odnose na kampanje na aplikaciji.

1. Kliknite **na dugme Kampanja** da biste videli stranicu sa listom kampanje.
2. Kliknite na **dugme Uredi** na **traci akcije** kampanje za koju želite brzu vezu.
3. Kliknite na link na željenu stavku konfiguracije da postavite brzu vezu na vidžeta. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste izbrisali brzu vezu.

Lista obaveza

Aplikacija obezbeđuje ugrađenu listu obaveza, korisnu za praćenje ili upravljanje aktivnostima koje će upravljati administrator birača. Ovaj vidžet deluje kao svestran dnevnik ugrađen u aplikaciju. Možete da dodate zadatke koje treba da se reše u listi obaveza.

Vidžet **Lista** obaveza prikazuje preostalo vreme za zadatak koji će biti završen u različitim kodovima boja:

- **Zelena** kada je preostalo vreme za obavljanje zadatka u danima.
- **Narandžasta** kada je zadatak sutra.
- **Plava** kada je preostalo vreme za obavljanje zadatka u satima.
- **Crvena** kada je preostalo vreme za obavljanje zadatka u minutama.

  beleške: Zakašnjeli zadaci se prikazuju bez ikakvog koda boje. Možete ih izbrisati.

Izvršite sledeće korake da biste dodali zadatak:

1. Kliknite na dugme **Dodaj novi** u liniji **zaglavlja Da** biste dodali novi zadatak.
2. Unesite **naslov** za zadatak. Na primer, pokrenite kampanju za pokretanje u SMS režimu.
3. Unesite aktivnost koja će se izvršiti kao deo zadatka. Aktivnost koja se odnosi na gornju stavku je **Kreirajte SMS kampanju**.
4. Unesite **DateTime** za završetak zadatka.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kršenje licence

Stranica Home prikazuje statičko upozorenje u sledećim scenarijima:

- Konfigurisan dana pre isteka licence, odbrojavanje do datuma i vremena isteka licence.
- Odbrojavanje do datuma prestanka, kada ovo počne.
- Pogledajte Kršenje licence za više detalja. Korisnici treba da preduzmu odgovarajuće mere da vrate licence.

Kampanju

Kampanja je zbirka zapisa / kontakata. U kampanji možete otpremiti kontakte, definisati prioritet biranja, rasporediti strategije i obavljati razne druge zadatke. Takođe možete koristiti kampanje za rukovanje povratnim pozivima, koji se pokreću na osnovu zahteva kupca da se pozove nazad ili automatski pokrene sistem zbog neuspeha da kontaktira predviđenu osobu. Kampanja funkcioniše kao zbirka lista, gde svaka lista sadrži učitane kontakte.

Ovaj odeljak vam omogućava da se integrišete sa kampanjom partnerskog proizvoda (Dialer specifičan) ili sa redom (koji nije specifičan za biranje) da biste pronašli detalje. Pored toga, ovaj odeljak vam omogućava da dodelite kampanju grupi.

Preduslovi

Preduslovi za kreiranje kampanje su navedeni u nastavku:

Mode - Različite metode pomoću kojih možete doći do kupca. Primeri režima su Home Telefon, Radni telefon, Mobilni (Glas).

Strategija kontakta - Strategija kontakta se odnosi na konfigurisanje skupa pravila za različite režime. Ovaj skup pravila odlučuje, način na koji se postigne kontakt (obično na osnovu težine dodeljene režimu), vreme u kojem se kontakt postigne na određenom režimu, vreme kada se ponovni pokušaji biraju na konfigurisanim režimima, itd. Pogledajte Strategija kontakta za više detalja.

Vremenska zona - Lista vremenskih zona konfigurisanih za odlaznu kampanju. Ovo je relevantno za izvršenje kampanje, kao i za biranje kontakata u njihovoj vremenskoj zoni. Pogledajte Vremenske zone za više detalja.

Napomena: Ne smete spominjati više od KSNUMKS znakova ili bilo kakvih posebnih znakova prilikom dodavanja imena kampanje.

Oni su detaljnije obrađeni u odgovarajućim odeljcima.

Prvi koraci

U oknu levog menija kliknite na **dugme Kampanja** i pojavit će **se ekran**

Kampanja Home . Sledeći detalji za svaku kampanju su navedeni kao što

je navedeno u nastavku:

beleške: Kliknite na bilo koji zaglavlje mreže da biste sortirali podatke u uzlaznom / silaznom redosledu po mreži. Kolona **Status završen (%)** sortira prvo po statusu, a zatim po procentu.

Procenat kampanje izračunava se pomoću formule ispod:

*TotalPercent = CompletedPozivi * 100 / TotalPozivi*

U gornjoj formuli, završeni pozivi se izračunavaju kao što sledi:

CompletedCalls = Count (zatvoreno) + Count (ostalo)

1. **Kanal** kao što je glas, e-pošta, SMS ili kombinacija glasa i ne-glasa.
2. Kliknite na Naziv **kampanje** da biste učitali detalje kampanje za uređivanje.
3. **Naziv** grupe kojoj pripada kampanja. Za kampanje sa zajedničkom listom, nije navedena određena grupa kampanja; prikazuje se samo kao zajednička lista.

4. **Datum početka Dnevno vreme** početka - Datum početka kampanje i dnevno vreme početka kamere.
5. **Datum završetka Dnevno vreme** završetka - Datum završetka kampanje i dnevno vreme završetka kamere.
6. **Status završen**: Prikazuje status kampanje.
   a. **Kreirano** - Kampanja je kreirana i tek treba da počne biranje kontakata. Statusna traka je svetlo plava.
   b. **Izvršenje** - Kampanja u tekućem stanju, to jest, biranje kontakata. Statusna traka je zelena.
   c. **Početak** - Kada pokrenete jednu ili više kampanja pomoću dugmadi Page Actions , status se prikazuje kao **Početak**. Kliknite na **dugme Osveži** da biste potvrdili da je kampanja započela i da se status promenio u Izvršenje.
   d. **Zaustavljanje** - Kada zaustavite jednu ili više kampanja pomoću dugmadi Page Actions , status se prikazuje kao **Zaustavljanje**. Kliknite na **dugme Osveži** da biste potvrdili da je kampanja zaustavljena i da se status promenio u Zaustavljeno.
   e. **Stopped** - Kampanja se ne pokreće. Statusna traka je crvena.

      Napomena: Kampanja u zaustavljenom stanju ne menjaju se automatski u izvršenje u konfigurisanom vremenu rada kampanje. Administrator bi trebalo da započne takve kampanje ručno.
   f. **Grupa zaustavljena** - Mapirana grupa roditeljske kampanje je onemogućena od strane administratora. Sve kampanje u grupi sa invaliditetom su u stanju Grupa zaustavljena. Statusna traka je crvena.
   g. **Vreme suspendovano** - Kampanja je suspendovana (u privremeno zaustavljenom stanju). Kampanja je automatski suspendovana izvan konfigurisanih sati za izvršenje, praznike, vikende u kampu, neoperativni dan u nedelji, itd. U konfigurisanom vremenu rada kampanje, stanje se automatski menja u Ekecuting. Statusna traka je bež.
   h. **Elapsed** - Kampanje koje su prošle konfigurisani datum i vreme završetka označene su statusom Elapsed, a statusna traka je smeđa.
   i. **Završeno** - Procenat prikazan na kraju statusne trake označava procenat kontakata biranih (od ukupnog broja kontakata postavljenih za kampanju).
   j. **Itd** - Procijenjeno **vrijeme** završetka za sve kontakte koji se mogu birati u kampanji koje treba birati. Ovo se izračunava na osnovu istorije i tekućeg dana podataka o ukupnom vođenju evidencije i ukupnom trajanju obrađenih.
   k. **Označeno za brisanje** - Označava da je kampanja označena za brisanje, ali još uvek nije trajno uklonjena.

Statistika kampanje

1. **Ukupno** - Ukupan broj kontakata postavljenih za kampanju.
2. **Otvoreno** - Broj kontakata u otvorenom stanju. Kontakti sa statusom 0.
3. **Fresh** - Broj svežih kontakata koji tek treba da se biraju prvi put. Kontakti sa statusom 0 i IsFresh jednaki su 1 u bazi podataka.

4. **Planirano** - Broj kontakata koji su zakazani za biranje. Kontakti sa statusom 0 i IsFresh jednaki su 0 u bazi podataka.
5. **Zatvoreno** - Broj zatvorenih kontakata. Ovde ne možete birati pokušaje na zatvorenim kontaktima, osim ako se ponovo ne otvori. Kontakti sa statusom 1.
6. **Ostalo** - Broj kontakata u državama osim otvorenih, svežih, zakazanih ili zatvorenih.

Ukupan broj kontakata izračunava se pomoću formule ispod:

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

Pogledajte Statusi kontakata za više detalja .

Svaki kontakt koji je postavljen u aplikaciju je označen statusom. Pogledajte Kontakt Status Detalji za više informacija.

Kontakt Status Detalji

Status	Ime	Opis
0	Otvorite	Otvoreni kontakt.
1	Zatvoren	Zatvoreni kontakt.
2	Privremeno zaključan	Kontakt privremeno zaključan, neće biti dostavljen.
3	Otpremanje u toku	Kontakt usred procesa otpremanja.
4	Isporučeno u Dialer	Kontakt dostavljen na birač.
5	Zamenite	Kontakt je prepisan tokom otpremanja.
6	Lista zaustavljena	Kontakt sa liste koja je zaustavljena.
7	Zatvoreno kroz upravljane kontakte ili isprana	Kontakt zatvoren pomoću Manage Kontakt funkcionalnost / isprana kontakt.
8	Kontakt zaustavljen i zatvoren	Kontakt zaustavljen i zatvoren, neće biti dostavljen na birač.
9	Kontakt Scrubbed	Kontakt sa liste koja je očišćena.
10	Kontakt Preselio se u drugu kameru	Kontakt se preselio iz jedne kampanje u drugu olančani kontakt.
11	Trajno zaustavljen	Kontakt trajno zaustavljen koji neće biti dostavljen na birač.
20	Isporučena Kontakt zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje na birač je zaustavljen od biranja.
21	Zaključan za isporuku PCB-a	Kontakt koji je zaključan i biće isporučen samo za povratni poziv (PCB). **Napomena**: Lična funkcija povratnog poziva nije primenljiva za ovo izdanje.
22	Zaključan za isporuku CSS kontakata	Kontakt koji je zaključan za isporuku preko Kontakt Izbor

		Strategija (CSS) raspored.
23	Zaključan za AEM Deliveri	Kontakt koji je zaključan za agent-izvršni mapirani deliv- eri.
24	Zaključan od strane Reschedule to Res- chedule Kontakt	Kontakt zaključan od strane rescheduler da bude isporučen kao res- cheduled.
25	Zaključan od strane Reschedule za zatvaranje kontakta	Kontakt zaključan rescheduler da se zatvori.
30	Kontakt je blokiran od strane DNC	Kontakt blokiran kao Ne zovi kontakt.
31	Kontakt je blokiran od strane NDNC	Kontakt blokiran kao Nacionalni Ne zovite kontakt.
32	Kontakt je blokiran od strane DNC Scrub	Kontakt blokiran tokom procesa DNC pilinga.
33	Kontakt je blokiran od strane parnice	Kontakt blokiran zbog zahteva parnice.
34	Istekla	Istekao kontakt.

Radnje

Akcija kampanje koja će se preduzeti, ako ih ima, iz sledećeg:

- **Izmenite** bilo koju osobinu u kampanji.
- **Kopija** kreira novu kampanju sa svim svojstvima izabrane kampanje (osim imena kampanje) koja se zadržava onakva kakva jeste.

  beleške: Kad god duplirate kampanju, aplikacija ne replicira postavke birača. Korisnici moraju ručno kreirati postavke birača u kampanji za kopiranu kampanju.

  Napomena: Za kopiranu kampanju dozvoljeno je korišćenje istog imena kao i izbrisana kampanja, u zavisnosti od vozača. Istorijski podaci koji se odnose na staru kampanju brišu se iz baze podataka kada se kreira nova kampanja pod istim imenom kao i izbrisana kampanja.
- **Zaustavite** (ili **započnite**) kampanju. Svi kontakti, osim aktivnih isporučenih kontakata, su zatvoreni u biraču. Status za takve kontakte se menja u Otvori u aplikaciji.
- **Flush** zatvara sve kontakte na čekanju koji su dostupni na listi biranja.

  Napomena: Kontakti koji su aktivni u biraču nisu isprani.
- **Izbrišite** kampanju. Kampanja se može obrisati samo kada nije u stanju izvršenja. Dugme za brisanje se aktivira samo ako kampanja nije u stanju izvršenja. Kada korisnik klikne na **Delete**, otvara se pop-up i prikazuje sledeću poruku upozorenja da obavesti korisnika o operaciji brisanja:

  Ova akcija označava kampanju za brisanje. Kampanja se trajno briše kada sve povezane kampanje dostignu neizvršno stanje.

  Napomena: Brisanje kampanje je nepovratno i ne može se poništiti. Nakon pokretanja operacije brisanja, status kampanje se menja u *OZNAČEN ZA BRISANJE* kako bi odražavao

postupak brisanja na čekanju.

Akcije stranice

Panel **sa dugmetom Akcije** u gornjem levom uglu stranice iznad zaglavlja je obezbeđen za obavljanje različitih radnji. Ovo dugme se prikazuje samo ako je administrator konfigurisao ovo da bude prikazano.

Napomena: Višestruki izbor kampanje radi samo za aktivnu stranicu, a ne za kampanje na svim stranicama.

beleške: Ako izaberete više kampanja, možete koristiti samo dugmad Start i Stop, prema potrebi. Cela paleta dugmadi je dostupna ako izaberete jednu kampanju.

- **Izmenite** bilo koju osobinu u kampanji.
- **Kopija** kreira novu kampanju sa svim svojstvima izabrane kampanje (osim imena kampanje) koja se zadržava onakva kakva jeste.

  Napomena: Za kopiranu kampanju dozvoljeno je korišćenje istog imena kao i izbrisana kampanja, u zavisnosti od vozača. Istorijski podaci koji se odnose na staru kampanju se brišu iz baze podataka (tokom operacije LCMReportingService na kraju dana) kada se kreira nova kampanja koristeći isto ime kao i izbrisana kampanja. Savetujemo vam da ovo koristite nakon vršenja dužne pažnje, jer to rezultira gubitkom istorijskih podataka.
- **Započnite** kampanju.
- **Zaustavite** kampanju.
- **Flush** zatvara sve dostupne kontakte na čekanju u listi biranja.

  Napomena: Kontakti koji su aktivni u kešu birača nisu isprani.
- **Izbrišite** kampanju. Kampanja se može obrisati samo kada nije u stanju izvršenja. Dugme za brisanje se aktivira samo ako kampanja nije u stanju izvršenja. Kada korisnik klikne na **Delete**, otvara se pop-up i prikazuje sledeću poruku upozorenja da obavesti korisnika o operaciji brisanja:

  Ova akcija označava kampanju za brisanje. Kampanja se trajno briše kada sve povezane kampanje dostignu neizvršno stanje.

  Napomena: Brisanje kampanje je nepovratno i ne može se poništiti. Nakon pokretanja operacije brisanja, status kampanje se menja u *OZNAČEN ZA BRISANJE* kako bi odražavao postupak brisanja na čekanju.

Sortiraj i pretraga

Podaci o popisu kampanje mogu se sortirati po bilo kojoj koloni. Kliknite na zaglavlje kolone da biste sortirali podatke po uzlaznom redosledu kolone. Možete da koristite polje **za pretragu** u gornjem desnom uglu stranice sa listom kampanje da biste pretražili i dohvalili potrebne podatke.

Kreirajte kampanju

Detalji kampanje

Da biste kreirali novu kampanju, kliknite na **dugme Dodaj kampanju** koja se nalazi u donjem desnom uglu ekrana. U ovom odeljku možete navesti osnovne detalje o kampanji.

Ekran Detalji kampanje pojavljuje se sa sledećim detaljima:

1. Unesite naziv **kampanje**.
2. Unesite opis **kampanje**.
3. Izaberite kategoriju sa padajuće liste. Ovo polje je opcionalno.

   beleške: Ako nemate kategoriju kampanje koja se odnosi na ovu kampanju, možete kliknuti na **dugme Cam- paign Kategorija** da biste kreirali novu kategoriju. Pogledajte **Kreiraj kategoriju** kampanje za više informacija.

4. Izaberite grupu **poslovnih ishoda** sa padajuće liste.

   Napomena : Ako nemate nijednu poslovnu grupu koja se odnosi na ovu kampanju, kliknite na dugme Kreiraj **ishod** poslovanja i dodajte novu grupu poslovnih ishoda. Pogledajte **Poslovni ishod** za više informacija.

5. Izaberite vremenski opseg **za ovu kampanju** . Kampanja radi između datuma početka i datuma završetka izabranog u ovom opsegu; oba dana su inkluzivna.
6. Izaberite vremenski opseg **za ovu kampanju** . Kampanja radi svih dana (u odabranom vremenskom opsegu) između odabranih vremena.
7. Izaberite vremensku zonu **za ovu kampanju** . Aplikacija je dizajnirana da radi u više vremenskih zona.

   beleške: Ako nemate vremensku zonu koja se odnosi na ovu kampanju, kliknite na Kreiraj **vremensku zonu**
   dugme i kreirajte novu vremensku zonu. Pogledajte **TimeZone** za više informacija.

   Aplikacija se može koristiti na različitim lokacijama za pokretanje kampanja. Ove lokacije mogu biti raštrkane po različitim kontinentima ili čak različitim lokacijama na istom kontinentu. Budući da su udaljeni, kampanje će možda morati da se pokrenu u radno vreme svake određene lokacije. Aplikacija je dizajnirana da radi u više vremenskih zona.

   Različite lokacije širom sveta podeljene su u vremenske zone na osnovu geografskih dužina u kojima se nalaze. Aplikacija ima odredbu u kojoj se mogu konfigurisati vremenske zone širom sistema.

   Ova vremenska zona se koristi kao jedna od opcija za povezivanje vremenske zone kontakta. Neki drugi elementi koje aplikacija koristi za određivanje vremenskih zona kontakata su poštanski broj, pozivni broj, država, i tako dalje.

8. Izaberite broj dana od **vremena do Live (dana)** brojač. **Vreme za život** je broj dana koje su kontakti otpremili, preko funkcije automatskog otpremanja.
9. TURN uključite **se radni dani** da bi aplikacija izračunala vreme za život samo koristeći radne dane.
10. Izaberite **vrstu** upotrebe vremenske zone za kampanju. Postoje tri opcije koje možete izabrati:
    a. **Ništa:** Ova opcija uzima vremensku zonu za ovu kampanju kao što je izabrano u vremenskim zonama.
    b. **Premostiti**: Ova opcija zamenjuje, samo za ovu kampanju, vreme početka i završetka konfigurisano za vremenske zone u ovoj grupi kampanje. Vreme početka i završetka grupe se prikazuje kada kliknete na **dugme Učitaj podrazumevano** .

       beleške: Tip upotrebe vremenske zone nije dostupan prilikom kreiranja nove kampanje. Dostupan je samo prilikom uređivanja postojeće kampanje.
11. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste dovršili ekran i prešli na **čarobnjaka za grupu** kampanje.

Grupa za kampanju

Ovaj odeljak vam omogućava da izvršite integraciju sa kampanjom partnerskog proizvoda (specifično za biranje birača) ili sa redom (specifičnim za ne-biranje) da biste dobili detalje.

Izbor grupe

Izaberite vrstu grupe kampanje iz Namenska grupa kampanje, Zajednička lista i Ubrzano biranje.

1. Ako **je izabrana Namenska grupa** kampanje, izaberite grupu iz padajućeg menija.
2. Ako **je odabrana kampanja Shared List** , ona skriva opciju **Grupa** . Grupa kampanje se odlučuje kada kreiramo CSS uslov za određenu kampanju sa zajedničkom listom.

   Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.
3. Ako **je izabrano ubrzano** biranje, izvršite korake navedene u Ubrzano biranje.

4. Izaberite grupu kampanje sa padajuće liste da biste je povezali sa kampanjom.
5. Idite na odeljak Strategija kontakta.

Ubrzano biranje

Ubrzano biranje je metoda upućivanja odlaznih poziva na usklađeniji način. To efikasno pojednostavljuje proces biranja i smanjuje vreme i trud potreban agentima za upućivanje poziva.

Ova funkcija omogućava automatskom biraču da pozove ne-PEWC kontakte (kontakte bez saglasnosti ili kontakte kupaca koji nisu pristali da primaju pozive sa automatskog birača). Koncept koji se zove Human Initiated Dialing koristeći Control Operator je uveden u ovoj funkciji. Ovde, kontrolni operateri dobijaju kontakte bez saglasnosti kroz postojeći okvir isporuke kontakata. Zatim, kontakti na Control Agent Desktop su kliknuti od strane kontrolnog operatera i isporučeni na birač za biranje.

1. Izaberite grupu saglasnosti iz padajućeg menija. Grupa za saglasnost isporučuje kontakte saglasnosti za ADM kampanju.
2. Izaberite grupu bez saglasnosti iz padajućeg menija. Grupa bez saglasnosti isporučuje kontakte bez saglasnosti za ADM kampanju. Izvršite sledeće korake da biste pozvali kontakt.
   a. **Operator** - Izaberite **Operator** da izvrši ručno biranje. Kontrolni operater prihvata kontakte da isporuči na birač.
   b. **Auto** - Izaberite **Auto** da biste izvršili automatsko biranje. Agenti mogu automatski birati ove kontakte bez intervencije kontrolnih operatera.
3. **Državna grupa** - Izaberite državnu grupu iz padajućeg menija.

   Napomena: Uverite se da **je opcija ubrzanog biranja** omogućena u funkcijama državne grupe zakona pod državnom zakonom grupe za isporuku kontakta.
   a. **Operator** - Izaberite **Operator** da izvrši ručno biranje. Kontrolni operater prihvata kontakte da isporuči na birač.
   b. **Auto** - Izaberite **Auto** da biste izvršili automatsko biranje. Agenti mogu automatski birati ove kontakte bez intervencije kontrolnih operatera.
4. **Tip** pretrage - Izaberite **tip** pretrage iz **saglasnosti** i **nesaglasnosti.**
   a. **Saglasnost** - Sistem gleda u kontakte u tabeli PEVC i isporučuje odgovarajuće kontakte grupi saglasnosti.
   b. **Ne-saglasnost** - Sistem gleda u kontakte u tabeli koja nije PEVC i isporučuje odgovarajuće kontakte grupi bez saglasnosti.

Strategija kontakta

Strategija kontakta je izračunati pristup u izgradnji odnosa sa klijentima kako bi imali efikasno upravljanje kampanjom.

Izaberite strategiju **kontakta** za

kampanju. Dostupne su sledeće opcije:

Jednostavno: Jednostavna strategija je lako podesiv i samo se kreće na pozivanje iz jednog konfigurisanog režima u drugi u ciklusu. Ciklus se ponavlja dok se ne završi konfigurisani broj ciklusa. Služi svojoj ograničenoj svrsi u određenim vrstama kampanja koje ne zahtevaju nikakvu naprednu metodologiju rukovanja kontaktima.

Unapred: Napredna strategija se može konfigurisati i koristiti za složenije strategije pozivanja kao što su ponavljanje na nivou režima, prelazni prozori i različiti prozori za pozivanje za režime. Ova vrsta strategije koristi maksimum iz aplikacije za biranje svakog učitanog kontakta.

Jednostavno

Podrazumevano, **opcija Jednostavna** strategija kontakta je izabrana za kampanju.

1. Izaberite odgovarajuću strategiju kontakta za ovu kampanju sa padajuće liste.

   beleške: Ako nemate strategiju kontakta koja se odnosi na ovaj kontakt, kliknite na dugme **Kreiraj strategiju** kontakta da biste kreirali novu strategiju. Pogledajte **Kreirajte strategiju** kontakta za više informacija.

2. **Global Retry** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u brojčanu tablu. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da pozovete svaki kontakt u kampanji.
3. **Dnevni pokušaj** ponovo- Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panel sa brojevima. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da pozovete svaki kontakt u kampanji.
4. **Ponovni pokušaj** ciklusa - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u brojčanu ploču. Ovo je broj ciklusa koje strategija kontakta radi pre zatvaranja kontakta.
5. Izaberite interval **ponovnog pokušaja ciklusa**. Ovo je interval između jednog ciklusa ponovnog pokušaja i sledećeg. Unesite potrebne vrednosti u odgovarajućim poljima pod **Dan**, **Hrs** i **Min**.

Strategija povratnog poziva

beleške: Funkcija povratnog poziva nije podržana u trenutnom izdanju. Ova funkcija je planirana za buduće izdanje.

Strategija povratnog poziva se koristi za reprogramiranje kontakata za povratni poziv. Na primer, kada birač pokuša da dođe do kupca u traženo vreme i pokušaj ne uspe, sistem primenjuje pravilo strategije povratnog poziva.

Postoje dve vrste povratnih poziva. **Lični povratni** poziv je kada je povratni poziv usmeren na istog agenta koji je rukovao prvobitni poziv; **Normalno Povratni** poziv je kada je povratni poziv usmeren na bilo koji raspoloživi agent.

6. Izaberite odgovarajuću strategiju povratnog poziva za ovu kampanju sa padajuće liste.

   beleške: Ako nemate strategiju povratnog poziva koja se odnosi na ovaj kontakt, kliknite na dugme **Kreiraj strategiju** povratnog poziva da biste kreirali novu strategiju. Pogledajte **Kreirajte strategiju** povratnog poziva za više informacija.

7. **Reset Daily and Global Retries** - TURN uključite prekidač ako sve što želite da se globalni i dnevni pokušaj broji resetuje na nulu prilikom premeštanja kontakta na povratni

poziv.

8. **Povratni poziv Ponovi** - Koristite klizač ili unesite vrednost u brojčanu tablu. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da pozovete svaki kontakt u kampanji.
9. Izaberite dugme PCB **za resetovanje** NCB-a, ako je potrebno.

Napomena: Kontakt označen kao lični kontakt za povratni poziv može se pretvoriti u redovni povratni kontakt pod određenim okolnostima kao što je ponovljeni neuspeh da se postigne određeni agent. Da bi se izbeglo da uopšte ne dođe do kontakta, ovo se pretvara u redovni povratni poziv da bi se došlo do bilo kog drugog raspoloživog agenta.

Dostupne opcije za **Tip** ponovnog pokušaja su date ispod:

a. **Retries**: Da biste konfigurisali broj pokušaja nakon čega lični povratni poziv postaje normalan povratni poziv.

b. **Trajanje**: Trajanje u danima, satima i minutama nakon čega lični povratni poziv postaje normalan povratni poziv ako birani poziv iz nekog razloga ne stigne do dodeljenog agenta.

10. Koristite brojčanu tablu da biste podesili broj **pokušaja da se postigne agent** - aplikacija čini broj pokušaja da dođe do agenta pre nego što pretvori lični povratni poziv u normalan povratni poziv.
11. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste završili ekran i idite na čarobnjaka Ostale opcije.

Napred

Izaberite **opciju strategije naprednog** kontakta za kampanju.

1. Izaberite odgovarajuću strategiju kontakta za ovu kampanju sa padajuće liste.

   beleške: Ako nemate strategiju kontakta koja se odnosi na ovaj kontakt, kliknite na dugme Kreiraj strategiju kontakta da biste kreirali novu strategiju. Pogledajte **Kreirajte strategiju** kontakta za više informacija.

2. **Global Retry** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u brojčanu tablu. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da pozovete svaki kontakt u kampanji.
3. **Dnevni pokušaj** ponovo- Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panel sa brojevima. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da pozovete svaki kontakt u kampanji.
4. **Zatvorite dnevne ponavljanja** - TURN uključite prekidač da biste zatvorili kontakt kada se dostigne dnevno ograničenje ponovnog pokušaja.
5. **Transition Window** - TURN uključite prekidač da biste primenili ovu funkciju na kampanju. Prelazni prozor nudi mogućnost da se ograniči broj pokušaja za svaki režim preko definisanog praga trajanja.
6. **Dani** trajanja tranzicije - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u brojčanu ploču da biste zadržali broj pokušaja.
7. **Pokušaji tranzicije** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u brojčanu tablu da biste izabrali pokušaje tranzicije.

Detalji kampanje

Nakon kreiranja kampanje, morate je urediti i ažurirati sledeće detalje u detaljima kampanje Tab.

Opcije konfiguracije

Ovaj odeljak vam omogućava da izvršite konfiguracije u odnosu na kampanju.

- **Lančanje**: Aktivirajte ovu opciju da biste omogućili kontakte trenutne kampanje da budu povezani (lanci) sa drugim kampanjama.
- **Block Area / Zip Code**: TURN ovaj prekidač ON kako bi se sprečilo biranje kontakata iz blokiranih područja / poštanskih brojeva tokom njihovog određenog blokiranog trajanja.
- **DNC**: TURN uključite DNC prekidač da biste omogućili DNC skrining za kontakte u ovoj kampanji. Lista Ne zovi (DNC) obezbeđuje usklađenost sprečavanjem neželjenih poziva ili poruka na telefonske brojeve označene kao DNC unutar organizacije. Nacionalni Ne zovi
- **NDNC:** Aktivirajte ovaj prekidač da biste omogućili NDNC skrining za kontakte u kampanji. Nacionalni Ne zovite (NDNC) je registar na nacionalnom nivou, obezbeđuje usklađenost sa telekomunikacionim propisima koji zabranjuju neželjene pozive ili poruke na brojeve navedene kao NDNC.
- **Litigator**: TURN Litigator prekidač ON da omogući proveru usklađenosti tokom učitavanja podataka. Ova karakteristika obezbeđuje zakonsko poštovanje prilikom učitavanja i upravljanja kontaktima.
- **Precall Script**: Aktivirajte Precall Script prekidač da biste pokrenuli skriptu pre svakog poziva. Ova skripta se može integrisati sa spoljnim aplikacijama ili bazama podataka kako bi donijela konačne odluke o biranje. Opcije uključuju:
  - Biblioteka: Izaberite skriptu iz biblioteke skripti.
  - VBScript: Izvršite skriptu napisanu po meri.
- **PostCall Script**: Aktivirajte prekidač Postcall Script da biste izvršili skriptu nakon svakog poziva. Ovo se može koristiti u različite svrhe, kao što je potvrđivanje ishoda poziva, prilagođavanje ponašanja reprogramiranja ili integracija sa sistemima nezavisnih proizvođača (kao što je ažuriranje statusa CRM poziva). Opcija uključuje:
  - **Pre reschedule**: Izvršava pre reprogramiranja kontakta, omogućavajući prilagođenu logiku da utiče na parametre reschedule.
  - **Nakon reprogramiranja**: Izvršava se nakon reprogramiranja, omogućavajući dalje prilagođavanje strategije ili ažuriranje spoljnih platformi.
  - **Oboje**: Izvršava i pre i posle reprogramiranja.
- **CPT**: TURN CPT prekidač ON da biste omogućili provere za vreme koje kupac preferira tokom učitavanja podataka, na osnovu odabranih parametara.
  - Aktivirajte CPT na stranicama kampanje i državnog zakona.
  - Izaberite vrednost režima ili jedinstveni identifikator sa padajuće liste.
  - Jedinstveni identifikatori se kreiraju u globalnim poslovnim parametrima.

Zelena zona i državni zakon

Zelena zona je funkcija koja osigurava da se kontakti isporučuju SAMO na osnovu mogućih vremenskih zona i državnih pravila preuzetih iz pozivnih brojeva i poštanskih brojeva svih načina za kontakt. Imajte na umu da ako vaš kontakt ima tri režima, aplikacija proverava da li su sva tri režima kontakta mogu birati pre isporuke na birač.

Kada je prekidač omogućen, Enhanced Greenzone faktori sve brojeve i poštanske brojeve učitane za izračunavanje Greenzone. Ako se učitaju brojevi KSNUMKS-a, onda će se odrediti vremenske zone KSNUMKS za pozivni broj i poštanski broj svakog telefonskog broja. Ako su omogućeni poštanski broj na nivou 2 kontakta (primarni i sekundarni poštanski brojevi), to dodaje još 2 vremenske zone što ga čini 22 vremenskim zonama u svemu za proveru. Aplikacija proverava sve ove vremenske zone i ostvaruje kontakt samo kada sve vremenske zone 22 imaju dozvoljeni prozor koji se može pozvati.

Isto tako, ako je omogućen državni zakon, 22 države koje se odnose na ove vremenske zone će biti identifikovane. Poboljšana funkcija Greenzone potvrđuje vreme početka i završetka svih 22 države, spajaju usaglašenost i isporučuju kontakt u dozvoljenom prozoru za pozivanje koji se ukrštaju.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Napomena: Kada kontakti ne uspeju u Greenzone-u, neuspeli kontakti se ponovo zakazuju.

Aktivirajte Greenzone

Po defaultu, Greenzone je aktiviran, a opcija Kampanja se automatski bira. Greenzone se ne može deaktivirati.

- **Vremenska zona** kampanje– TURN ovo da biste primenili vremensku zonu kampanje. Predstavlja vremensku zonu konfigurisanu na nivou kampanje. Kontakti se potvrđuju u odnosu na ovu vremensku zonu kako bi se osigurala usklađenost sa pravilima biranja specifičnim za kampanju.
- **Uploaded Zone** – TURN this on to apply Uploaded Zone. Odnosi se na vremensku zonu otpremljenu za kontakt u datoteci podataka. Ova zona deluje kao referenca za obezbeđivanje kontakt je biranje tokom dozvoljenih sati.
- **Država** – TURN ovo da biste to primenili. Označava stanje povezano sa kontaktom. Primenjuju se propisi za biranje specifični za državu, kao što su pozivni vremena i praznici.
- **Poštanski broj** – TURN ovo da biste to primenili. Primarni poštanski broj kontakta se koristi za izvođenje vremensku zonu koja odgovara i proveru bilo kakvih ograničenja biranja specifičnih za zip.
- **Dodatni poštanski broj** – TURN ovo da biste to primenili. Bilo koji dodatni poštanski brojevi u vezi sa kontaktom. Oni se proveravaju za usklađenost sa vremenskom zonom, pružajući fleksibilnost za kontakte sa više povezanih lokacija. Ovo se može aktivirati samo ako je aktiviran poštanski broj.
- **Pozivni broj** – TURN ovo da biste to primenili. Odnosi se na pozivni broj povezan sa

telefonskim brojem kontakta. Pomaže u određivanju vremenske zone i državnih propisa za biranje.

- **Current Mode** – TURN this on to apply Current Mode. Označava režim (kao što je SMS, e-pošta, glas) koji se trenutno procenjuje za kontakt. Aplikacija obezbeđuje da se ovaj režim može birati na osnovu pravila.
- **Svi režimi** – TURN ovo da biste proverili mogućnost biranja svih dostupnih režima. Ako su svi režimi u skladu sa vremenskom zonom i državnim pravilima, kontakt se isporučuje na birač.

- **Mode Zip Code** – TURN ovo na da biste primenili Mode Zip. Odnosi se na poštanski broj izveden posebno za režim (kao što je e-pošta ili SMS). Obezbeđuje usklađenost kontakta specifičnu za režim.
  - **Current Mode** – TURN this on to apply Current Mode. Označava režim (kao što je SMS, e-pošta, glas) koji se trenutno procenjuje za kontakt. Aplikacija obezbeđuje da se ovaj režim može birati na osnovu pravila.
  - **Svi režimi** – TURN ovo da biste proverili mogućnost biranja svih dostupnih režima. Ako su svi režimi u skladu sa vremenskom zonom i državnim pravilima, kontakt se isporučuje na birač.

Državni zakon

Kontakti mogu pripadati više vremenskih zona na osnovu pozivnog broja, poštanskog broja, dodatnog poštanskog broja i poštanskog broja na nivou režima, u zavisnosti od konfigurisanih država. Jedan kontakt će možda morati da se proveri za bezbedno biranje puta u više parametara, uključujući i dozvoljeno vreme biranja na nivou države. Omogućavanje Greenzone but-tona na nivou kampanje osigurava da aplikacija proverava sve ove parametre pre nego što isporuči kontakt za biranje.

Državni zakoni regulišu operacije kontakt centra i mogu se konfigurisati na nivou aplikacije da se primenjuju na specifić kampanje. Da biste aktivirali usklađenost sa državnim zakonom:

- Aktivirajte usklađenost sa državnim zakonom na nivou kampanje kako biste osigurali da se svi parametri provere pre nego što pošaljete kontakt za biranje.
- Izaberite državnu **Zakon Grupu** iz padajućeg menija da primenite pravila o poštovanju državnog zakona na svoju kameru. Državna grupa zakona omogućava administratoru da definiše pojedinačnu državu i njenu povezanost sa poštanskim brojem i / ili pozivnim brojem i na kraju grupišu ove države zajedno kao državnu pravnu grupu sa definicijom vremena i praznika. Kada aplikacija odredi više od jedne države na osnovu poštanskih i pozivnih brojeva, primenjuje se prioritet postavljen u **Sistem > State Law Group** . Pogledajte **Državna Zakon grupa**.
- **Država**: Usklađenost se sprovodi na osnovu stanja konfigurisanog u sistemskim setovima aplikacija. Ovo se odnosi na dozvoljeno vreme biranja na državnom nivou za kampanju.
- **Poštanski broj**: Usklađenost se primenjuje na osnovu poštanskog broja konfigurisanog u sistemu.
- **Dodatni poštanski broj**: Obezbeđuje usklađenost proverom svih dodatnih poštanskih brojeva povezanih sa kontaktom za vremensku zonu i poštovanje državnog zakona.
- **Pozivni broj**: Usklađenost se zasniva na pozivnom broju konfigurisanom u sistemu.

Primenjuju se državni zakoni vezani za pozivni broj.

- **Trenutni režim:** Proverava usklađenost za trenutni režim (kao što je SMS, e-mail, glas) koji se procenjuje kako bi se osiguralo da se pridržava državnih pravila.
- **Svi režimi**: Proverava da li su svi dostupni režimi u skladu sa vremenskom zonom i državnim propisima pre nego što dostavite kontakt na birač.

- **Poštanski broj** režima: Obezbeđuje usklađenost na osnovu poštanskog broja specifičnog za režim.
  - **Trenutni režim**: Proverava usklađenost za trenutni režim koji se procenjuje kako bi se osiguralo da se pridržava državnih pravila.
  - **Svi režimi**: Proverava da li su svi dostupni režimi u skladu sa vremenskom zonom i državnim propisima pre nego što dostavite kontakt na birač.
- Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Nastavite da konfigurišete različite zahteve za novostvorenu kampanju.

Konfigurišite kampanju

Nakon kreiranja kampanje, postoje razni drugi aspekti koje morate konfigurisati da bi kampanja radila onako kako želite. Ovaj odeljak se bavi konfigurisanjem sledećih elemenata:

1. Detalji kampanje
2. Podešavanja kanala
3. Poslovni parametri
4. AI konfiguracija

   Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.
5. CSS
6. Lanci
7. Liste kontakata
8. Upravljanje kontaktima
9. Zakaži
10. IVR Urednik šablona

    Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.
11. Urednik šablona e-pošte

    Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.
12. SMS Urednik šablona

    Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.
13. Druga konfiguracija
14. Podešavanja birača

Svaka od gore navedenih opcija menija može biti postavljena kao brza **veza** na aplikaciji **Home** stranici. Kliknite na željenu **vezu** i stranica je sada dostupna za pregled/uređivanje jednim klikom direktno sa aplikacije Home stranice.

Podešavanja kanala

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite **server** e-pošte za kampanju.
2. Podesite prag za e-poštu u polju **Vremensko ograničenje** e-pošte. Ovaj prag određuje maksimalno dozvoljeno vreme za obradu i slanje e-pošte. Opseg je 1 do 2400 sati.
3. Ako je ovo SMS kampanja, izaberite **SMS Server** za kampanju. Opseg je 1 do 1440 minuta.
4. Podesite prag za SMS u polju **SMS Timeout** . Ovo polje određuje maksimalan broj SMS poruka ili brzinu kojom se one mogu poslati u definisanom periodu.
5. Izaberite primarni **kratki kod** sa liste dovndovn. Ovo je glavni kratki kod koji se koristi za slanje SMS /email u kampanji.

   Napomena: Za kampanju konfigurisanu sa SMS serverom, primarni **kratki kod** i **SMS tip teksta** Polja su obavezna.
6. Izaberite Sekundarni **kratki kod** sa liste dole. Ovo je sekundarni kratki kod koji se koristi za slanje SMS /email u kampanji.

   Napomena: Za kampanju konfigurisanu sa SMS serverom, primarni **kratki kod** i SMS tip teksta Polja su obavezna.
7. Izaberite # **SMS Timeout Disposition** sa padajuće liste. On definiše SMS ishod za kontakt kada kontakt istekne. Podrazumevana vrednost je Uspeh.
8. Izaberite # **SMS Tip** teksta sa padajuće liste kao što su Dinamički, Statički, Dvosmerni. On određuje tip SMS konfigurisan za kampanju. Ovo je obavezno polje kada je SMS server mapiran na kampanju.
   a. **Dinamički**: Omogućava upotrebu personalizovanog ili varijabilnog sadržaja unutar SMS, kao što je umetanje informacija specifičnih za kupca kao što su imena, detalji o nalogu ili statusi naloga.
   b. **Statički**: Šalje jedinstvenu poruku svim primaocima bez ikakvog prilagođavanja. Ovo je pogodno za generička obaveštenja, upozorenja ili promotivne poruke.
   c. **TvoVai**: Omogućava dvosmernu komunikaciju, omogućavajući primaocima da odgovore na SMS.
9. Da biste angažovali Chat bot za dvosmernu SMS komunikaciju, izaberite jedan sa padajuće liste ChatBot naloga.
10. Izaberite Vodič za pozive sa padajuće liste mapirane na kampanju.
11. Unesite prefiks da biste dodali određeni niz na početak otpremljenih kontakt informacija.

12. Unesite sufiks da biste dodali string na kraju kontakt informacija pre nego što se pošalje na birač.

beleške: U podešavanjima kanala Tab, SMS i e-pošta trenutno nisu podržani.

Poslovni parametri

Poslovni parametar je podatak specifičan za poslovanje koji se može koristiti u različite svrhe. Neke upotrebe su:

1. Povežite podatke sa kontaktima u trenutku otpremanja.
2. Definišite prilagođene uslove za CSS da biste definisali strategiju biranja za određivanje prioriteta kontakta.
3. Upitajte kontakte na osnovu ovih parametara i upravljajte njima u funkciji **upravljanja kontaktima** .
4. Popunite ove parametre na Agent Desktop kao ekran pop tokom poziva.

Možete kreirati ukupno 25 poslovnih parametara. Ovi KSNUMKS uključuju sve parametre koje koristite iz bilo kog birača. Na primer, ako koristite 4 prilagođena polja u pravilu uvoza birača, možete kreirati dodatne 21 poslovne parametre.

beleške: Po defaultu, sva polja definisana u tabeli pravila uvoza kreirana su pod poslovnim parametrima.

Kreiranje poslovnog parametra

1. Kliknite na dugme **Dodaj** da biste dodali poslovni parametar.
2. Izaberite naziv **poslovnog parametra** iz padajućeg menija. On navodi parametre konfigurisane u Globalnim poslovnim parametrima. Da biste dodali novi parametar, pogledajte Globalni poslovni parametri.
3. Iz padajuće **liste Tip** podataka izaberite **tip** podataka za ovaj poslovni parametar. Dostupne opcije su:
   a. **Broj**, za numeričke podatke.
   b. **Float**, za brojeve sa decimalnim vrednostima.
   c. **DateTime**, za vrednosti koje predstavljaju datum i vreme. Ako izaberete ovaj tip podataka, izaberite željeni format datuma u polju **Format** .
   d. **String**, za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji karakter.
4. TURN Uključite **prekidač velikih podataka** da biste definisali ovaj poslovni parametar kao skupno polje. Poslovni parametri definisani kao masovna polja nemaju ograničenja na dužinu polja za podatke koji idu u kao busi- ness parametar.
5. Unesite broj dozvoljenih znakova za podatke u kolonu **Dužina** karaktera.
6. TURN uključite **prekidač za prikaz** agenta da biste pokazali ove poslovne parametre agentima na radnoj površini.

   Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.

7. TURN **uključite prekidač za prikaz / uređivanje** agenta da biste omogućili agentima da uređuju.

   Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.

8. TURN **DNC** prekidač , ako je potrebno. Ovo omogućava aplikaciji da utvrdi da je poziv na kon- takt zasnovan na ovoj poslovnoj oblasti je podvrgnut Do Not Contact (DNC) pravila.
9. Izaberite **polje Customer Master** iz padajućeg menija koje odgovara nazivu poslovnog parametra.

   Napomena: Polje **Customer Master** je omogućeno samo kada je najmanje bilo koji od PKSNUMKSP i BTTC prekidača uključen u odeljku Opcije konfiguracije na stranici Konfiguriši kampanju. Pogledajte Konfigurisanje kampanje za više informacija.

10. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dovršili kreiranje poslovnog polja ili kliknite **na dugme Otkaži** da biste se vratili bez sačuvanih informacija.

    Napomena: Aplikacija ne indeksira podatke o poslovnim poljima jer je upotreba 26 poslovnih polja (uključujući jedinstveni identifikator) zavisna od kupca i nije ujednačena kod kupaca. Preporučujemo da korisnici uzmu pomoć od podrške za kreiranje dodatnih indeksa na osnovu poslovnih zahteva.

11. Broj kreiranih poslovnih polja i broj dostupnih prikazani su u gornjem desnom uglu mreže.
12. Takođe možete da kreirate jedinstveni identifikator. U idealnom slučaju, mogu postojati identična poslovna polja preko cam- paigns koji mogu biti potrebni da budu grupisani za različite svrhe.
13. Na primer, ID klijenta može biti poslovno polje u kampanjama za koje je potrebno grupisanje u izveštajima. Međutim, ID klijenta može biti prvo poslovno polje u kampanji A; šesti u kampanji B; i deseti u kampanji C - ovo čini grupisanje izazovnim zadatkom. Umesto toga, možete kreirati ovo poslovno polje kao polje jedinstvenog identifikatora i grupirati podatke iz polja Jedinstveni identifikator. Pratite korake navedene u nastavku da biste kreirali jedinstveni identifikator.
14. Kliknite na Dodaj **jedinstveni identifikator** dugme da dodate jedinstveni identifikator.
15. Unesite potrebne detalje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

    Napomena: Aplikacija ne indeksira podatke poslovnih polja jer je upotreba 26 poslovnih polja (uključujući jedinstveni identifikator) zavisna od kupca i nije ujednačena u svim kupcima. Preporučujemo da korisnici uzmu pomoć od podrške za kreiranje dodatnih indeksa na osnovu poslovnih zahteva.

Polje kampanje

Polja kampanje su statička polja koja se mogu koristiti za BTTC funkciju (pogledajte AI konfiguraciju). Aplikacija omogućava da podesite pet polja kampanje. Idite na **odeljak Polja** kampanje.

Izvršite sledeće korake da biste postavili polja kampanje.

1. Pristupite polju kampanje **Tab u modulu** Poslovni parametar **.**
2. Unesite ime parametra polja kampanje u **polje Ključ.**
3. Unesite odgovarajuću vrednost u **polje Vrednost.**
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali detalje.
5. Kliknite na dugme **Otkaži** da biste otkazali detalje.
6. Kliknite na dugme **Izbrisati** da biste izbrisali detalje.

AI konfiguracija

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Funkcija AI Configuration omogućava administratorima da koriste ugrađenu veštačku inteligenciju za predviđanja na osnovu istorijskih podataka. Dostupnost istorijskih podataka dovodi do preciznijih predviđanja.

beleške: Da biste proverili da li imate licencu, možete kliknuti na **modul Licenca** i proveriti da li **je RPCO (Right Party Connect Optimizer)** omogućen, inače je AI konfiguracija Tab onemogućena.

Modul **AI Configuration** omogućava pristup sledećim prediktivnim AI funkcijama.

Najbolje vreme za kontakt

Najbolje vreme za kontakt je model veštačke inteligencije koji pomaže da se smanji poziv ponovo pokušava i maksimizira uspešne veze poziva:

1. Predviđanje najboljeg vremenskog intervala tokom kojeg se klijentu može pristupiti za taj dan.
2. Preporučuje pravi broj telefona koji će se koristiti tokom najboljeg

vremenskog intervala. Izvršite sledeće korake:

- TURN **Na prekidaču** Najbolje vreme za kontakt **da biste aktivirali najbolje vreme za pozivanje** kontakata.
- Koristite klizač ili obezbedite vrednost za **prag** kontakta. Ovo polje je aktivno samo ako je Najbolje vreme za kontakt prekidač podešen na Uključeno.
- Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Veštačka inteligencija u aplikaciji određuje verovatnoću uspešnog postizanja pravog kontakta. Ova verovatnoća je izražena u procentima. Što je veći procenat, veće su šanse za uspešnu vezu.

Kontakti sa liste olova su raspoređeni u opadajućem redosledu procenta uspeha. Aplikacija bira kontakte koji su dodeljeni sa verovatnoćom uspeha kao što je izabrano, ili više.

Na primer, ako administrator izabere 60% kao graničnu vrednost, kontakti koji imaju procenat verovatnoće od 60% ili više se biraju prvi. Biranje se dešava u opadajućem redosledu procenta verovatnoće u zakazano vreme.

Strategija izbora kontakta

Strategija izbora kontakata (CSS) definiše kako određujete prioritete kontakata za biranje u kampanji. Na primer, možete imati tri kategorije vlasnika kreditnih kartica na vašoj kampanji, Platinum, Gold, i Silver. Konfigurisanjem CSS-a, možete osigurati da vaša aplikacija gura određeni procenat ili broj Plat- inum kontakata i / ili Gold i Silver kontakata na osnovu prioriteta.

Idite na **CSS** i pojavit će se ekran Strategija **izbora** kontakata.

Kreiranje nove CSS grupe

Izvršite sledeće korake da biste kreirali novu **grupu za** strategiju izbora kontakata:

1. Unesite novo **ime** CSS grupe.
2. Unesite **ime** uslova. Ovo je obavezno polje. Ne možete koristiti specijalne znakove u imenu, osim podvlake, crtice i at (_, -, i @, respektivno) u nazivu uslova.
3. Izaberite Ciljna **grupa** sa padajuće liste.
4. Možete kreirati uslove ili koristeći **Build Uslovi** ili Write Uslovi**opcija** . Aktivirajte potreban prekidač na osnovu vaših želja.
5. Idite na odeljak **CSS uslovi** .

Kreiranje CSS uslova - Build uslovi

Kliknite na Dodaj **novi** dugme da biste dodali novi CSS uslov. Popunite sledeća polja:

1. Unesite novo **ime** CSS grupe.
2. TURN **uključite prekidač Advanced Builder** ako želite da izgradite napredni **CSS uslov**.

   Napomena: Napredni graditelj zahteva precizno ručno izgradnju ugnežđenih uslova. Svako pogrešno postavljanje zagrada može dovesti do CSS stanja odabira pogrešnih i nenamernih kontakata za isporuku na birač. S druge strane, ako je prekidač Advanced Builder isključen, možete dodati uslove u grupama, sa unapred odabranim i / ili uslovima.
3. Ekran **Advanced Builder** je prikazan na sledeći način:
   a. Unesite otvorenu zagradu - (- u prvoj ćeliji.
   b. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Da biste saznali više, kliknite ovde.

c. Izaberite operatora poređenja iz opcija navedenih u nastavku - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Parametri na raspolaganju su:

   i. je tačno jednaka
   ii. je manji od
   iii. je manja ili jednaka
   iv. je veći od
   v. je veća ili jednaka
   vi. nije jednak
   vii. Kao
   viii. U
   ix. Nije u
   x. Ne kao

d. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni za kontakt koji će biti izabran za isporuku.

e. Zatvorite nosač.

4. Kliknite na dodati dugme da biste dodali još jedan uslov. Slede podrazumevani CSS uslovi:
   a. Kontaktni prioritetni pozivi - Stari kontakti
   b. Kontaktni prioritetni pozivi - Stari kontakti
   c. Specifični trenuci
5. Završite **korake 4** kroz **9**. Dodajte onoliko uslova koji vam mogu biti potrebni za vaš CSS.
6. Nakon što završite sa uslovima, kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste završili
7. Ako ne koristite Advanced Builder, koristite jednostavan graditelj kao što je prikazano na ekranu ispod:
8. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak 5 za više detalja.

   beleške: Ako izaberete ID liste sistemskih polja ili ID globalne liste, pop-up vam omogućava da izaberete odgovarajuću listu sa dostupnih lista.
9. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednak), itd.
10. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni za kontakt koji će biti izabran za isporuku.
11. Zatvorite nosač.
12. Kliknite na dodati dugme da biste dodali još jedan uslov.
13. U novoj liniji izaberite AND ili **OR** iz padajuće liste odluka.
14. Možete nastaviti da dodajete još takvih grupa uslova. Kliknite na dugme **Sačuvaj** kada završite.

15. Ako želite da dodate više grupa, izaberite dodati dugme iz **Grupa Akcija** dugmad.
16. Ponovite **korake 12** kroz **17**.
17. Idi na odeljak **Order Po.**

    Polja:

Polja	Opis
Maks Ponovo pokušava	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
Svakodnevno ponavljanje	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u jednom danu za ovu kampanju.
Ciklus ponovljenih pokušaja	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu izvršiti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom na sve načine sa kojima se kontakt otprema. Na primer, kontakt se učitava sa tri načina - Home, Rad i Brojevi mobilnih telefona. Ciklus biranja je završen kada aplikacija bira sve ove režime (u konfigurisanom redosledu) jednom svaki.
Pokušaji e-pošte	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja koji su dozvoljeni za isporuku kontakata za kampanje putem e-pošte. **Napomena**: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.
SMS Ponovljeni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za isporuku kontakata za SMS kampanje. **Napomena**: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.
Poslednji pristup	Kontakti sa konfigurisanim datumom i vremenom poslednjeg pristupa koji će biti isporučeni kao deo ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodeljen kontaktima koji se uzimaju u obzir prilikom isporuke prema ovom CSS-u.
Vodeći rezultat	Lead Score koji treba uzeti u obzir za isporuku kontakata su po ovom CSS-u. Lead Score pomaže u identifikaciji najperspektivnijeg kupca koji će biti kontaktiran iz kampanje. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, dok se definiše ishod poslovanja / telefonije.
PozivPočetakVreme	Ovo je vreme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme početka pomenuto u ovom stanju su izabrani za isporuku.
PozivKrajnje vreme	Ovo je vreme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u krajnje vreme pomenuto u ovom stanju su izabrani za isporuku.
Preuzmite	ID liste kojoj pripada kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ListID-ovima u ovom CSS stanju.
Tip poziva	Tip poziva.

Poslednji ishod	Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim izlazom se isporučuju.

Globalna listaID	ID globalne liste kojoj pripada ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju Global ListID-ovima u ovom CSS stanju.
Korisničko ime	Ovo je ID agenta označen za kontakt. Pozivi se isporučuju na birač i zakrpljeni su agentu navedenom u ovom polju.
Broj telefona	Broj telefona kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.
Ime zone	Naziv vremenske zone kojoj pripada kontakt.

Kreiranje CSS uslova - Napišite uslove

1. Takođe možete da koristite opciju **Uslovi** pisanja umesto korišćenja Simple ili Napredni graditelj uslova.
2. Da biste započeli pisanje CSS uslova, omogućite **prekidač Uslovi** pisanja. Obratite pažnju na sledeće pre nego što izaberete Uslovi pisanja opciju:
   a. Program potvrđuje samo sintaksu - ne dozvoljava vam da sačuvate uslove sa pogrešnom sintaksom.
   b. Aplikacija ne potvrđuje nijedno polje. Ako je sintaksa validna, a upit ne vraća nikakve rezultate, proverite i precizirajte / prepišite upit.
3. Započnite svoje stanje otvaranjem kovrčave zagrade ({). Aplikacija se pojavljuje tri stavke
   a. Sistemska polja
   b. Poslovni parametri
   c. Izraz Za više informacija, pogledajte Expression Builder.
4. Sva sistemska polja navedena u tački 5 u Odeljku Kreiranje CSS uslova - Uslovi izrade su dostupna za izbor. Sledeća polja su dodatno dostupna za Uslovi pisanja:
   a. **ContactID-** ID kontakta generisan od strane aplikacije.
   b. **CallStartDate** - Ovo je datum početka poziva koji je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u datum početka naveden u ovom stanju su izabrani za isporuku.
   c. **CallEndDate** - Ovo je datum završetka poziva koji je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u krajnji datum naveden u ovom stanju su izabrani za isporuku.
   d. **Država** - Geografsko stanje kontakta.
   e. **Poštanski broj** - Poštanski broj kojem kontakt pripada.
   f. **AreaCode** - Pozivni broj koji kontakt pripada.
   g. **CreatedTime** - Datum i vreme kada je kontakt dodat / odložen. Kontakti sa ovim stvorenim vremenom su izabrani za isporuku ako je to deo stanja.
   h. **SecondaryZipCode** - Sekundarni poštanski broj kontakta, ako je mapiran.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali upit.

beleške: Možete koristiti **Upit** dugme iz Akcije panel da pročitate uslov koji ste kreirali pomoću Uslovi pisanja funkcija. Ne možete, međutim, da izmenite upit. Da biste uredili upit, koristite dugme Uredi na panelu Akcije.

Naruči po

1. Odeljak **Order By** odlučuje o redosledu u kojem želite da se upareni kontakti za definisane uslove isporučuju na birač - uzlazno ili opadajuće. Odeljak **Order Bi** ekran je prikazan ispod.
2. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovno polje**izaberite odgovarajuću stavku. Da biste saznali više, kliknite ovde.
3. Iz Sortiraj padajuće liste, izaberite **Asc** ili **Desc** za uzlazno ili opadajuće sortiranje, respektivno.
4. Da biste dodali još naloga sortiranja, kliknite na dugme **dodati** .
5. Kada završite sa nalozima za sortiranje, kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dovršili CSS uslove. Sačuvani uslov je naveden ispod sistemskih uslova.
6. Kliknite na dugme **Save & Flush** da biste sačuvali promene i ispraznite (zatvorite) sve kontakte na biraču i ponovo otvorite one u aplikaciji.

   beleške: Možete preskočiti kreiranje uslova i izabrati bilo koji podrazumevani CSS uslov.
7. Sačuvani uslov je naveden ispod sistemskih uslova. Koristite dugme CSS **Condition Action** da biste izvršili sledeće radnje:
   a. **Izmenite** CSS uslov. Kada uređujete CSS stanje, ekran je sličan Kreiraj novu CSS grupu. Izvršite neophodne izmene i kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste završili uređivanje.
   b. **Izbrišite** CSS uslov. Kliknite na OK na potvrdi popup za brisanje.
   c. **Pokaži kontakte koji odgovaraju** CSS stanju.
8. Kontakti su prikazani.
9. Nakon što se prikažu kontakti koji odgovaraju CSS uslov, izaberite određene kontakte ili koristite jednu od sledećih opcija:
   a. Izaberite polje za **potvrdu Izaberi sve** da biste izabrali kontakte popunjene na stranici.
   b. Izaberite polje za potvrdu Global **Select** da biste izabrali sve kontakte na stranicama.
10. Kliknite na dugme **Akcije** . Izvršite jednu od sledećih operacija na izabranim kontaktima:
    a. Izaberite **Revise Reschedule Time** da biste reprogramirali kontakt na kasniji datum i / ili vreme. Spe- cify **vreme početka** i vreme **završetka** da biste ponovo rasporedili kontakt u ovom prozoru. Kliknite **Reschedule Kontakti** da biste dovršili akciju.

b. Izaberite **Reset as Fresh Contact** - ova akcija resetuje kontakt kao Fresh Contact. Kliknite **na Res- chedule Kontakti** da završi akciju.

c. Izaberite **Ponovo otvori kontakte** da biste ponovo otvorili kontakt za biranje. Kliknite na **Reschedule Contacts** da biste dovršili akciju.

beleške: Ako izaberete polje za potvrdu Poništi **vrednosti poslovnog polja koje ažuriraju agenti** , aplikacija odbacuje ažuriranja vrednosti poslovnog polja, ako ih ima, koje su agenti izvršili tokom svojih interakcija, a aplikacija se vraća na vrednosti poslovnog polja u trenutku otpremanja kontakta.

Na primer, kontakt A se učitava sa vrednostima poslovnog polja za broj mobilnog telefona i ID klijenta (123456). Tokom interakcije agenta, zahtevi klijenta se menjaju u broju mobilnog telefona i korisničkom ID-u (na 345678), a agent ažurira vrednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta koristeći CSS uslove, imate mogućnost da se vratite na originalni broj mobilnog telefona i ID klijenta (123456) odabirom ovog polja za potvrdu.

beleške: Ova opcija nije primenljiva za blok kontakte i bliske kontakte.
1. Izaberite **Blokiraj kontakte** da biste sprečili izabrane kontakte da se biraju promenom statusa kontakta u blokiran.
2. Izaberite Zatvori kontakte da biste zatvorili izabrane kontakte

Sistemski uslovi

Postoji pet sistemskih CSS uslova koji se mogu primeniti na kampanju, pored svih uslova koje ste kreirali. Pregled obrasca biranja za ovih pet podrazumevanih CSS uslova:

1. **Prioritetni pozivi za kontakt - Novi kontakti**: Ovo su kontakti koje aplikacija nije isporučila na Cisco CCE birač od poslednjeg otpremanja do najstarijeg otpremanja. Efektivno, ovo su Fresh Contacts bez ijednog pokušaja biranja.
2. **Prioritetni pozivi kontakta - stari kontakti**: To su kontakti koji nisu isporučeni na Cisco CCE birač iz starih otpremanja.
3. **Specifičan trenutak:** Kontakti koje ste odložili da se biraju u određenom trenutku.
4. **Specifični agent**: Kontakti koji su označeni da se biraju da bi se došlo do određenog agenta. Ovo je takođe poznato kao Account Executive Mapping (AEM).

   Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u *Webex Contact Center*.
5. **Specifični agent sa određenim trenutkom**: Označeni kontakti koji su odloženi da bi se birali kako bi se došlo do određenog agenta u određenom trenutku.

   Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u *Webex Contact Center*.

Svi dodatni CSS uslovi kreirani su navedeni ispod sistemskih uslova. Pogledajte Kreiranje CSS uslova - Build uslovi i naručivanje za detalje o kreiranju dodatnih CSS uslova.

Kopiranje CSS uslova

Takođe možete kopirati postojeće CSS uslove - i grupe uslova i pojedinačne CSS uslove.

1. **Kopiraj CSS grupu** - Kliknite na **dugme Kopiraj** u oknu CSS grupe na levoj strani.
   a. Unesite ime za kloniranu **CSS grupu** i kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste završili.
2. **Kopiraj CSS uslov** - Kliknite na dugme **Kopiraj** dugme u oknu CSS uslova na desnoj strani. Stranica sa uslovima se pojavljuje sa potrebnim detaljima.
   a. Unesite ime za klonirani CSS Condition.
   b. Ako su potrebne bilo kakve izmene, sledite korake navedene u sledećim odeljcima i izvršite izmene: Kreiranje CSS uslova - Build Conditions, Order By i System Conditions.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** kada završite.

Lanci

Lančanje kampanje je funkcija pomoću koje se kontakti mogu povezati iz jedne kampanje u drugu kampanju u vremenu izvođenja. U runtime-u, na osnovu dispozicija agent-set, proces lanca se dešava. Korisnici mogu konfigurisati različite ciljne kampanje za različite ishode u izvornoj kampanji.

Lančanje se može postići u jednoj od sledećih metoda:

Move - Kontakt je vezan za ciljnu kampanju kada se zatvara u izvornoj kampanji. Kada se kontakt zatvori nakon što se postigne konfigurisani globalni pokušaji i konfiguracija lanca za ovaj ishod se poklapa, kontakt je vezan preko tipa poteza na ciljnu kampanju. Ovo je sada novi kontakt u ciljnoj kampanji.

Kopiranje - Kontakt je vezan za ciljnu kampanju kad god se primi lančani konfigurisani ishod za poziv. Kada agent postavi ishod i ovaj ishod odgovara konfiguraciji lanca, kontakt je vezan za ciljnu kampanju u prvom pokušaju. Ako ima više ponavljanja, izvorna kampanja ponovo bira kontakt. To može dovesti do toga da agent drugi put postavi isti ishod - kontakt je ponovo vezan za ciljnu kampanju. Ovo se nastavlja sve dok izvorna kampanja ne ponestane ponavljanja.

beleške: Ne postoji validacija dupliranih kontakata u odredišnoj kampanji. U slučaju da kontakt prima konfigurisani ishod više puta, on je više puta vezan u ciljnoj kampanji.

Konfigurišite pravila lanca u aplikaciji za kontakte koji će biti lančani iz jedne kampanje u drugu.

Mapiranje

1. U polje Ime unesite **Ime** mapiranja za ovu konfiguraciju lanca.

2. Iz padajuće liste **Ciljna kampanja** izaberite bilo koju za lančane kontakte iz ove kampanje.

3. Režimi **mapirani na ciljnu kampanju su prikazani u polju** Target Modes **.** Za svaki od ovih režima, načini izvorne kampanje prikazani su u padajućoj listi. Izaberite režim iz izvorne kampanje da biste mapirali na režim u ciljnoj kampanji.

4. **Ciljna poslovna polja** prikazuje sva poslovna **polja** mapirana u ciljnoj kampanji ; **izvorna polja** poslovanja su prikazana u padajućoj listi. Mapirajte svako **ciljno poslovno polje** na jedno **izvorno poslovno polje**.

beleške: Ako su režimi i poslovna polja uobičajeni u izvornim i ciljnim kampanjama, polja se automatski popunjavaju.

5. TURN Sveži kontakti se uključuju ako želite da kontakt bude označen kao svež u ciljnoj kampanji. Odabir ovo znači da se kontakt odmah šalje na birač. (ILI)

6. Ako je Fresh Contacts OFF , onda se tretira kao kontakt koji će biti odložen u ciljnoj kampanji.

7. Popunite **polje Reschedule After** tako što ćete izabrati **Dani**, **Sati** i Minuti sa panela brojeva. Ovo je vreme u kojem se kontakt bira sledeći, u ciljnoj kampanji, nakon uspešnog lanca kampanje.

8. TURN Uključite **prekidač Zadrži globalno ponavljanje** da biste zadržali broj globalnih ponovnih pokušaja na nivou kontakta u lančanoj kampanji. U položaju **OFF** , globalni broj ponovnih pokušaja je inicijalizovan na nulu u lančanoj kampanji.

Napomena: Prekidač Zadrži dnevno ponavljanje je aktivan samo ako je prekidač Zadrži globalno ponavljanje uključen.

9. TURN **Uključite prekidač Zadrži dnevne ponovne pokušaje** da biste zadržali broj dnevnih ponovnih pokušaja na nivou kontakta u lančanoj kampanji. U položaju **OFF** , broj dnevnih pokušaja je inicijalizovan na nulu u lančanoj kampanji.

10. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dovršili mapiranje.

Ishodi

Idite na odeljak **Ishodi** da biste izabrali ishode koji bi trebalo da pokrenu lančanje za ovu kampanju. Pratite korake navedene u nastavku:

1. Iz liste **sačuvanih** mapiranja u levom oknu, izaberite mapiranje.
2. Možete da izaberete poslovni ishod ili ishod telefonije, ili oboje, koji pokreću konfigurisano lančanje.
3. Sve **grupe** poslovnih ishoda su popunjene u **padajućoj listi Ime** grupe. Izaberite grupu **ishoda**poslovanja.
4. Svi ishodi u okviru ove **grupe** za poslovne ishode su popunjeni. Izaberite potrebne **poslovne ishode** za lančanje.
5. Iz okna **Ishod** telefonije, prvo izaberite režim sa padajuće liste. Svi režimi dostupni u izvornoj kampanji su prikazani za izbor.
6. Sve **strategije** poziva koje koriste izabrani **režim** su sada prikazane u **Ime** strategije padajuće liste.

7. Navedeni su svi **ishodi** telefonije za izabrani **par režima** i kontaktne strategije . Izaberite **Ishodi** telefonije za lančanje.

   Napomena: Kontakti sa ishodom povratne telefonije ne mogu biti vezani za druge kampanje.

8. Kliknite na dugme Sačuvaj da biste završili lančanje.

   Mapirani **ishodi** Tab sadrži sve mapirane **ishode poslovanja** i **telefonije** . Izaberite Poslovni **ishod** ili **Ishod** telefonije pod **Mapirani ishodi** Tab da biste videli sva mapiranja lanaca.

   Kliknite na dugme **Uredi** da biste uredili bilo koje lančano mapiranje.

   Ciljne kampanje imaju ID liste numerisan kao -1. Dolazni lančani kontakti iz drugih kampanja se dodaju na ovu listu. Svaka ciljna kampanja ima samo jednu listu (ID liste - 1) za dolazne lančane kontakte iz drugih kampanja.

Lista kontakata

Na **stranici Liste** kontakata prikazane su sve liste kontakata koje ste otpremili u kampanju. Stranica **Liste** kontakata takođe vam pomaže da otpremite kontakte u kampanju. Kontakti se mogu učitati iz ravnih datoteka sa unapred definisanim separatorima, datoteka sa vrednostima razdvojenim zarezima, tabela baze podataka itd.

Mreža sadrži spisak svih lista kontakata sa sledećim detaljima:

1. **ID** liste - ID liste koju je generisala aplikacija za ovu listu.
2. **ID** globalne liste - Ako je ova lista deo globalne liste, ovde se prikazuje ID globalne liste.
3. **Vreme** početka - Ovo je vreme početka liste. Ona se zasniva na vremenu konfigurisanom u sistemskim postavkama.

   beleške: Kliknite na **Info** dugme da biste videli preostali period koji će lista izvršiti. Ovo dugme takođe pruža informacije o tome kako da produžite validnost liste.

4. **Dostupni** zapisi - Broj kontakata koji su postavljeni u kampanju putem ove liste.
5. **Zapisi na čekanju** - Broj kontakata na čekanju na listi, koji ispunjavaju uslove za isporuku na birač.
6. **Status** - Status liste je prikazan ispod.
   a. **Active** - Lista je aktivna. Kontakti postavljeni sa ove liste se dostavljaju na birač.
   b. **Stopped** - Lista je zaustavljena. Zaustavljena lista ima kontakte označene različitim statusom i osigurava da se ti kontakti ne isporučuju na birač.
   c. **StoppedAndClosed** - Ovaj status označava da je lista zaustavljena i da su kontakti postavljeni preko ove liste zatvoreni. Kontakti se mogu ponovo otvoriti pomoću funkcionalnosti Upravljanje kontaktima .
   d. **PermanentStop** - Ovaj status označava da su kontakti postavljeni sa ove liste izbrisani. Jednom izbrisani, učitani kontakti se ne mogu ponovo otvoriti.

e. **Upload u toku** - Kada vaša kontakt datoteka sadrži veliki broj kontakata za otpremanje, oni su podeljeni u serijama i otpremljeni. Dok se otpremanje ne završi, prikazuje se status Upload u toku, sa procentom otpremanja završenog.

f. **Upload Failed** - Kada otpremanje kontakta ne uspe iz bilo kog razloga, prikazuje se status Upload Fail. Statusna traka prikazuje procenat kontakata koji su otpremljeni u trenutku neuspeha.

beleške: Tokom procesa na kraju dana (EOD), svi kontakti koji nisu uspeli u otpremanju se brišu.

Kontakt Status Procenat

Procenat statusa kontakta se izračunava korišćenjem različitih formula za statuse kontakata manje od KSNUMKS-a i sve ostale statuse kontakata. Pogledajte tabelu za detalje statusakontakta.

Tabela - Kontakt Status Detalji

Status	Ime	Opis
0	Otvorite	Otvoreni kontakt.
1	Zatvoren	Zatvoreni kontakt.
2	Privremen o zaključan	Kontakt privremeno zaključan, neće biti dostavljen.
3	Upload u Pro-gress	Kontakt usred procesa otpremanja
4	Isporučeno u Dialer	Kontakt dostavljen na birač.
5	Zamenite	Kontakt prepisan tokom otpremanja
6	Lista zaustavljena	Kontakt sa liste koja je zaustavljena.
7	Zatvoreno kroz upravljane kontakte ili isprana	Kontakt zatvoren pomoću funkcije Manage Contact / ispranog kontakta
8	Kontakt zaustavljen i zatvoren	Kontakt zaustavljen i zatvoren, neće biti dostavljen na birač.
9	Kontakt Scrubbed	Očišćeni kontakt.
10	Kontakt Premešten na drugu kampanju	Kontakt se preselio iz jedne kampanje u drugu - lančani kontakt.
11	Trajno zaustavljen	Kontakt je trajno zaustavljen. Neće biti dostavljen na birač.
20	Isporučena Kontakt zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje na birač je zaustavljen od biranja.

21	Zaključan za isporuku PCB-a	Ova kolona ne sadrži podatke.
22	Zaključan za CSS	Kontakt koji je zaključan za isporuku putem strategije za izbor kontakata (CSS)

	Kontakti Isporuka	Raspored.
23	Zaključan za AEM Deliveri	Kontakt koji je zaključan za isporuku Agent-Executive Mapped
24	Zaključan od strane Res-chedule do Res- chedule Kontakt	Kontakt zaključan od strane reschedulera koji će biti isporučen kao odložen.
25	Zaključan od strane Res-chedule za zatvaranje kontakta	Kontakt zaključan rescheduler da se zatvori.
30	Kontakt je blokiran od strane DNC	Kontakt blokiran kao Ne zovi kontakt.
31	Kontakt je blokiran od strane NDNC	Kontakt blokiran kao Nacionalni Ne zovite kontakt.
32	Kontakt je blokiran od strane DNC Scrub	Kontakt blokiran tokom procesa DNC pilinga.
33	Kontakt je blokiran od strane parnice	Kontakt blokiran zbog zahteva parnice.
34	Istekla	Istekao kontakt.
40		Ovo je privremeni status kontakta za zapise o usklađenosti (nije uspeo zbog pravila CCB-a, vremena režima ili CPT-a).
41		Ovo je privremeni status kontakta gde su kontakti već isporučeni koristeći isti jedinstveni ID ili vrednost režima (broj telefona. Aplikacija čeka ažurirani rezultat poziva.

Za status kontakta manji od 6, formula je

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

Za ostale statuse kontakata, formula je *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

Za oba gore navedena procentualna izračunavanja statusa kontakta, komponente formule se izračunavaju kao što sledi: *TotalRecordsAvailable se izračunava na osnovu CampaignID i ListID iz tabele kontakata.*

TotalRecordsPending se izračunava na osnovu CampaignID, ListID i Status iz tabele kontakata.

Radnje

Koristite **dugmad Akcije** , sa panela u poslednjoj koloni, da biste izvršili sledeće radnje na listama kontakata:

1. **Početna lista** - Pokrenite isporuku kontakta na birač. Kontakti postavljeni sa ove liste se dostavljaju na birač.

2. **Stop List** - Zaustavite ovu listu. Zaustavljanje ove liste označava sve otpremljene kontakte sa različitim statusom i osigurava da se ti kontakti ne isporučuju na birač.
3. **Zatvori listu** - Ovo dugme zatvara kontakte otpremljene sa ove liste. Kontakti se mogu ponovo otvoriti pomoću funkcionalnosti Upravljanje kontaktima .
4. **Izbriši listu** - Ovo dugme briše on kontakte uploaded sa ove liste. Jednom izbrisani, učitani kontakti se ne mogu ponovo otvoriti.
5. **Kraj vremena** - Koristite ovo dugme da biste promenili vreme završetka za ovu listu. Krajnje vreme se ne može promeniti na datum i vreme manje od trenutnog datuma i vremena.

Proširite bilo koju listu da biste videli detaljnu raspad kontakata

postavljenih preko ove liste. Prošireni deo sadrži sledeće detalje koji se

odnose na listu:

Kontakt - Ovaj odeljak sadrži raspad kontakata otpremljenih sa brojem za sledeće:

1. **Obrađeno** - Broj kontakata obrađenih sa ove liste.
2. **Uploaded** - Broj kontakata postavljenih sa ove liste.
3. **Failed** - Broj kontakata koji nisu uspeli da otpremite sa ove liste.
4. **Duplikat** - Broj dupliranih kontakata sa ove liste.
5. **Updated** - Broj kontakata koji su ažurirali postojeće zapise na listi.

NDNC - Broj nacionalnih kontakata i režima Ne zovite (NDNC).

1. **Kontakti** - Broj kontakata označenih NDNC sa ove liste.
2. **Modes** - Broj režima označenih NDNC sa ove liste.

Napomena : Moguće je imati različite brojeve za kontakte i režime, jer svaki kontakt može da sadrži više od jednog režima.

Korporativni DNC - Broj korporativnih kontakata i režima Ne zovite (DNC).

1. **Kontakti** - Broj kontakata označenih DNC sa ove liste.
2. **Režimi** - Broj režima označenih DNC sa ove liste.

Napomena : Moguće je imati različite brojeve za kontakte i režime, jer svaki kontakt može da sadrži više od jednog režima.

Usklađenost DNC - Broj usklađenosti Ne zovite (zakonski DNC) kontakti i načini.

1. **Kontakti** - Broj kontakata označenih usklađenost DNC sa ove liste.
2. **Modes** - Broj režima označenih usklađenosti DNC sa ove liste.

Napomena: Moguće je imati različite brojeve za kontakte i režime, jer svaki kontakt može da sadrži više od jednog režima.

Parnica- Broj parničkih kontakata i načina.

1. **Kontakti** - Broj kontakata označenih parnicama sa ove liste.
2. **Modes** - Broj režima označenih Parnica sa ove liste.

Napomena: Moguće je imati različite brojeve za kontakte i režime, jer svaki kontakt može da sadrži više od jednog režima.

Upload Details - Sledeći detalji otpremanja koji se odnose na ovu listu su popunjeni u ovom odeljku:

1. **Vreme** - Datum i vreme kada je lista postavljena u kampanju.
2. **Tip-** Tip otpremanja, ručno ili automatsko otpremanje.
3. **Pod-tip** - Pod-tip za otpremanje, Novi, Dodati ili Ažurirati.
4. **Režim nije uspeo** - Broj kontakata koji nisu postavljeni zbog neuspelih režima.
5. **Ime** datoteke - Kontakt upload ime datoteke iz koje su učitani kontakti.
6. **Error Records** - Da biste proverili detalje o greškama, ako ih ima, kliknite na dugme Preuzmi odmah. Aplikacija pruža detalje koji se odnose na evidenciju grešaka. Razlog greške i sva zaglavlja datoteke za otpremanje se reprodukuju zajedno sa zapisima o greškama, kao tkt datoteka.

Očišćen Osoba spisak

Stranica sa listama kontakata ima Tab pod nazivom Očišćena lista. Ovaj Tab sadrži detalje o kontaktima izbrisanim iz različitih postavljenih lista kontakata.

Na primer, postavili ste listu za čišćenje kontakata i ti kontakti su razbacani po različitim postavljenim listama. Svi ovi kontakti su očišćeni na osnovu uslova u fajlu za čišćenje, a detalji o čišćenju su ovde prikazani. Navedeni detalji su:

1. **ID** liste - ID liste generisan za očišćenu listu kontakata. Ovo je nastavak prethodnog ID liste za otpremanje i ne počinje od 1.
2. **Obrađeno vreme** - Datum i vreme kada su kontakti na ovoj listi očišćeni, na osnovu vremena postavljenog u konfiguraciji sistema.
3. **Očišćeni kontakti** - Broj kontakata očišćen sa postavljene liste.
4. Expand **Scrubbed Contacts** da biste videli detalje liste mudar.

Detalj **o kontaktima** sadrži ID liste iz koje su kontakti prvobitno otpremljeni i broj kontakata koji su izbrisani sa te liste.

Piling Kontakti

Scrub je funkcija koja vam omogućava da obrišete kontakte u bazi podataka pre nego što izvršite otpremanje. Ove kontakte možete izbrisati na osnovu nekih uslova koje konfigurišete. Da biste očistili kontakte iz kampanje, sledite korake navedene u nastavku.

1. Kliknite na **dugme Floating Action (FAB).**
2. Kliknite **Scrub Kontakti FAB** da otpremite kontakte.
3. Postoje tri moguća izvora odakle možete očistiti kontakte:
   a. **Formatirana datoteka** - Kontakti su dostupni u formatiranoj datoteci sa različitim poljima razdvojenim zajedničkim separatorom ili datotekom razdvojenom zarezom.

      Napomena: Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku (osim engleskog), sačuvajte kontakt datoteku postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranje.

   b. **Baza podataka** - Kontakti su dostupni u tabeli **baze podataka ili** prikazu i mogu se direktno učitati u kampanju iz baze podataka.
4. Ako čistite kontakte iz formatiranog fajla, popunite sledeće:
   a. Klikom na dugme Izaberi **datoteku** , izaberite datoteku koja sadrži kontakte za otpremanje.
   b. Iz **padajuće liste Razdjelnik** izaberite razdjelnik koji razdvaja različita polja u datoteci za otpremanje kontakta.
5. Ako imate profil za ovo otpremanje, izaberite jedan iz padajuće liste **Profil** . Odabir profila obezbeđuje da se sve dalje mapiranje za ovu datoteku liste kontakata automatski ostvaruje kao što je konfigurisano u profilu.

   Profili se mogu koristiti prečice za rad sa otpremanjima vezanim za kontakt. Koristeći ove sačuvane profile, možete da otpremite (uključujući Global Upload), očistite ili otpremite DNC / NDNC / PEVC (usaglašenost) kontakte bez potrebe da prođete kroz ceo proces podešavanja parametara i uslova. Drugim rečima, svaki profil je automatski uploader.
6. Idite na odeljak **Scrub Condition Builder** .
7. Koristite **Scrub Condition Builder** da biste izgradili uslove za kriterijume filtera za pretraživanje kontakata.

   beleške: Ako birate napredni graditelj stanja, pređite na korak KSNUMKS.
8. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku.
9. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednak), itd.
10. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni za kontakt koji će se pretraživati.
11. Kliknite na dodati dugme da biste dodali još jedan uslov.
12. Nakon što završite sa uslovima, kliknite na **Očisti** da biste očistili kontakte iz kampanje.
13. Da biste izabrali napredni graditelj stanja, TURN uključite prekidač Omogući napredni graditelj stanja.
    a. Napredni **graditelj** zahteva pedantnu izgradnju stanja gde se pomoću više otvorenih i zatvorenih zagrada, uslovi postavljaju ručno. Svako pogrešno postavljanje takvih zagrada može dovesti do stanja pretrage popunjavanja pogrešnih i nenamernih kontakata.
14. Unesite otvorenu zagradu u prvu ćeliju.

15. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak KSNUMKS Kreiranje CSS stanja - Uslovi izrade.
16. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednak), itd.
17. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni za kontakt koji će se pretraživati.
18. Zatvorite nosač.
19. Kliknite na dodati dugme da biste dodali još jedan uslov.
20. Nakon što završite sa dodavanjem uslova, kliknite na **Scrub** da biste očistili kontakte iz kampanje.

Dodavanje novih kontakata

Da biste dodali novu listu kontakata, sledite korake opisane u nastavku:

1. Kliknite na **dugme Floating Action (FAB).**
2. Kliknite **na dugme Pošalji kontakte FAB** da biste otpremili kontakte.
3. Postoje tri moguća izvora odakle možete da otpremite kontakte:
   a. **Formatirana datoteka**- Kontakti su dostupni u formatiranoj datoteci sa različitim poljima razdvojenim separatorom kao što su cev (|), tilda (~), itd., ili datoteka odvojena zarezom.
   b. **Baza podataka**: Kontakti su dostupni u tabeli baze podataka ili prikazu i mogu se direktno učitati u kampanju iz baze podataka.

      beleške: Ne smete da koristite detalje baze podataka Campaign Manager za učitavanje kontakata kroz bazu podataka.
      Trenutno aplikacija podržava otpremanje samo iz Microsoft SQL baze podataka.
      Učitavanje kontakata putem tabele baze podataka ili prikaza može se zakazati samo jednom dnevno u vreme konfigurisano u polju **Vreme** izvršenja profila.

4. Ako otpremate iz formatiranog fajla, popunite sledeće:
   a. Klikom na dugme Izaberi **datoteku** , izaberite datoteku koja sadrži kontakte za otpremanje. Sledeća polja su rezervisana polja i ne treba da se koriste kao zaglavlja u datoteci koja sadrži kontakte za otpremanje.
      i. DOSTUPANREŽIM
      ii. BIZNISFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. OMILjENO
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. Srpskohrvatski / srpskohrvatski
ix. Srpskohrvatski / srpskohrvatski
x. Srpskohrvatski / srpskohrvatski
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailPoruka
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSTekt
xviii. FState FState
xix. FAreaCode
xx. Srpsko-hrvatski
xxi. OMILjENO
xxii. BussFld1 u BussFld26 (26 rezervisana polja)
xxiii. Režim1..... bilo koji broj
xxiv. Režim (bilo koji broj)_Zipcode

5. Iz **padajuće liste Razdjelnik** izaberite razdjelnik koji razdvaja različita polja u datoteci za otpremanje kontakata.
6. Ako imate **profil** za ovo otpremanje, izaberite jedan iz padajuće liste **Profil** . Odabir profila obezbeđuje da se sve dalje mapiranje za ovu datoteku liste kontakata automatski ostvaruje kao što je konfigurisano u profilu.

   beleške: Preskočite korak KSNUMKS ako nemate profil za mapiranje.

   Profili se mogu koristiti kao šabloni za otpremanje u vezi sa kontaktom. Koristeći ove sačuvane profile, možete da otpremite (uključujući Global Upload), očistite ili otpremite DNC / NDNC / PEVC (usaglašenost) kontakte bez potrebe da prođete kroz ceo proces podešavanja parametara i uslova.
7. Ako otpremate iz baze podataka, popunite sledeće:
   a. Unesite ime **servera baze podataka**.
   b. Unesite ime **baze** podataka iz koje nameravate da otpremite kontakte.
   c. Unesite **korisničko ime** za aplikaciju za pristup serveru baze podataka.
   d. Unesite **lozinku** za gore navedenog korisnika da biste dovršili proveru identiteta.

e. Kliknite na dugme **Connect** da biste uspostavili kontakt sa serverom baze podataka.

f. Iz Ime tabele padajuće liste, izaberite tabelu koja sadrži kontakte za otpremanje.

g. Kliknite na **dugme za otpremanje** da biste otpremili kontakte iz tabele baze podataka.

8. Kompletno **mapiranje** polja.

   a. **Prioritet** - Prioritet koji želite da podesite za ovaj kontakt. Što je veći prioritet, to se ranije kontakt isporučuje na birač. Možda imate prilagođeno polje prioriteta (numerička vrednost) na listi olova da biste odredili prioritet biranja.

   b. **Ime zone -** Mapirajte vremensku zonu za kontakte; biranje se zasniva na vremenskoj zoni kupca.

   c. **Pozivni broj** - Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da aplikacija podeli pozivni broj sa telefonskog broja.

      i. Izaberite Start sa panela sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 cifara, a pozivni broj počinje u prvoj cifri, izaberite 1 sa brojčane ploče.

      ii. Izaberite **Dužina** sa panela brojeva. Ovo je broj znakova u vašem kodu od početka. Na primer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 cifara, a pozivni broj je dugačak tri cifre od prve cifre, izaberite 3 sa brojčane ploče.

   d. **Poštanski broj** - Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da aplikacija podeli poštanski broj sa liste takta preko treće strane. Ponekad, poštanski brojevi mogu sadržavati dodatne znakove koje aplikacija treće strane može dodati podacima. Možete koristiti ovu funkciju razdvajanja da biste ignorisali neželjene podatke i otpremili tačan poštanski broj kao deo vaše liste kontakata.

      i. Izaberite Start sa panela sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 cifara, a pozivni broj počinje u prvoj cifri, izaberite 1 sa brojčane ploče.

      ii. Izaberite Dužina sa panela brojeva. Ovo je broj znakova u vašem kodu od početka. Na primer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 cifara, a pozivni broj je dugačak tri cifre od prve cifre, izaberite 3 sa brojčane ploče.

   e. **Poštanski broj-** Poštanski broj koji se odnosi na kontakte.

   f. **Ime** države - Geografska država kojoj pripadaju ovi kontakti.

   g. **Dodatni poštanski broj- Dodatni poštanski broj** koji se odnosi na kontakte. Da biste saznali više, kliknite ovde.

9. Nastavite na **mapiranje** režima.

   a. **Režimi - Svi režimi** konfigurisani za kampanju su prikazani za mapiranje.

   b. **Polja** - Izaberite odgovarajuće polje za ovaj režim iz uploaded. Kompletno mapiranje za sve prikazane režime.

c. **Poštanski broj-** Izaberite odgovarajući **poštanski broj** za ovaj režim iz uploaded. Kompletna mapa- ping za sve prikazane režime. Ovo mapiranje se koristi za određivanje kontaktne vremenske zone za biranje.

10. Mapirajte **poslovna polja** sledeće. Sva **poslovna polja** definisana za ovu kampanju prikazana su u prvoj koloni. Polja koja čine deo datoteke za otpremanje kontakata prikazana su u padajućoj listi vrednosti. Mapirajte svako **poslovno** polje **na vrednost** u polju kontakta.
11. Opciono **poslovno polje** kolona sadrži sva polja koja čine deo kontakt datoteke. Izaberite polja za potvrdu za polja koja želite da se tretiraju kao **opciona poslovna polja** za ovu kampanju.

    Napomena: Opciona poslovna polja mapirana ovde se pojavljuju kao podaci o pop ekranu na Agent Desktop.
12. Popunite **odeljak Mapiranje** poruka mapiranjem oba **polja** za slanje i **SMS polja**.

    Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center
13. Popunite odeljak **Konfiguracija** sledeće.
14. Izaberite nivo **otpremanja** iz dve opcije definisane u nastavku.

    Za otpremanje na nivou kampanje **izaberite dugme Kampanja** . Kontakti na listi koja se učitava izvršiće radnju prepisivanja ili dodavanja / ažuriranja u kampanji - to jest, na svim listama. Isto važi i za dupli filter.

    Za otpremanje na nivou liste, izaberite dugme Lista . Izaberite ovu opciju ako želite da se operacije na ovoj listi formiraju preko određene liste, a ne za listu preko kampanje. Izaberite ID **liste** sa padajuće liste. Kontakti na listi koja se učitava izvršiće radnju prepisivanja ili dodavanja / ažuriranja na listi koju ovde izaberete. Isto važi i za dupli filter.
15. Definišite **vreme za život** za ovu listu. Vreme za život je period važenja za ovu listu učitanih kontakata da bi se kvalifikovali za biranje, u skladu sa različitim drugim konfiguracijama u aplikaciji. Iz kalendara izaberite datum početka za **vreme života**.
16. Izaberite operaciju iz Prepiši **ili** Dodaj / Ažuriraj **.** Operacija obavlja sledeći zadatak:

    a. **Prepiši**: Na nivou kampanje, svi postojeći kontakti na listama su zatvoreni, a otpremanja se tretiraju kao novi kontakti. Na nivou liste, svi postojeći kontakti koji se odnose na ovu listu su zatvoreni, a otpremanja se tretiraju kao sveži kontakti za ovu listu.

    b. **Dodati**: Ako je nivo otpremanja Kampanja, kreira se nova lista. Ako je nivo otpremanja Lista, kontakti se dodaju postojećim kontaktima na listi. Dupli filter polje za potvrdu je aktiviran za izbor. Duplikat filtera traži i otprema jedinstvene kontakte, izostavljajući duplikate, filtrirane na osnovu poslovnih polja.

    Napomena: Aplikacija prvo traži duplikate u lokalnoj datoteci ili tabeli baze podataka koja je spremna za otpremanje i, iz takvih zapisa, čuva prvi zapis za otpremanje. Kada se završi, iz zapisa koji su već postavljeni za ovu kampanju, aplikacija skenira sve otvorene kontakte koristeći iste filtere. Ako bilo koji otvoreni kontakt odgovara zapisu u datoteci za otpremanje, takav zapis se NE otprema. Zapisi koji nisu postavljeni su prikazani u tabeli grešaka sa napomenom DUPLIKAT.

    c. **Ažuriranje**: Ako je nivo otpremanja Kampanja , ažurira poslovna polja za filtrirane kontakte.

17. **Filter**: Kontakti sa lista mogu se filtrirati na osnovu dva poslovna polja.
    a. **Poslovno polje 1:** Primarno polje na osnovu kojeg želite da filtrirate i podudarate se za dupliranje / ažuriranje operacije. Sva poslovna polja kampanje su navedena za izbor.
    b. **Poslovno polje 2**: Sekundarno polje na osnovu kojeg želite da filtrirate i podudarate se za dupliranje / ažuriranje operacije. Sva poslovna polja kampanje su navedena za izbor.

    beleške: Možete odabrati jedno ili oba poslovna polja. Ako izaberete oba polja, kontakti se filtriraju pomoću operatora AND, odnosno na osnovu OBA poslovna polja
18. Možete, u trenutku otpremanja, označiti DNC i NDNC kontakte popunjavanjem **DNC / NDNC** sekcije.
    a. Odabir **NDNC Filter** polje za potvrdu osigurava da se kontakti označeni kao Nacionalni ne zovu ne otpremaju.
    b. Odabir **DNC Filter** polje za potvrdu osigurava da se kontakti označeni kao Ne zovi ne otpremaju.
    c. **Tip** je polje na koje primenjujete NDNC / DNC filtere, Ovo polje može biti broj telefona, ili bilo koje od poslovnih polja (dva u slučaju DNC), itd.
19. Kliknite na save dugme da biste dovršili otpremanje liste kontakata.

Dodatni poštanski broj

Aplikacija nudi mogućnost mapiranja kontakta sa više poštanskih brojeva i identifikacije prozora koji se može pozvati koji se ukršta sa svim vremenskim zonama povezanim sa ovim poštanskim brojevima.

Sistem dozvoljava maksimalno dva poštanska broja povezana na nivou zapisa i jedan poštanski broj na svakom nivou kontakt telefonskog broja, postavljen za pozivanje. Sistem bira ove brojeve u međusobnom vremenskom intervalu preko svih mapiranih poštanskih brojeva na nivou zapisa i telefonskog broja koji se zove.

Napomene:
Nije obavezno uneti dodatni poštanski broj. Tamo gde dodatni poštanski broj nije unesen, primenjuje se primarni poštanski broj.

Kada je nevažeći poštanski broj Predmet : Linija predmeta poruke e-pošte. unesen za kontakt, aplikacija pokupi podrazumevanu vrednost poštanskog broja iz veb.config datoteke komponente Kontakt pošiljaoca, ako je omogućena. Ako podrazumevani poštanski broj nije omogućen, kontakt se ne bira.

Kada se unese nevažeći poštanski broj za režim, određeni režim se pretvara u nevažeći i ne bira se.

U slučajevima kada vam je potrebna validacija dva različita entiteta za potvrđivanje protiv države, iskoristite opciju **Area- Poštanski broj** .

Na primer, pozivni broj može biti označen sa državnim brojem, a poštanski broj istog kontakta može biti označen sa drugom državom. Svaka od ovih država može imati drugačiji prozor koji se može pozvati. U takvim slučajevima, birač bira kontakt biranje u biračkom vremenu države sa većim prioritetom kao što je postavljeno u **Sistem > State Law Group** strana.

Da biste omogućili ovu funkcionalnost, pogledajte Opcije konfiguracije. Pogledajte tačku 15 u konfiguraciji na nivou kampanje. Omogućite državni zakon sa pozivnim brojem i izaberite opciju Višestruki poštanski broj. Kada otpremate kontakte, izaberite vremensku zonu zasnovanu na pozivnom broju i izaberite mapiranje poštanskog broja. (Preskočite odabir drugog poštanskog broja i mapiranja poštanskog broja na nivou režima u takvim slučajevima).

1. **ID agenta** - ID agenta za kontakt.
2. **Kontakt Moment** - Određeni datum i vreme za biranje kontakta. Izaberite polje u datoteci kontakta koja sadrži ovaj detalj.
3. **Moment DateTime Format** - Format datuma i vremena za polje Contact Moment. Dostupne opcije za format datuma su dd-MM-gg HH: mm, dd / MM / gg HH: mm, MM-dd-gg HH: mm, MM / dd / gg HH: mm, gg-MM-dd HH: mm, gg / MM / dd HH: mm, dd-MM-gggg HH: mm, dd / MM / gggg HH: mm, MM- dd-gggg HH: mm, MM / dd / gggg HH: mm, gggg-MM-dd HH: mm, i gggg / MM / dd HH: Mm.
4. **Lead Score** - Lead Score pomaže u identifikaciji najperspektivnijeg kupca koji će biti kontaktiran iz kampanje. Ovaj rezultat je dostupan kao deo strategije izbora kontakata i može se podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, dok definiše ishod poslovanja / telefonije.
5. **ID** uređaja - Jedinstveni ID uređaja, na koji se šalju obaveštenja o autentifikaciji identiteta. ID uređaja može biti broj mobilnog telefona, ID aplikacije ili identitet mobilne opreme.

Upravljanje kontaktima

Upravljanje kontaktima je moćna funkcionalnost za obavljanje širokog spektra zadataka koji se odnose na kontakte. Koristeći **kontakte** za radnike, možete:

1. **Pretraga kontakata**: Pretraži kontakte za određeni skup uslova.
2. **Reschedule/Reset Contacts**: Reschedule or reset sledeće kontakte popunjene za datu grupu uslova:
   a. **Povratni poziv Istekao Kontakti** su kontakti u kojima je isteklo vreme za povratni poziv.
   b. **Blokirani kontakti** su oni koji su blokirani da budu isporučeni na birač.
   c. **Zatvoreni kontakti** su oni koji su zatvoreni iz nekog razloga.
   d. **Odloženi istekli kontakti** su oni koji su bili odloženo biranje je istekao i treba da se oživi za biranje
3. **Blok Kontakti**: Blokirajte kontakte koji su popunjeni za određeni skup uslova.
4. **Bliski kontakti**: Bliski kontakti koji su popunjeni za određeni skup uslova.
5. **Premesti kontakte**: Premestite kontakte, iz jedne kampanje u drugu koji su popunjeni za određeni skup uslova.
6. **Ponovo dodeli agenta**: Ovo se ne primenjuje za trenutno izdanje.

Vremenska zona

Možete koristiti aplikaciju Upravljanje kontaktima filtriranjem kontakata na osnovu vremenskih zona.

Ova funkcija prikazuje sve aktivne vremenske zone u padajućoj listi Vremenska zona. Korisnici mogu da izaberu potrebnu vremensku zonu.

Izaberite vremensku zonu iz padajuće liste **TimeZone** pre nego što izaberete druge kriterijume filtera ili pisanje uslova za popunjavanje kontakata. Ovo je opciona konfiguracija.

beleške: Svojstvo **IsTimeZoneRequiredForFilter** treba da bude postavljeno na **true** u LCMService veb.config datoteci da biste dobili kontakte po vremenskoj zoni.

Gde god postoji vremenski faktor uključen u uslove koje je izabrao korisnik, takva vremena se pretvaraju u vremensku zonu koju je odabrao korisnik.

Na primer, korisnik ima server u vremenskoj zoni Indije i bira britansko standardno vreme kao vremensku zonu sa gornje padajuće liste. Ako uslov za popunjavanje kontakata (vidi Condition Builder) uključuje polje Vreme početka poziva - Vreme početka poziva u 2:00 PM BST, aplikacija pretvara BST u IST i popunjava kontakte koji imaju vreme početka poziva u 6:30 PM IST. Međutim, mreža koja popunjava kontakte pokazuje vremensku zonu koju je odabrao korisnik, to jest, 2.00 PM BST.

Ista logika konverzije vremenske zone važi za bilo koje polje vezano za datum i vreme koje je korisnik izabrao u Condi- tion Builder.

Stanje Graditelj

Da biste efikasno upravljali kontaktima, napišite sopstvene uslove za kriterijume pretrage ili izgradite svoje uslove koristeći Advanced ili Simple Condition Builder. Ovi uslovi bi trebalo da vam pomognu da pretražujete i filtrirate prave kontakte.

Sledeći koraci vam pomažu da koristite graditelj stanja za pretraživanje i filtriranje kontakata da biste njima upravljali. Ovi koraci se više puta pominju u odeljku Upravljanje kontaktima.

1. TURN **uključite Uslovi** pisanja ako pišete sopstvene uslove filtera za pretragu.
2. Unesite uslove filtera u **Uslovi** pisanja polje za tekst i kliknite na Pokaži **kontakte** dugme za popunjavanje kontakata na osnovu uslova. Morate napisati uslove za polja i njihove odgovarajuće vrednosti za koje želite da se kontakti pretražuju. Uslovi koje napišete u tekstualnom polju Uslovi pisanja se pretvaraju (od strane aplikacije) u SQL upit i rezultati iskaču u mreži.

   Napomena: Znanje pisanja SQL izraza je potrebno za dobijanje kontakata koristeći Write Condi- tions.

Koristite sledeća polja sistema da napišete uslove filtera:

a. **Mak Retries** - Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
b. **Daili Retries** - Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u jednom danu za ovu kampanju.

c. **Pass Retries** - Ovo je trenutna povećana vrednost za ponovne pokušaje napravljene za svaki kontakt u kampanji.

d. **Ciklus Retries** - Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalni broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom na sve načine sa kojima se kontakt otprema. Na primer, kontakt se učitava sa tri načina - Home, Rad i Brojevi mobilnih telefona. Ciklus biranja je završen kada aplikacija bira sve ove režime (u konfigurisanom redosledu) jednom.

e. **Ponavljanje** e-pošte - Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja koji su dozvoljeni za kontakte koji se isporučuju za kampanje putem e-pošte.

f. **SMS Retries** - Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za kontakte koji će biti isporučeni za SMS kampanje.

g. **LastAccessed** - Kontakti sa konfigurisanim datumom i vremenom poslednjeg pristupa koji će biti isporučeni kao deo ovog CSS-a.

h. **Prioritet** - Prioritet dodeljen kontaktima koji se uzimaju u obzir prilikom isporuke prema ovom CSS-u.

i. **Lead Score** - Lead Score koji treba uzeti u obzir za isporuku kontakata su po ovom CSS-u. Lead Score pomaže u identifikaciji najperspektivnijeg kupca koji će biti kontaktiran iz kampanje. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, dok se definiše ishod poslovanja / telefonije.

j. **CallStartTime** - Ovo je vreme početka poziva kao što je postavljeno od strane rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme početka pomenuto u ovom stanju su izabrani za isporuku.

k. **CallEndTime** - Ovo je vreme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u krajnje vreme pomenuto u ovom stanju su izabrani za isporuku.

l. **ListID-** ID liste kojoj pripada kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ListID-ovima u ovom CSS stanju.

m. **CallTipe** - Tip poziva.

n. **LastOutcome** - Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim ishodom se isporučuju.

o. **Global ListID-** ID globalne liste kojoj pripada ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju Global ListID-ovima u ovom CSS stanju.

p. **UserID-** Ovo je ID agenta označen za kontakt. Pozivi se isporučuju na birač i zakrpljeni su agentu navedenom u ovom polju.

q. **Broj** telefona - Telefonski broj kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.

r. **Zone Name** - Ime vremenske zone kojoj pripada kontakt.

s. **StatusReasonID-** Ovo je celobrojna vrednost koja je interni ID za opis statusa.

Pored gore navedenih sistemskih polja, možete koristiti i bilo koje ili sve poslovna polja u vašem filteru.

beleške: Morate koristiti BUSSFLD1 kroz BUSSFLD26, a ne dodeljena mapiranja (iz datoteka za otpremanje kontakata) kao što su ime, ID klijenta itd.

3. Takođe možete koristiti **Build Condition** da biste izgradili uslove za kriterijume filtera za pretraživanje kontakata.
4. TURN **uključite prekidač Advanced Builder** ako želite da izgradite napredni **uslov**.

   Napredni **graditelj** zahteva složenu izgradnju stanja u kojoj se pomoću više otvorenih i zatvorenih zagrada, uslovi postavljaju ručno. Svako pogrešno postavljanje takvih zagrada može dovesti do stanja pretrage popunjavanja pogrešnih i nenamernih kontakata. S druge strane, ako **je prekidač Advanced Builder** isključen , možete dodati uslove u grupama, sa unapred odabranim i / ili uslovima.
5. Ekran **Advanced Builder** je prikazan ispod.

beleške: Pređite na korak KSNUMKS ako koristite jednostavan graditelj uslova.

6. Unesite otvorenu zagradu u prvu ćeliju.
7. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak KSNUMKS Kreiranje CSS stanja - Uslovi izrade.
   a. Ako izaberete ID **liste sistemskih polja** ili **ID** globalne liste, pop-up vam omogućava da izaberete odgovarajuću listu sa dostupnih lista
8. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednak), itd
9. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni za kontakt koji će se pretraživati.
10. Zatvorite nosač.
11. Kliknite na dodati dugme da biste dodali još jedan uslov.
12. Nakon što završite sa uslovima, kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.
13. Ako ne koristite Advanced Builder, koristite **Simple Builder**kao što je prikazano na ekranu ispod:
14. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak KSNUMKS Kreiranje CSS stanja - Uslovi izrade.
    a. Ako izaberete ID **liste sistemskih polja** ili **ID** globalne liste, pop-up vam omogućava da izaberete odgovarajuću listu sa dostupnih lista.
15. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednak), itd .
16. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni za kontakt koji će se pretraživati.
17. Kliknite na dodati dugme da biste dodali još jedan uslov.

18. U novoj liniji izaberite AND ili **OR** iz padajuće liste odluka.
19. Možete nastaviti da dodajete još takvih grupa uslova. Kliknite na dugme **Sačuvaj** kada završite.
20. Ako želite da dodate više grupa, izaberite dodati dugme iz **Grupa Akcija** dugmad.
21. Ponovite korake **14** kroz **21**.
22. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. 23.
23. Iz **Sortiraj** padajuće liste izaberite,Asc ili **Desc** za uzlazno ili opadajuće sortiranje, respektivno.
24. Kliknite na dugme **dodati** da biste dodali još naloga za sortiranje.
25. Kada završite sa nalozima za sortiranje, kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste ispunili uslove.

Prikaži kontakte

Kontakti se prikazuju kada kliknete na **dugme Prikaži kontakte** nakon popunjavanja uslova i njihovog čuvanja. Kontakti su popunjeni. Pogledajte dole za detalje kolona.

ID kontakta - jedinstveni ID kontakta za kontakt naveden u skladu sa uslovima.

Pokušaji - broj pokušaja na kontaktu do ovog trenutka.

Napomena: Ako su Zadrži globalna ponavljanja i / ili Zadrži dnevne ponovne pokušaje poništena bilo u Kampanji Lančanje ili Strategija Kam-paign Kontakta, pokušaji se resetuju u skladu sa poslovnim zahtevima. Pokušaji napravljeni pre takvog resetovanja nisu uključeni u broj prikazan ovde.

ID liste - ID liste sa koje se kontakt otprema.

LastOutcome - poslednji ishod primljen od strane birača za ovaj kontakt.

Status - trenutni status kontakta. • Call_Start_Date - datum početka sledećeg zakazanog poziva navedenog kontakta u skladu sa uslovima. Ovo se pretvara u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazuje se u mreži.

Call_Start_Time - vreme početka sledećeg zakazanog poziva navedenog kontakta prema uslovima. Ovo se pretvara u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazano u mreži.

Call_End_Date - datum završetka sledećeg zakazanog poziva navedenog kontakta prema uslovima. Ovo se pretvara u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazano u mreži. • Call_End_Time - vreme završetka sledećeg zakazanog poziva navedenog kontakta prema uslovima. Ovo se pretvara u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazuje se u mreži.

Poslovna polja - sve konfigurisane vrednosti poslovnih polja za ovaj kontakt su navedene u jednom poslovnom polju po koloni. Ako bilo koje poslovno polje sadrži vrednost datuma, datum / vreme se ne pretvara u vremensku zonu koju je izabrao korisnik.

Mode - svi režimi za ovaj kontakt su navedeni u jednom režimu po koloni

Pretraga kontakata

Koristite funkciju **Search Contacts** za pretraživanje kontakata za određeni skup uslova.

1. U **odeljku Filter** ekrana Upravljanje **kontaktima** izaberite dugme Pretraži **kontakte** .
2. Popunite "Condition Builder" na strani 58
3. Kliknite na Pokaži **kontakte** dugme za popunjavanje kontakata na osnovu uslova.

Pomerite ili resetujte kontakte

Koristeći opciju Reschedule/ **Reset Contacts** , možete reprogramirati ili resetovati kontakte koji su popunjeni na osnovu datog skupa uslova.

1. Iz odeljka **Filter** na **ekranu Upravljanje kontaktima** , izaberite dugme **Reschedule/Reset** Contacts.
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **reprogramiranje / resetovanje**. Da biste direktno izabrali određene vrste kontakata, pogledajte **Korak 3**. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Izaberite vrste kontakata koje želite da reprogramišete / resetujete. Opcije su:
   a. **Povratni poziv Istekao Kontakti**, kontakti u kojima je isteklo vreme za povratni poziv.
   b. **Blokirani kontakti**, oni koji su blokirani da budu isporučeni na birač.
   c. **Zatvoreni kontakti**, kontakti zatvoreni iz nekog razloga.
   d. **Odloženi istekli kontakti**, oni koji su bili odloženo biranje je istekao i treba da se oživi za biranje.
4. Popunite graditelja stanja.
5. Kliknite na Pokaži **kontakte** dugme za popunjavanje kontakata na osnovu uslova.
6. Kontakti su popunjeni, na traženim stavkama po stranici. Izaberite određene kontakte ili koristite jednu od sledećih opcija:
   a. Izaberite polje za **potvrdu Izaberi sve** da biste izabrali kontakte popunjene na stranici.
   b. Izaberite polje za potvrdu Global **Select** da biste izabrali sve kontakte na stranicama.
7. Kliknite na dugme **Akcije** .
8. Izvršite jednu od sledećih operacija na izabranim kontaktima:
   a. Izaberite **Revise Reschedule Time** da biste reprogramirali kontakt na kasniji datum i / ili vreme. Spe- cify **vreme početka** i vreme završetka da biste ponovo rasporedili kontakt u ovom prozoru. Kliknite **Reschedule Kontakti** da biste dovršili akciju. Revidirana vremena početka i završetka su prema vremenskoj zoni koju je odabrao korisnik putem padajuće liste.
   b. Izaberite **Reset as Fresh Contact** - ova akcija resetuje kontakt kao Fresh Contact. Kliknite **na Res- chedule Kontakti** da završi akciju.
   c. Izaberite **Ponovo otvori kontakte** da biste ponovo otvorili kontakt za biranje. Kliknite na **Reschedule Contacts** da biste dovršili akciju.

beleške: Ako izaberete Poništi vrednosti poslovnog polja ažurirane od strane agenata polje za potvrdu, aplikacija odbacuje ažuriranja vrednosti poslovnog polja, ako ih ima, koje su agenti napravili tokom svojih interakcija, a aplikacija se vraća na vrednosti poslovnog polja u trenutku otpremanja kontakta.

Na primer, kontakt A se učitava sa vrednostima poslovnog polja za broj mobilnog telefona i ID korisnika (123456). Tokom interakcije agenta, zahtevi klijenta se menjaju u mobilnom broju i ID klijenta (na 345678), a agent ažurira vrednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta koristeći CSS uslove, imate mogućnost da se vratite na originalni broj mobilnog telefona i ID klijenta (123456) odabirom ovog polja za potvrdu.

9. U bilo kojoj fazi tokom ovog procesa, kliknite na dugme **Otkaži** da se vratite na navedene kontakte

Blok Kontakti

Koristeći opciju **Blokiraj kontakte** , možete sprečiti kontakte (popunjene na osnovu kriterijuma pretrage) da se biraju promenom statusa kontakta u **Blokirano**.

1. Iz **odeljka Filter** na **ekranu Upravljanje kontaktima** izaberite dugme **Blokiraj kontakte** .
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **blokiranje**. Da biste direktno izabrali određene vrste kontakata, pogledajte
   Korak 3. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Iz Detalji o praćenju izaberite Od **datuma** i **Do datuma**. Kontakti koji spadaju u ovom sledećem rasponu datuma su naseljeni.

   beleške: Polje **za potvrdu Otvori kontakte** je u izabranom stanju i ne možete ga odznačiti. Ovo je podrazumevani uslov koji dohvaća Otvorene kontakte za ovaj vremenski opseg
4. Popunite graditelja stanja.
5. Izaberite polje za **potvrdu Fresh Contacts** da biste direktno dohvatili **Fresh Contacts** bez potrebe da pišete uslove za dohvaćanje kontakata. Da biste popunili **isporučene kontakte** koji ispunjavaju uslove filtera, izaberite **i polje za potvrdu Isporučeni kontakti** .
6. Kliknite na Pokaži **kontakte** dugme za popunjavanje kontakata na osnovu uslova.
7. Kontakti su popunjeni, na traženim stavkama po stranici. Izaberite jedno od sledećih polja za potvrdu:

   Za svaki kontakt,

   Izaberite sve da biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici,

   ili **Globalni izbor** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
8. Kliknite **primeniti** da blokirate izabrane kontakte.

Zatvorite kontakte

Koristeći opciju **Zatvori kontakte** , možete zatvoriti kontakte koji su popunjeni na osnovu datog skupa uslova.

1. U **odeljku Filter** na **ekranu Upravljanje kontaktima** izaberite dugme **Zatvori kontakte** .
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **zatvaranje**. Da biste direktno izabrali određene vrste kontakata, pogledajte
   Korak 3. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4.**
3. Iz Detalji o praćenju izaberite Od **datuma** i **Do datuma**. Kontakti koji spadaju u ovom sledećem rasponu datuma su naseljeni.

   beleške: Polje za potvrdu Otvori kontakte je u izabranom stanju i ne možete ga odznačiti. Ovo je podrazumevani uslov koji dohvaća Otvorene kontakte za ovaj vremenski opseg.
4. Popunite graditelja stanja.
5. Izaberite polje za **potvrdu Fresh Contacts** da biste direktno dohvatili **Fresh Contacts** bez potrebe da pišete uslove za dohvaćanje kontakata. Da biste popunili **blokirane kontakte** i isporučene kontakte i koji ispunjavaju uslove filtera, izaberite odgovarajuća polja za potvrdu, po potrebi.
6. Kliknite na Pokaži **kontakte** dugme za popunjavanje kontakata na osnovu uslova.
7. Kontakti su popunjeni, na traženim stavkama po stranici. Izaberite jedno od sledećih polja za potvrdu:

   Za svaki kontakt, ili **Izaberi sve** da biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici, ili **Globalno izaberite** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
8. Kliknite **primeniti** da zatvorite izabrane kontakte.

Premesti kontakte

Koristeći opciju Premesti **kontakte** , možete premestiti popunjene kontakte na osnovu datog skupa uslova iz jedne kampanje u drugu.

1. U odeljku **Filter** na **ekranu Upravljanje kontaktima** izaberite dugme **Premesti kontakte** .
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **premeštanje**. Da biste direktno izabrali određene vrste kontakata, pogledajte Korak 3. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Izaberite **polja za potvrdu blokiranih kontakata** i / ili **zatvorenih kontakata** da biste uključili ove kontakte da biste prešli sa jedne kampanje na drugu.
4. Popunite graditelja stanja.
5. Kliknite na **dugme Associate Fields** da biste mapirali načine i poslovna polja iz izvorne kampanje na one ciljne kampanje.
6. Unesite **ime** mapiranja. Svi režimi i polja kao mapirani su zadržani u ovoj operaciji. Takođe možete da promenite bilo koji određeni režim ili mapiranje poslovnog polja.

7. Ako ne želite da se primeni prethodno mapiranje, izaberite ciljnu kampanju sa padajuće liste. Načini i poslovna **polja** u ciljnoj kampanji su popunjeni. Izaberite odgovarajuće režime i poslovna polja iz izvorne kampanje .
8. Kliknite na dugme **primeniti** da biste dovršili povezivanje polja.
9. Kliknite na Pokaži **kontakte** dugme za popunjavanje kontakata na osnovu uslova.
10. Kontakti su popunjeni, na traženim stavkama po stranici. Izaberite jedno od sledećih polja za potvrdu:

    Za svaki kontakt, ili **Izaberite sve** da biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici, ili

    Globalno izaberite da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
11. Kliknite na dugme **Appli** da biste premestili izabrane kontakte u ciljnu kampanju.

Ponovo dodeljivanje agenata

beleške: Funkcija Ponovo dodeljivanje agenata nije podržana u trenutnom izdanju.

Situacije mogu nastati, uglavnom dok isporučuje lične pozive za povratni poziv da agent dodeljen ličnom povratnom pozivu nije dostupan za rukovanje pozivom. U takvim situacijama možete jednostavno preraspodijeliti drugog agenta za rukovanje pozivom.

Koristeći opciju Ponovo dodeli **agente** , sada možete preraspodeliti kontakte od jednog agenta do drugog.

1. Iz odeljka Filter na ekranu Upravljanje kontaktima **, izaberite dugme Ponovo** dodeli agente **.**
2. Postoje dva načina odabira kontakata. Da biste direktno izabrali određene vrste kontakata, pogledajte **Korak 3**. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Unesite ID **agenta** od koga će poziv biti preraspoređen. Da biste uključili sveže kontakte u rezultatima, izaberite polje za **potvrdu Sveži kontakti** ; inače izaberite datum **početka poziva za povratni** poziv i datum **završetka**poziva.
4. Da biste ponovo dodelili sveže kontakte, izaberite polje za **potvrdu Sveži kontakti** . Izaberite **datum** početka poziva i **vreme** početka poziva da biste suzili kontakte na ovaj prozor.
5. Popunite graditelja stanja.
6. Kliknite na Pokaži **kontakte** dugme za popunjavanje kontakata na osnovu uslova.
7. Kontakti su popunjeni, na traženim stavkama po stranici. Izaberite jedno od sledećih polja za potvrdu:

    Za svaki kontakt,

    ili **Izaberite sve** da biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici,

    ili **Globalni izbor** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
8. Kliknite na dugme **Akcija** da biste videli dijalog Ponovo **dodeli agenta** da biste ponovo dodelili izabrane kontakte drugim agentima.

9. Dodatne informacije su dostupne ako kliknete na ikonu **Pomoć** pored dugmeta Akcija . Dodatne informacije objašnjavaju kada preraspoređivanje agenta stupa na snagu.
    a. Za **otvorene** kontakte, promene stupaju na snagu odmah.
    b. Za **isporučene** kontakte, poziv i dalje stiže do starog agenta. Nove promene agenta su na snazi samo od naknadne isporuke kontakta.
10. Unesite novog **agenta** kome će poziv biti preraspoređen. Poziv se dodeljuje novom agentu.
11. Ako novi agent mora da obradi poziv u drugo vreme, izaberite polje za **potvrdu Vreme** ažuriranja. Izaberite **vreme** početka i vreme **završetka** poziva. Kliknite na dugme Ponovo **dodeli agenta** da biste dovršili preraspoređivanje poziva drugom agentu.

Zakaži

Raspored Tab vam pomaže da zakažete isporuku kontakata na birač. Tri elementa koja određuju raspored koji kampanja pokreće su:

1. **CSS Raspored**: Strategija izbora kontakata (CSS) raspored pomaže u korišćenju strategije izbora kontakata za različita doba dana. Možete definisati ove CSS rasporede za blokove vremena za svaki dan u nedelji. Za konfigurisanje CSS-a koji će se koristiti ovde, pogledajte Strategija izbora kontakata.
2. **Zakazivanje** vremena izvođenja: Ako imate različita vremena izvođenja kampanje za svaki dan, koristite ovu funkcionalnost da biste definisali, za svaki dan u nedelji, vreme početka i završetka kampanje.
3. **Zakazivanje** režima kontakta: Koristite ovaj odeljak da biste konfigurisali vremena, za dane u nedelji, strategiju kontakta koja će se koristiti za biranje. Možete odabrati strategiju kontakta za ceo dan ili maksimalno tri vremenske podele tokom dana. Takođe možete koristiti različite strategije kontakta u različitim danima u nedelji i / ili definisati nedeljni slobodan dan koji kampanja ne vodi.

   Napomena: Za izbor su dostupne samo strategije naprednog kontakta.
4. **Holidai**: Ovaj odeljak vam omogućava da izaberete praznike kampanje - dane kada se vaša kampanja ne pokreće.

   beleške: Praznici se dodaju u meniju Sistem. Ovaj odeljak vam omogućava samo da izaberete dodate praznike. Pogledajte Praznici za više informacija.

CSS Raspored

Na **stranici Raspored** proširite **odeljak Raspored** strategije izbora kontakata (CSS) da biste dovršili ovu konfiguraciju.

Koristite klizač da biste izabrali vremenski opseg koji želite da se prikaže. Za izabrani vremenski opseg, CSS opcija je isključena.

Možete kliknuti na dugme Dodaj raspored ili dvaput kliknite na ćeliju u mreži dana u nedelji.

1. U pop-up prozoru izaberite dan za koji dodajete CSS raspored. Takođe možete da izaberete **polje za potvrdu Svi dani** . Ako dvaput kliknete na mrežu da biste konfigurisali CSS raspored, dan u nedelji je unapred izabran u pop-upu.
2. Na vremenskoj tabli izaberite **vreme** početka i vreme **završetka** za ovaj CSS raspored. Izaberite CSS sa padajuće liste.

   beleške: Možete odabrati više preklapajućih vremenskih slotova, ali vreme početka i krajnje vreme treba da budu jedinstveni. Na primer, možete da izaberete vremenski slot od KSNUMKS: KSNUMKS do KSNUMKS: KSNUMKS sa CSS-om kao CSSKSNUMKS. Takođe vam je dozvoljeno da izaberete vremenski termin od 09:00 do 19:00 sa CSS-om kao CSS2. U ovom slučaju, aplikacija isporučuje kontakte prema CSS2 od 09:00 do 10:00 i ponovo od 18:00 do 19:00. U međuvremenu, on isporučuje kontakte prema CSS1 od 10:00 do 18:00.
3. Kliknite Dodaj da biste dodali ovaj raspored u kampanju.
4. Da biste dodali još CSS rasporeda, kliknite na Dodaj **raspored** dugme ili dvaput kliknite na ćeliju u mreži dana u nedelji da biste izabrali vreme rasporeda CSS-a. Pratite korake 1 do 3 iznad.
5. Ponovite postupak za onoliko dana u nedelji za koje vam je potrebno da konfigurišete rasporede.
6. Da biste izbrisali bilo koji dodani zakazani vremenski slot, kliknite na **dugme Izbrisati** .
7. Idite na **Runtime Scheduling** sekcija sledeći.

Planiranje vremena izvođenja

Planiranje vremena izvođenja određuje vreme izvođenja kampanje, za određeni datum. Kampanja se pokreće u vremenu konfigurisanom ovde, zamenjujući datum početka i vreme datuma završetka kao što je konfigurisano tokom kreiranja kampanje.

1. Kliknite na dugme **dodati** da biste dodali novo vreme izvođenja za kampanju.
2. Unesite **Run Date** za konfigurisanje vremena izvođenja.
3. Na tabli Vreme, izaberite **vreme** početka i vreme **završetka**.
4. Kliknite na **dodati** dugme da biste dodali više vremena izvođenja koristeći korak KSNUMKS.

   beleške: Možete dodati samo tri vremena pokretanja za jedan dan.
5. Kada završite, kliknite na dugme **Sačuvaj** dugme.
6. Da biste izbrisali bilo koje konfigurisano vreme izvođenja, kliknite na **dugme Izbriši** .
7. Idite na **Zakazivanje** načina kontakta sekcija.

Zakazivanje kontaktnog režima

Zakazivanje kontaktnog režima pomaže u konfigurisanju strategije kontakta koja će se koristiti za isporuku kontakata na birač za svaki radni dan. Možete konfigurisati maksimalno tri podele dnevno - definisati tri različite strategije za različite vremenske intervale.

Pratite korake navedene u nastavku da biste konfigurisali **zakazivanje** kontaktnog režima:

1. Dani su navedeni u prvoj koloni. Izaberite dan za konfigurisanje i TURN **radni dan** uključite .

   Napomena: Kampanja se ne pokreće u danima za koje je prekidač radnog dana isključen.

2. Iz padajuće liste izaberite strategiju kontakta koja će se primeniti za isporuku kontakata.

   Napomena: Za izbor su dostupne samo strategije naprednog kontakta.

3. Odabrana strategija kontakta traje tokom dana. Ukoliko vam je potrebna strategija kontakta da se pokreće samo u određenim vremenima, TURN **uključite Custom Time**.
4. Kolona **Vremenski opseg** prikazuje podrazumevano vreme početka i završetka od 12:00 AM do 11:59 PM, respektivno. Koristite vremensku tablu da biste promenili vreme početka i završetka.
5. Kliknite na dodati **dugme da biste dodali** još jedan vremenski opseg.

   beleške: Možete dodati najviše tri vremenska opsega za jedan dan.

6. Kliknite na dugme Sačuvaj da biste sačuvali informacije.
7. Da biste izbrisali bilo koje konfigurisano vreme izvođenja, kliknite na **dugme Izbriši** .
8. Idite na odeljak **Holidai** .

Odmor

Koristeći funkciju **Praznici** , mapirajte praznike kampanje - dane kada kampanja ne radi. Svi praznici kreirani u Konfiguracija sistema Odmor funkcija su dostupni za izbor. Mapirajte te praznike u ovu kampanju.

Prikazani su praznici dostupni za izbor.

1. Izaberite polja za potvrdu koja odgovaraju praznicima koje želite da mapirate za ovu kampanju, ili Izaberite polje za potvrdu da biste priložili sve praznike ovoj kampanji.
2. Kliknite na dugme Sačuvaj da biste sačuvali informacije.

Ostale konfiguracije

Da biste dovršili kreiranje konfiguracije kampanje, potrebno je i nekoliko drugih konfiguracija. Sve ove konfiguracije su grupisane u ovom odeljku. To su:

- Izraz Graditelj
- Cilj kampanje
- Konfigurišite ishode telefonije
- Agent Desktop Konfiguracija

Da biste otvorili samo jednu od gore navedenih stavki, izaberite **Omogući da vidite jedan panel u isto vreme** .

Izraz Graditelj

Možete kreirati često korišćene kriterijume u graditelju izraza i koristiti ih u **strategiji** izbora kontakata (CSS) i **upravljanju kontaktima**.

Koristite **Izraz Builder** da biste izvršili ovaj zadatak.

1. Proširite **odeljak Ekpression Builder** da biste započeli izgradnju izraza.
2. Kliknite na dugme **Kreiraj novi** da biste kreirali novi izraz.
3. Unesite ime **izraza**.
4. Izaberite funkciju sa padajuće liste. Nekoliko ključnih SQL funkcija kao što su LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH i YEAR su dostupne za izbor.
5. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Kliknite na **dugme Settings** protiv **parametra 1**.

Napomene:
Za funkcije **levo**, **desno**, **Substring** i **Zameni**, sva poslovna polja i sistemska polja za ovu kampanju su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.
Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, opcije su **poslednji pristup, sada** i **stvoreno vreme**. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.
Kada koristite funkciju datuma i vremena da biste napravili prilagođeni izraz, parametar **sada** uzima u obzir samo vremensku zonu servera.

6. Ponovite **korak 5** za **parametar 2** i **parametar 3**, ako je potrebno.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ovaj izraz je sada dostupan za izbor kada kreirate novi CSS.

Cilj kampanje

U cilju kampanje Tab možete postaviti dnevne, nedeljne i mesečne ciljeve koje agenti treba postići.

1. Proširite **odeljak Target** da biste postavili cilj
2. Unesite **Naziv** kategorije za cilj koji nameravate da podesite.
3. Unesite **opis**.
4. Iz odgovarajućih brojača izaberite ili unesite brojke za **dnevni cilj**, **nedeljni cilj** i mesečni **cilj**.
5. Izaberite ishode **telefonije i poslovne ishode za grupu za ovu** kategoriju **.** Možete odabrati više ishoda. Da biste izabrali sve rezultate, izaberite polje za potvrdu u redovima zaglavlja.
6. Kliknite na dugme Sačuvaj da biste sačuvali informacije.

Konfigurišite ishode telefonije

Odeljak **Ishodi** telefonije vam omogućava da kontrolišete ishode telefonije koje prijavljeni agent može da vidi. Proširenjem, to su samo ovi ishodi koji su dostupni agentu da izabere dok raspolaže pozivom.

Svi ishodi telefonije navedeni u grupi kampanje kojoj pripada ova kampanja su navedeni ovde. Kolona **AgentViev** nasleđuje svojstvo kao što je postavljeno u nadređenoj grupi kampanje.

Ako je vašem poslovanju potreban bilo koji od ovih ishoda koji se mogu videti agentima ili obrnuto, TURN **AgentViev** prekidač za specifičan ishod na **ON** ili **OFF** po potrebi.

Napomena: Opcija AgentView nije primenljiva za Webex Contact Center.

Kliknite na **dugme Sačuvaj** da urežete ove izmene ili **Otkaži** da vratite bez čuvanja ovih izmena.

Agent Desktop Konfiguracije

Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.

Odeljak **Agent Desktop Konfiguracija** vam omogućava da konfigurišete različite aspekte označavanja kontakta kao DNC. Kada agent označava kontakt kao DNC, ove konfiguracije određuju različite atribute DNC.

1. TURN **Zahteva dispoziciju** prekidač **ON** ako želite da dispozicija bude obavezna kada agent obrađuje poziv.
2. Izaberite **DNC Period Type**. Dostupne opcije su navedene u nastavku.
   a. **Trajno** - Kada agent označi kontakt kao DNC, on je označen tako trajno.
   b. **Određeni dan** - Izaberite određeni broj dana za kontakt da ostane DNC. Možete odabrati najmanje 1 dan i maksimalno 3650 dana (10 godina). Pored izbora dana, možete izabrati da TURN EOD prekidač ON. Ako TURN uključite prekidač, DNC se završava na kraju dana na broj dana konfigurisan. Ako je ovaj prekidač isključen, DNC završava sledećeg dana, u isto vreme agent bira kontakt kao DNC.
      - Na primer, agent postavlja kontakt kao DNC, sa brojem dana konfigurisanih kao 1. Ako je EOD prekidač uključen, DNC period kontakta završava se na kraju istog dana. Ako je prekidač isključen, DNC period kontakta završava se u isto vreme sledećeg dana - to jest, preliva se na sledeći dan i završava se nakon završetka 1 dana.
   c. **Izbor** agenta - Ako izaberete ovu opciju, agent postavlja datum i vreme početka DNC-a i datum i vreme završetka (na osnovu preferencija kontakta). Birač datuma i vremena na vidžetu Ishod na Agent Desktop je omogućen ako izaberete ovo.
3. Izaberite **prekidač DNC Customer Time Zone** ON ako je kontakt označen kao DNC u vremenskoj zoni kontakta. Ako ga ostavite OFF, DNC se zasniva na vremenskoj zoni servera.

4. Izaberite tip **DNC-a**. Dostupne su sledeće opcije:
   a. **Specifična** kampanja - Ovo ograničava kontakt kao DNC samo za kampanju iz koje se kontakt bira.
   b. **Kategorija** kampanje - Ovo ograničava kontakt kao DNC za sve kampanje pod kategorijom cam- paign.
   c. **Višestruka kategorija** - Ovo označava kontakt kao DNC za sve kampanje mapirane na odabrane kategorije kampanje.
   d. **Globalno** - Ovo označava kontakt kao DNC u celom sistemu - sve kampanje i kategorije.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste završili **Agent Desktop Konfiguracija**; kliknite **na dugme Otkaži** da biste izašli bez čuvanja.

   beleške: Promene koje ovde napravite stupaju na snagu od sledećeg poziva koji agent obrađuje. Na primer, DNC period je konfigurisan kao stalni, ovo je DNC period ako agent postavi ishod kao DNC. Međutim, ako promenite na određeni dan, trenutni poziv nasleđuje trajno; Specifičan dan stupa na snagu samo za sledeći poziv koji obrađuje agent.

Podešavanja birača

Modul **Dialer Settings** vam omogućava da zamenite postavke napravljene na nivou grupe u vezi sa CLI, tretmanom telefonske sekretarice i tretmanom napuštenog poziva. Prepisana podešavanja primenjuju se samo za određene kampanje, dok ostale kampanje u grupi prate postavke na nivou grupe.

Idite na **Podešavanja** kampanje **>** birača da biste videli **ekran Podešavanja**

birača kampanje. Izvršite sledeće zadatke da biste konfigurisali postavke birača:

1. "Dodaj uslov" na sledećoj stranici
2. "Filter" na sledećoj stranici
3. "CLI" na strani 74
4. "Tretman sekretarice" na strani 75
5. "Tretman napuštenog poziva" na strani 75

Polja

Polja	Opis
Ukupni uslovi	Broj ukupnih uslova.
Ime stanja	Naziv stanja.
Opis stanja	Opis stanja.

Omogućeno	TURN Uključivanje/isključivanje prekidača za omogućavanje ili onemogućavanje stanja.

Radnje	Akcije dugme za uređivanje / brisanje uslova.

beleške: Za zajedničku listu, ciljne grupe kampanja sa povezanim uslovima su popunjene u mreži.

Dodaj uslov

Možete dodati uslove pomoću graditelja stanja. Kontakti koji odgovaraju ovim uslovima filtera prate postavke birača na nivou kampanje; Ostali kontakti prate postavke na nivou grupe.

Možete dodati bilo koji broj uslova, ali u bilo kom trenutku može se omogućiti samo pet uslova, a aplikacija filtrira kontakte na osnovu samo pet uslova.

beleške: Za zajedničku listu možete dodati bilo koji broj uslova, ali samo pet uslova može biti omogućeno za svaku ciljnu grupu kampanje.

Kliknite **Dodaj uslov** da biste dodali novi uslov podešavanja birača kampanje.

1. Unesite **ime** uslova. Ovo je obavezno polje. Ne možete koristiti specijalne znakove u imenu, osim podvlake, crtice i at (_, -, i @, respektivno.
2. Unesite opis **stanja**.
3. Izaberite ciljnu grupu **kampanje** iz padajućeg menija.

   Napomena: Polje Ciljna grupa kampanje primenjuje se samo za kampanju Zajednička lista svih birača i ne-birača.
   Obavezno je konfigurisati CSS uslov za kampanju Shared List kako bi se u padajućem meniju prikazala lista tar- get grupa kampanje.
   U ciljnoj grupi kampanje, prva ciljna grupa kampanje je izabrana po defaultu, a vrednosti se popunjavaju u skladu sa tim na sledećim karticama na osnovu podešavanja režima tempa u Cam- paign grupi.
4. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednak), itd.
5. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni za kontakt koji će biti izabran za isporuku.

Filter

Koristeći **Filter**, možete napraviti uslov ili skup uslova.

1. Iz padajuće liste Sistemska **polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku.
2. Zatvorite nosač.
3. Kliknite na dodati dugme da biste dodali još jedan uslov.
4. U novoj liniji izaberite AND ili **OR** iz padajuće liste odluka.

5. Možete nastaviti da dodajete još takvih grupa uslova. Kliknite na dugme **Sačuvaj** kada završite.
6. Ako želite da dodate **više grupa, izaberite dodati** dugme od **Grupa Akcija** dugme i kliknite **Sačuvaj**.

Polja

Polja	Opis
Maks Ponovo pokušava	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
Svakodnevno ponavljanje	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u jednom danu za ovu kampanju.
Ciklus ponovljenih pokušaja	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu izvršiti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom u svim režimima sa kojima se učitava kontakt. Na primer, kontakt se učitava sa tri načina - Home, Rad i Brojevi mobilnih telefona. Ciklus biranja je završen kada aplikacija bira sve ove režime (u konfigurisanom redosledu) jednom.
Pokušaji e-pošte	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja koji su dozvoljeni za isporuku kontakata za kampanje putem e-pošte.
SMS Ponovljeni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za isporuku kontakata za SMS kampanje.
Poslednji pristup	Kontakti sa konfigurisanim datumom i vremenom poslednjeg pristupa koji će biti isporučeni kao deo ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodeljen kontaktima koji se uzimaju u obzir prilikom isporuke prema ovom CSS-u.
Vodeći rezultat	Lead Score koji treba uzeti u obzir za isporuku kontakata su po ovom CSS-u. Lead Score pomaže u identifikovanju najperspektivnijeg kupca koji će biti kontaktiran iz kamere. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, dok se definiše ishod poslovanja / telefonije.
PozivPočetakVreme	Ovo je vreme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme početka pomenuto u ovom stanju su izabrani za isporuku.
PozivKrajnje vreme	Ovo je vreme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u krajnje vreme pomenuto u ovom stanju su izabrani za isporuku.
Preuzmite	ID liste kojoj pripada kontakt. Kontakti koji pripadaju ListID-ovima u ovom CSS uslovima su isporučeni.
Tip poziva	Tip poziva.
Poslednji ishod	Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim ishodom se isporučuju.
Globalna	ID globalne liste kojoj pripada ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju Global ListID-ovima u ovom CSS stanju.

listaID	

Korisničko ime	Ovo je ID agenta označen za kontakt. Pozivi se isporučuju na birač i zakrpljeni su agentu navedenom u ovom polju.
Broj telefona	Broj telefona kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.
Ime zone	Naziv vremenske zone kojoj pripada kontakt.
Dan u nedelji	Željeni dan u nedelji kontakta za primanje poziva.
Vreme dana	Poželjno doba dana kontakta za primanje poziva.
Režim	Željeni način kontakta za primanje poziva.

CLI

Napomena: CLI broj možete konfigurisati samo za prediktivne i progresivne kampanje.

CLI je kontakt broj koji se pojavljuje kao odlazni ID klijentu dok prima poziv. Možete kreirati tri vrste CLI-ova. To su:

1. Specifični CLI
2. Poslovno polje
3. Random CLI

Specifični CLI

Podrazumevano, **Specifični CLI** je izabran. Izvršite sledeće korake:

1. Unesite **ime** ЦLI.
2. Unesite CLI vrednost.

   beleške: Za birač, CLI vrednost se automatski popunjava po defaultu. To je isti broj koji je izabran kao ANI (CLI) u grupi kampanje. Takođe, možete dodati određeni CLI za ovu kampanju pored ANI (CLI).

Poslovno polje

Izvršite sledeće korake:

1. Unesite **ime** ЦLI.
2. Izaberite poslovno polje kao **CLI vrednost**. CLI poslovnog polja vam omogućava da odredite polja iz otpremljene kontakt datoteke koja se mora koristiti kao CLI. Uverite se da vaš kontakt fajl sadrži potrebne podatke.

   beleške: Dozvoljena su samo poslovna polja sa tipovima podataka String.

Random CLI

Izvršite sledeće korake:

1. Unesite **ime** ЦLI.
2. Unesite CLI vrednost.

Možete dodati do 10 slučajnih CLI-ova na osnovu vaših zahteva. Aplikacija dohvaća bilo koji broj iz KSNUMKS-a kao CLI da bi se prikazao kao odlazni poziv klijentu dok prima poziv.

Telefonska sekretarica Lečenje

Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.

1. Idite na **tretman automatske sekretarice.**
2. Izaberite **tip AMD Detection** iz padajućeg menija. Na primer, **prekini vezu**.
3. Ako izaberete **Prekini vezu**, nije potrebna konfiguracija podešavanja.
4. Ako izaberete **Prenesi agenta**, aplikacija prenosi poziv agentu kada naiđe na odgovor sekretarice.
5. Ako izaberete **Reprodukuj poruku i Prekini vezu** , **TTS tekst** se prikazuje.
6. Unesite **TTS tekst**. Poruka se reprodukuje pozivaocu na IVR i prekida vezu.
7. Ako izaberete **Reprodukuj poruku i Prenesi agentu**, **TTS tekst** se prikazuje.
8. Unesite **TTS tekst**. Poruka se reprodukuje pozivaocu na IVR i biva prebačena na agenta.
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Napušteni poziv Lečenje

Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.

1. Idite na **tretman napuštenog poziva.**
2. Izaberite **Abandoned Call Treatment tip iz** padajućeg menija. Na primer, **prekini vezu**.
3. Ako izaberete **Prekini vezu**, nije potrebna konfiguracija podešavanja.
4. Ako izaberete **Reprodukuj poruku i Prekini vezu** , **TTS tekst** se prikazuje.
5. Unesite **TTS tekst**. Poruka se reprodukuje pozivaocu na IVR i prekida vezu.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Grupa

Kliknite na dugme **Sistem** u oknu menija sa leve strane da biste otvorili stranicu Konfiguracija sistema. Da biste videli sve stavke konfiguracije u meniju Sistem, kliknite na dugme Sistem Meni.

Pristupite grupi

1. Kliknite Grupa u oknu menija sa leve strane da biste otvorili stranicu Grupa. Mreža sadrži grupu, naziv grupe kampanje, režim tempa, tip grupe, status grupe i akcije.
2. Koristeći dugme Proširi na levoj strani mreže, da biste proširili grupu da biste videli kampanje koje pripadaju grupi kampanje.
3. Kampanje su navedene zajedno sa procentom isporuke za svaku. Procenat isporuke je procenat kontakata koji će biti isporučeni kampanjama. Ovo vam pomaže da kontrolišete koja kampanja dobija prioritet za biranje kontakata. Mogli biste da podesite procenat isporuke kao 75 odsto za jednu kampanju i 25 odsto za drugu. Kampanja koja ima 75 posto isporuke dobija više kontakata da se bira. Međutim, tamo gde su dve kampanje označene kao 100 posto isporučene, prva navedena kampanja dobija svoje kontakte za biranje. Tek nakon što je prva kamera iscrpila sve svoje kontakte, druga kampanja dobija kontakte za biranje. Da biste to promenili, možete da prevučete i ispustite kampanje i ponovo ih naručite.
4. Da biste promenili procenat isporuke, kliknite na dugme Izmeni dugme ispod kolone Akcija i promenite procenat isporuke.
5. Kliknite Sačuvaj u koloni Akcije da biste dovršili promenu.

Dodajte grupu glasovne kampanje

Da biste konfigurisali grupu kampanje:

Pregled Pacing Mode

1. Kliknite na dugme **Uredi** u koloni Akcija za navedenu grupu kampanja koju želite da konfigurišete.
2. Odeljak **Detalji** kampanje sadrži (Grupa kampanje – Kampanja na Webex Contact Center biraču). Ovo je za režim pregleda.
    a. Unesite ime.
    b. Unesite opis.
    c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.
    d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.

e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i završite odabir Globalni poslovni parametri za grupu.

f. Idite na Dialer Detalji sekcija.

3. U **Dialer Detalji** sekcija, navedite sledeće detalje ako birate Režim pejsmejkera kao pregled:

   a. Unesite ID odlaznog pozivaoca.

   b. Svi dostupni timovi su navedeni. Izaberite timove koji obrađuju pozive za pregled i kliknite na > da biste ih premestili kao dodeljene timove. Možete odabrati više timova. Da biste izabrali sve timove, kliknite na >>.

   c. Kliknite Sačuvaj i idite na Parametri kontakta sekcija.

   beleške: Da biste odmah pristupili opisima polja u Detalji birača sekcija, kliknite na dugme Pomoć Ikonu.

Progresivni režim pejsmejkera

1. Popunite odeljak Detalji **kampanje** kao što je navedeno u nastavku ako birate režim pejsmejkera kao progresivan:

   a. Unesite ime.

   b. Unesite opis.

   c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.

   d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.

   e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i završite odabir Globalni poslovni parametri za grupu.

   f. Idite na Dialer Detalji sekcija.

2. U **Dialer Detalji** sekcija, navedite sledeće detalje ako birate Pacing Mode kao Progressive:

   a. Unesite ID odlaznog pozivaoca.

   b. Koristite klizač ili unesite Dial Rate. Ovo je broj kontakata za biranje za svakog agenta. Na primer, ako je ova vrednost 5 i ima deset prijavljenih agenata, broj pozvanih kontakata je ograničen na 50.

   c. Koristite klizač ili unesite ograničenje prstena bez odgovora. Ovo je trajanje, u sekundama, da telefon zvoni pre nego što se poziv smatra bez odgovora.

   beleške: Da biste odmah pristupili opisima polja u Detalji birača sekcija, kliknite na dugme Pomoć Ikonu.

3. U CPA **Parametri** sekciji, navedite sledeće detalje ako birate Pacing Mode kao Progressive.

a. Ako je potrebno, omogućite CPA detekciju. Ako omogućite CPA detekciju, nastavite sa podešavanjima. Inače, idite na Parametri kontakta.

b. Ako je potrebno, omogućite AMD Detection. Ovo omogućava aplikaciji da otkrije da li je poziv usmeren na sekretaricu.

c. Ako je potrebno, omogućite prekid detekcije tona. Ako je omogućeno, CPA čeka da otkrije ter- mination ton govorne pošte pre završetka poziva.

d. Koristite klizač ili unesite Minimalni period tišine. Ovo je vreme, u milisekundama, za aplikaciju da klasifikuje poziv kao glas otkriven.

e. Koristite klizač ili unesite period analize. Ovo je vreme, u milisekundama, koje aplikacija troši na analizu poziva – vreme za CPA.

f. Koristite klizač ili unesite Minimalni važeći govor. Ovo je vreme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu da se klasifikuje poziv kao otkriven glas.

g. Koristite klizač ili unesite analizu maksimalnog vremena. Ovo je maksimalno vreme, u milisekundama, za aplikaciju da identifikuje problem kao mrtvi vazduh.

h. Koristite klizač ili unesite analizu maksimalnog termina tona. Ovo je vreme, u milisekundama, da aplikacija provede analizu glasovne poruke telefonske sekretarice kao ukinute.

i. Kliknite Sačuvaj i idite na Parametri kontakta sekcija.

   beleške: Da biste odmah pristupili opisima polja u **CPA parametri** sekcija, kliknite na dugme Pomoć Ikonu.

Prediktivni režim pejsejsa

1. Popunite odeljak Detalji **kampanje** kao što je dole ako birate režim tempa kao prediktivno:
   a. Unesite ime.
   b. Unesite opis.
   c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.
   d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.
   e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i završite odabir Globalni poslovni parametri za grupu.
   f. Idite na Dialer Detalji sekcija.
2. U **Dialer Detalji** sekcija, navedite sledeće detalje ako birate Pacing Mode kao Prediktivno:

a. Unesite ID odlaznog pozivaoca.

b. Koristite klizač ili unesite Dial Rate. Ovo je broj kontakata za biranje za svakog agenta. Na primer, ako je ova vrednost 5 i ima deset prijavljenih agenata, broj pozvanih kontakata je ograničen na 50.

   Napomena: Brzina biranja postavljena ovde mora biti manja ili jednaka vrednosti navedenoj u polju Maksimalna brzina biranja.

c. Koristite klizač ili unesite vreme zvonjenja bez odgovora. Ovo je trajanje, u sekundama, da telefon zvoni pre nego što se poziv smatra bez odgovora.

d. Koristite klizač ili unesite maksimalnu brzinu biranja. Ovo je broj kontakata koji se isporučuju biraču po prijavljenom agentu. Ako je broj prijavljenih agenata 7 i podesite maksimalnu stopu biranja kao 2, aplikacija isporučuje 14 kontakata na birač.

e. Koristite klizač ili unesite procenat napuštene stope. Ova postavka ograničava procenat poziva koji se mogu napustiti. Ako je procenat prelazi ovu vrednost, poziv napuštena stopa na ovu vrednost smanjenjem broja poziva za biranje.

f. Koristite klizač ili unesite tempo prediktivne korekcije. To je brzina kojom birač podešava biranje nakon što se postigne određena živa veza. Što je veći ovaj broj, to se ređe dešava ovo prilagođavanje.

g. Koristite klizač ili unesite Predictive Gain faktor. Faktor definiše povećanje stope biranja ako uspešni pozivi nisu primljeni kao što se očekivalo.

h. Koristite klizač ili unesite procenat rezervacije. Ovo je broj prijavljenih agenata koje aplikacija mora da rezerviše za kampanje mapirane u ovu grupu.

   beleške: Da biste odmah pristupili opisima polja u Detalji birača sekcija, kliknite na dugme Pomoć Ikonu.

3. U odeljku **CPA Parametri** , navedite sledeće detalje ako birate režim pejsmejkera kao prediktivno.

   a. Ako je potrebno, omogućite CPA detekciju. Ako omogućite CPA detekciju, nastavite sa podešavanjima. Inače, idite na Parametri kontakta.

   b. Ako je potrebno, omogućite AMD Detection. Ovo omogućava aplikaciji da otkrije da li je poziv usmeren na sekretaricu.

   c. Ako je potrebno, omogućite prekid detekcije tona. Ako je omogućeno, CPA čeka da otkrije ter- mination ton govorne pošte pre završetka poziva.

   d. Koristite klizač ili unesite Minimalni period tišine. Ovo je vreme, u milisekundama, za aplikaciju da klasifikuje poziv kao glas otkriven.

   e. Koristite klizač ili unesite period analize. Ovo je vreme, u milisekundama, koje aplikacija troši na analizu poziva – vreme za CPA.

   f. Koristite klizač ili unesite Minimalni važeći govor. Ovo je vreme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu da se klasifikuje poziv kao otkriven glas.

g. Koristite klizač ili unesite analizu maksimalnog vremena. Ovo je maksimalno vreme, u milisekundama, za aplikaciju da identifikuje problem kao mrtvi vazduh.

h. Koristite klizač ili unesite analizu maksimalnog termina tona. Ovo je vreme, u milisekundama, da aplikacija provede analizu glasovne poruke telefonske sekretarice kao ukinute.

i. Kliknite Sačuvaj i idite na Parametri kontakta sekcija.

beleške: Da biste odmah pristupili opisima polja u **CPA parametri** sekcija, kliknite na dugme Pomoć Ikonu.

Parametri kontakta

1. U Parametri kontakta sekcija, navedite sledeće informacije:

   a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje nameravate da pošaljete na Dialer initialli. Koristite klizač da podesite broj.

   b. Povećanje po % je procenat za koji nameravate da povećate isporuku kontakata na Dialer. Možda ćete želeti da povećate ovo jer Dialer bira pozive brzinom bržom nego što se očekivalo i ponestaje kontakata.

   c. Smanjenje od % je procenat za koji nameravate da smanjite isporuku kontakata na Dialer. Možda ćete želeti da smanjite ovo, jer Dialer bira pozive po stopi sporije nego što se očekivalo i akumulira kontakte da se bira.

   d. Gornji prag % je gornja granica kao višestruki početni broj kontakata koji se mogu isporučiti na birač.

   e. Aktivirajte polje za potvrdu automatskog balansiranja da biste automatski distribuirali kontakte iz otpremljene datoteke jednako svim kampanjama mapiranim u grupu.

   f. Podesite frekvenciju isporuke. Ovo je vreme čekanja između iteracija u sekundama.

   g. Podesite dužinu digitalnog reda, koja određuje broj kontakata koji ostaju u redu za trenutnu isporuku na birač.

   h. Omogućite prekidač Account Executive Mapping da biste omogućili personalizovanu uslugu mapiranjem agenta isključivo klijentu u kampanji zasnovanoj na agentu. **Napomena**: Account Executive Mapping još uvek nije podržan u VkCC.

   i. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i završite odabir Globalni poslovni parametri za grupu.

   j. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Dodajte grupu za ručnu kampanju

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Takođe možete da dodate grupu ručnih kampanja u aplikaciju Campaign Manager. To su grupe za kampanju koje se bave nezavisnim brojem. Možete kreirati kampanje i mapirati ih u ove grupe ručnih kampanja. Sve funkcionalnosti kampanje rade kao što je objašnjeno u poglavlju kampanje. Jedina razlika je u tome što se kontakti, umesto da se isporučuju na birač, stavljaju u posebnu tabelu. Neki API-ji pristupaju ovim kontaktima i preduzimaju mere po potrebi - isporučuju se na birač za biranje, šalju se kao lista agentu za ručno biranje itd. Kada su rezultati postavljeni, postoje API-ji koji biraju ishode i obavljaju dalje aktivnosti kao što je konfigurisano u kampanji.

1. Unesite ime grupe kampanje.
2. Unesite opis.
3. Kliknite na dugme Sačuvaj i nastavite.
4. Popunite odeljke Parametri kontakta – Mapiranje agenta.
5. U Parametri kontakta sekcija, navedite sledeće informacije:
    a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje nameravate da pošaljete na Dialer initialli. Koristite klizač da podesite broj.
    b. Povećanje po % je procenat za koji nameravate da povećate isporuku kontakata na Dialer. Možda ćete želeti da povećate ovo jer Dialer bira pozive brzinom bržom nego što se očekivalo i ponestaje kontakata.
    c. Smanjenje od % je procenat za koji nameravate da smanjite isporuku kontakata na Dialer. Možda ćete želeti da smanjite ovo, jer Dialer bira pozive po stopi sporije nego što se očekivalo i akumulira kontakte da se bira.
    d. Gornji prag % je gornja granica kao višestruki početni broj kontakata koji se mogu isporučiti na birač.
    e. Aktivirajte polje za potvrdu automatskog balansiranja da biste automatski distribuirali kontakte iz otpremljene datoteke jednako svim kampanjama mapiranim u grupu.
    f. Podesite frekvenciju isporuke. Ovo je vreme čekanja između iteracija u sekundama.
    g. Podesite dužinu digitalnog reda, koja određuje broj kontakata koji ostaju u redu za trenutnu isporuku na birač.
    h. Omogućite prekidač Account Executive Mapping da biste omogućili personalizovanu uslugu mapiranjem agenta isključivo klijentu u kampanji zasnovanoj na agentu.

    Napomena: Account Executive Mapping još uvek nije podržan u VkCC.

    i. Izaberite odgovarajuće agente pod mapiranjem agenta da biste mapirali sa grupom kampanje. Možete da izaberete više agenata.

Konfiguracija sistema

Konfiguracija sistema kontroliše različite globalne mogućnosti u Campaign Manager-u.

Pristup stranici Konfiguracija sistema podleže kontroli pristupa zasnovanoj na ulozi (RBAC). Veza ka stranici se prikazuje u modulu administracije samo ako vam je dodeljena privilegija povezana sa njom.

Sve konfiguracije sistema se pristupa pomoću menija Sistem. Možete kreirati novu konfiguraciju ili ažurirati postojeće konfiguracije. Da biste izvršili izmene, uredite relevantna polja i kliknite na dugme **Sačuvaj**. Promene stupaju na snagu odmah.

Konfiguracija sistema pruža sledeće funkcije:

Režima

Načini se odnose na metod ili komunikacioni kanal aplikacija koristi za interakciju sa klijentom. Cam- paign Manager pruža različite kanale podrške koje možete izabrati, uključujući glas, e-poštu, tekstualnu poruku (SMS) i još mnogo toga. Korisnik može da prilagodi način komunikacije po zahtevu. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Vremenske zone

Sva vremena se čuvaju u koordiniranom univerzalnom vremenu (UTC) i pojavljuju se globalno na osnovu sistemske vremenske zone. Vremenske zone su konfigurisane u vreme instalacije i konfigurisane vremenske zone se koriste kao vremenske zone specifić kampanje. Ove vremenske zone mogu biti raštrkane po različitim kontinentima ili čak različitim lokacijama na istom kontinentu. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Usaglašenost

Usklađenost omogućava korisniku da otpremi kontakt broj ili poslovne podatke kao što su ID klijenta, broj računa i tako dalje. Lista kontakata je datoteka u kojoj se čuvaju i organizuju svi kontakti u sistemu. Učitani kontakti se čuvaju u bazi podataka i potvrđuju ih tokom otpremanja kontakta ili isporuke kontakata. Kada se kon- takti se uvoze u sistem, lista kontakata može da se koristi za jednu, ili više, pod-kampanje, u zavisnosti od vaših zahteva. Na nivou kampanje, korisnik može da izabere da potvrdi usklađenost bilo prilikom otpremanja kontakta ili isporuke kontakata. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Globalno otpremanje

Globalno otpremanje vam omogućava da otpremite jednu listu potencijalnih klijenata u više kampanja na osnovu kriterijuma definisanih za svaku od ovih kampanja. Pomaže vam da mapirate kontaktna polja sa tipom podataka.

Možete dodati dodatne uslove na listu kontakata klikom na plus pored pravila (Dodaj uslov) i kreirati dodatne skupove uslova. Uslov u okviru skupa uslova su I-I zajedno prilikom procene pravila. Svaki uslov je ORed sa bilo kojim drugim skupovima uslova. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Poslovni ishod

Poslovni ishod je dispozicija postavljena od strane agenta na osnovu koda za završnu obradu koji je agent ušao nakon interakcije sa kupcem. Konfigurisanjem poslovnog ishoda, možete definisati šta se dešava sa kontaktom nakon što agent izabere kod za završnu obradu. Možete konfigurisati poslovni ishod da biste zatvorili kontakt ako je uspeh ili neuspeh. ako vlasnik kreditne kartice odbije da plati, kod za završetak može biti odbijen za plaćanje, a ishod poslovanja možete podesiti kao neuspeh. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Oblast i poštanski brojevi

Područje i poštanski broj održava glavnu listu poštanskih brojeva i pozivnih brojeva. Područje i poštanski brojevi su saradnici sa odgovarajućim državama i vremenskim zonama. Udruživanjem, aplikacija se pridržava lokalnih zakonskih zahteva u vezi sa biranjem kontakata u različito doba dana, vikendom i tako dalje. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Državni zakon

Državni zakon definiše državne kodove i poziv vreme za svaki dan u nedelji. Svaki region, kao što su države, zemlje i tako dalje, imaju zakone koji regulišu operacije kontakt centra. Možete konfigurisati ove državne zakone kako biste osigurali da se vaše operacije kontakt centra pridržavaju statuta geografskih regiona u kojima posluju.

Ako država može imati propis da nijedan kontakt centar ne može doći do kontakta između 8.00 PM i 6.00 AM. Možete konfigurisati Campaign Manager kako biste osigurali da se kontakti isporučuju za biranje samo izvan ovih sati i budite sigurni da kontakt neće biti isporučen u suprotnosti sa državnim zakonom. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Praznike

Praznici definiše listu praznika na osnovu različitih geografskih lokacija na račun festivala, obeležavanja, godišnjica rođenja i tako dalje, i mapirani sa kampanjama. Ovo su dani kada se kampanje obično ne pokreću. Možete dodati praznike koji su dostupni u celoj aplikaciji. Kada se doda, možete mapirati ove praznike na različite kampanje u skladu sa lokalnom geografijom. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Mapa sajta

URL omogućava da ugradite bilo koju prilagođenu stranicu ili veb lokaciju u aplikaciju kako biste pokrenuli istu iz Campaign Manager-a. Ovo eliminiše potrebu za pretraživanjem često viđene veb stranice otvaranjem drugog pretraživača Tab. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Profil

Profili se koriste za otpremanje (uključujući Global Upload) kontakata, čišćenje kontakata ili učitavanje kontakata usklađenosti (DNC, NDNC, PEVC ili CPT). Različite aktivnosti povezane sa takvim otpremanjem, podešavanjem parametara, mapiranjem različitih polja i tako dalje se obrađuju na nivou profila i ne moraju se ponavljati u trenutku otpremanja. Profili se mogu definisati kao prečice koje vam pomažu kroz čitav spektar otpremanja vezanih za kontakt. Kreirajte i sačuvajte različite profile. Da biste saznali više, kliknite ovde.

E-mail server

Serveri e-pošte definišu svojstva e-pošte za vašu instancu i naloge e-pošte koje ste postavili. Vaša e-mail usluga takođe može uticati na uspešan prenos dolazne i odlazne e-pošte. Administratori e-pošte postavljaju naloge e-pošte kako bi omogućili sistemu da se poveže sa spoljnim poštanskim servisima kao što su POP3, SMTP ili IMAP serveri.

Nakon završetka podešavanja Email Sever na ovoj stranici, moći ćete da:

- Primite e-poštu od svojih klijenata i dozvolite agentu da odgovori na njih.
- Šaljite poruke e-pošte u svojim odlaznim

kampanjama. Da biste saznali više, kliknite ovde.

SMS server

Možete konfigurisati svoje SMS Gatevai servere za vašu aplikaciju. Koristite ove konfigurisane servere za slanje odlaznih SMS poruka.

Nakon završetka koraka za podešavanje na ovoj stranici, moći ćete:

- Primajte SMS poruke od svojih kupaca i dozvolite aplikaciji ili agentu da odgovori na njih.
- Šaljite SMS poruke u svojim odlaznim

kampanjama. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Ostala podešavanja

Ostala podešavanja vam omogućavaju da podesite:

- Pokušaj Counter
- Globalni poslovni parametri
- Dimenzije
- Upozorenje

Preraspoređivanje agenata

Ovo omogućava korisniku da preraspoređuje agente na zadatak. Ako kontakt treba da bude odložen na datum i vreme dostupnosti agenta, možete ponovo dodeliti drugog agenta za rukovanje pozivom. Postoje dva načina odabira kontakata, direktnog izbora kontakta i odabira kontakata pomoću uslova filtera. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Izvoz ili uvoz kampanje

Izvoz ili uvoz kampanje omogućava izvoz i uvoz konfiguraciju kampanje. Uvoz ili izvoz kampanje uključuje samo stranicu Kampanja, stranicu Konfiguracija sistema i stranicu Strategija kontakata za bilo koju kampanju. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Kategorija kampanje

Kategorija kampanje ima grupu kampanja, koje se mogu koristiti za primenu uslova kao što su DNC i NDNC. Kategorija kampanje omogućava kreiranje i upravljanje kategorijama kampanje. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Konfiguracija CPaaS provajdera

Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.

Campaign Manager podržava pokretanje IVR (bez agenta) kampanje koristeći eksterne CPaas provajdere usluga. Korisnik može konfigurisati pristupne akreditive provajdera usluga. Da biste saznali više, kliknite ovde.

API Tasteri

Ova funkcija olakšava siguran pristup aplikaciji treće strane koja zahteva integraciju sa Campaign Manager za Cisco CCE. Osnovna autentifikacija omogućava pristup aplikacijama servisa, vebservisa i vebsocket servera. Korisnik može da generiše API ključ i tajni ključ da dobije siguran pristup Campaign Man- ager. Ovi tasteri pomažu u obezbeđivanju pristupa API Manageru. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Status visoke dostupnosti

Visoka dostupnost (HA) je licencirana funkcija. Campaign Manager koristi dizajn klastera za svoje rešenje visoke dostupnosti. Svaka komponenta Campaign Manager-a je redundantna i dostupna je u oba klastera. Tokom normalnog rada, oba klastera bi radila sa jednom stranom u aktivnom režimu, a drugom stranom u stanju pripravnosti. Tokom neuspeha, automatski proces prepuštanja prenosi rezervni klaster u aktivni režim i prebacuje prethodno aktivni klaster u stanje pripravnosti. Dve strane su namenjene samo za redundantnost, a ne za balansiranje opterećenja. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Režima

Načini se odnose na metod ili kanal komunikacije koji se koristi za interakciju sa kupcem.

Napomena: Aplikacija podržava samo Voice kao režim za trenutno izdanje.

Dodaj glasovni režim

Glasovni režim se može kreirati da bi se došlo do kontakta na fiksnoj liniji (Home ili Office ili Other) ili mobilnom telefonu (Home ili Office ili Other).

1. Kliknite na dugme **Dodaj glasovni režim**.
2. Unesite **ime** režima i **opis** režima.
3. Izaberite minimalnu **dužinu** i maksimalnu **dužinu** iz padajućeg menija.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Ažurirajte režim

1. Izaberite režim i kliknite na dugme **Izmeni** ikonu .
2. Ažurirajte detalje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite režim

1. Izaberite režim i kliknite na dugme **Izbriši** ikonu.
2. Kliknite **Ok** na potvrdu pop-up.

Polja

Polje	Opis
Ime režima	Način komunikacije

Opis	Opis režima
Minimalna i maksimalna dužina	Omogućava da se definiše minimalnu i maksimalnu dužinu režima

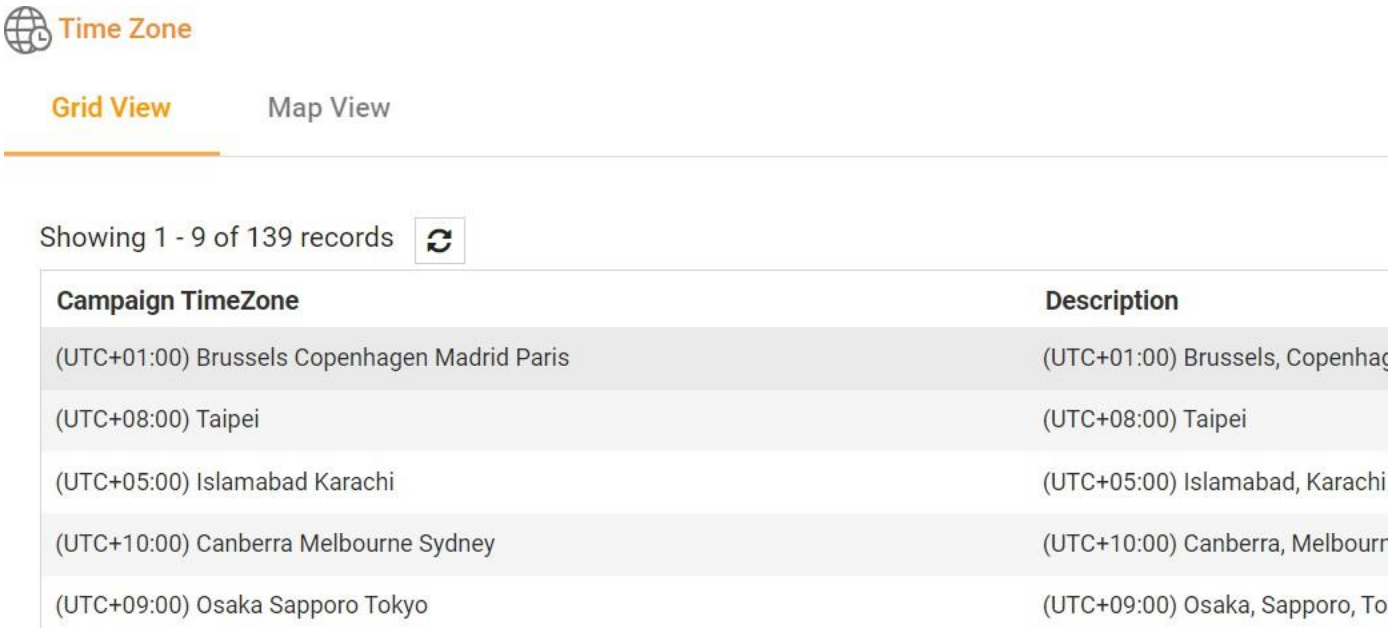
Vremenska zona

Sva vremena se čuvaju u koordiniranom univerzalnom vremenu (UTC) i pojavljuju se globalno na osnovu sistemske vremenske zone. Vremenske zone su konfigurisane u vreme instalacije Campaign Manager-a, a konfigurisane vremenske zone se koriste kao vremenske zone specifične za kampanju. Korisnik koristi različite vremenske zone za pokretanje kampanja. Ove vremenske zone mogu biti raštrkane po različitim kontinentima ili čak različitim lokacijama na istom kontinentu.

Vremenske zone su prikazane u prikazu mreže i prikazu mape. Omogućite ili onemogućite vremensku zonu da biste primenili vremensku zonu za kampanju. Ako je vremenska zona mapirana na kampanju, nemate opciju da onemogućite vremenske zone.

Mrežni pregled

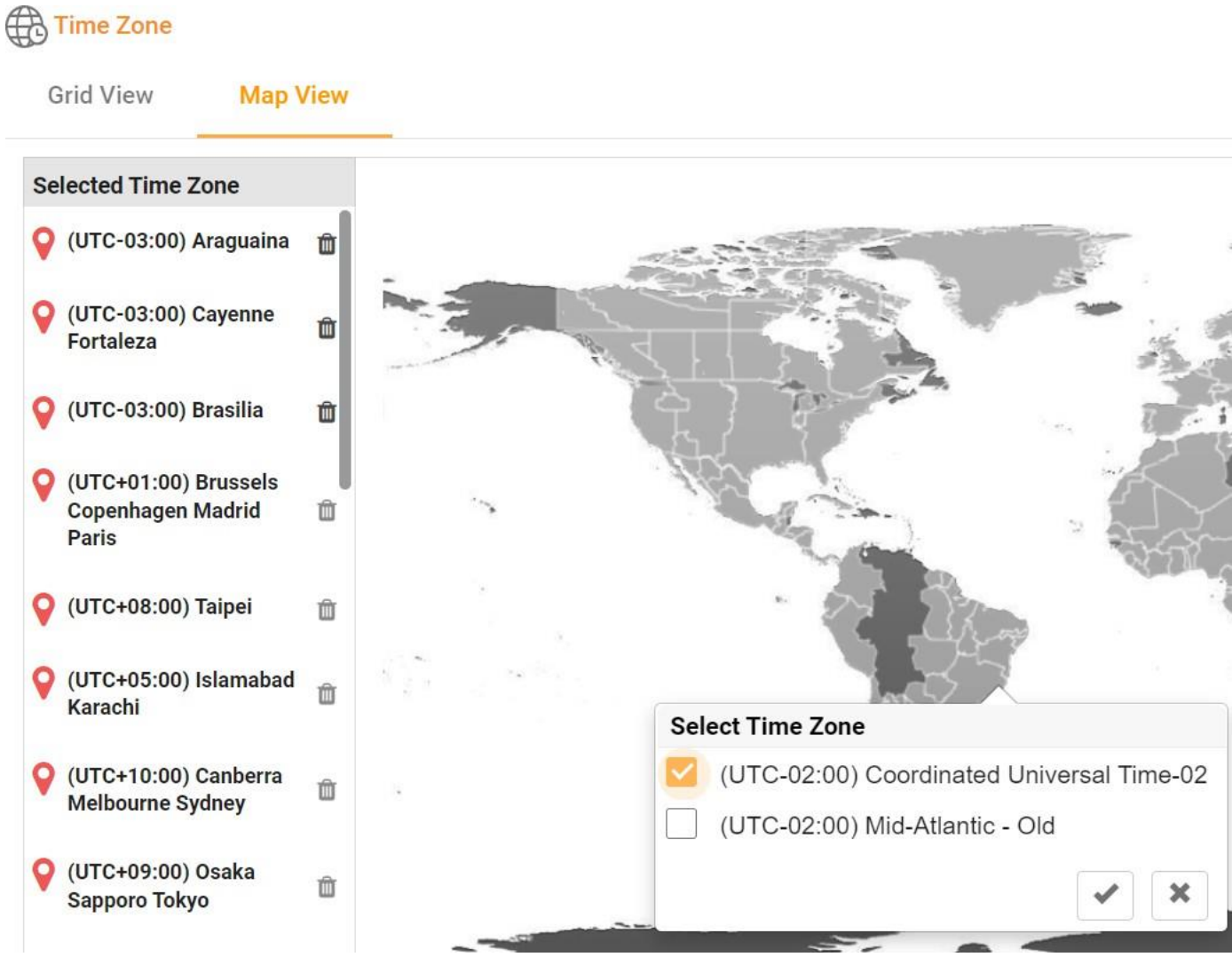
1. Idite na **prikaz mreže** .



2. Izaberite vremensku zonu i omogućite vremensku zonu za kampanju.

Mapa Pogledaj

1. Idite na prikaz mape .



2. Kliknite na oblast na mapi. Pojavljuje se pop-up koji prikazuje sve vremenske zone za izabranu geografsku dužinu.
3. Kliknite na OK na iskočećem prozoru za potvrdu.

Sistemska vremenska zona

1. Idite na sistemsku vremensku zonu .
2. Ovaj izbor omogućava sistemu da izračuna podatke za metriku performansi u realnom vremenu na osnovu određene vremenske zone.

Usaglašenost

Usklađenost omogućava da otpremite sledeće vrste kontakata:

- Ne zovi (DNC) - Registar DNC-a je spisak brojeva koji su tražili da ih ne ometaju neželjeni telefonski pozivi.
  Registar DNC-a je spisak kontakata koji su tražili da ne primaju neželjene telefonske pozive. Pored toga, DNC znači *Ne kontaktiraj* za e-poštu i SMS kanale. Kada je kontakt označen pod DNC, svi kanali (glas, SMS i e-mail) su blokirani od daljeg neželjenog komunikacije.
- National Do Not Call (NDNC) - Ovo je DNC registar na nacionalnom nivou. Ako je broj registrovan pod NDNC, nijedna osoba ili organizacija ne upućuje neželjene pozive. NDNC se takođe odnosi na *nacionalne politike Ne kontaktiraj* za SMS i kanale e-pošte, osiguravajući da se ne dogodi neželjena komunikacija putem bilo kog medija.
- Prethodna izričita pismena saglasnost (PEVC) - PEVC nalaže da telemarketeri dobiju prethodnu izričitu pismenu saglasnost pozvane strane za automatski birane ili unapred snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambene fiksne telefone.

  Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste aktivirali ovu konfiguraciju.
- Željeno vreme kupca (CPT) - Ovo vam omogućava da konfigurišete tri različita vremena poziva po želji kupca putem datoteke za otpremanje. Aplikacija isporučuje kontakt za biranje u željeno vreme kupca. Vremenske zone se takođe mogu konfigurisati po potrebi.

  Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste aktivirali ovu konfiguraciju.

Uvoz datoteke

1. Izaberite **Upload Type** i **Import Mode** iz padajućeg menija.
2. Izaberite **tip datoteke iz** Tekst/CSV **ili** Prilagođeno .
3. Ako je tip fajla Tekst/CSV, izaberite **razdjelnik**. Koristite bilo koji od sledećih razdjelnika u datoteci za otpremanje: zarez (,), crtica (-), dolar ($), procenat (%), cev (|), cirkumfleks ili kvadrat (^), ampersand (&), zvezdica (*) i Tab.
4. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** za uvoz i izaberite datoteku.

   Napomena: Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku (osim engleskog), sačuvajte kontakt datoteku postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranje.

5. Ako je potrebno profil[1] za otpremanje, izaberite sa padajuće liste. Za brzo otpremanje, pogledajte "Brzo otpremanje" na strani 91.

Mapiranje polja

1. Idi na **mapiranje** polja Tab.
2. Izaberite pozivni broj zemlje sa padajuće liste da biste ga mapirali u polje za pozivni broj zemlje.
3. Izaberite DNC podatke sa padajuće liste da biste ga mapirali u polje DNC podataka.
4. Izaberite pozivni broj sa padajuće liste da biste ga mapirali na polje Pozivni broj.
5. Izaberite Tip kanala sa padajuće liste da biste ga mapirali na polje Tip kanala. Možete da izaberete više tipova kanala kao što su glas, govorna pošta, e-pošta, SMS i CPAAS.
6. Ako je tip otpremanja NDNC **:**
   a. Izaberite **NDNC podatke** sa padajuće liste.
   b. Izaberite **polje Datum** početka i Datum **završetka** polje sa padajuće liste za mapiranje.
   c. Izaberite **Format** datuma iz padajuće liste.
7. Ako je tip otpremanja DNC :
   a. Izaberite DNC podatke sa padajuće liste.
   b. Ako je tip otpremanja DNC , aktivirajte **DNC trajanje** da biste izabrali trajanje iz datoteke za otpremanje. Da biste trajno označili ovaj kontakt kao DNC, omogućite DNC Forever. Polje DNC Trajanje je aktivno samo ako je Tip otpremanja DNC.
   c. TURN na važećem **trajanju** aktiviranjem DNC zauvek. Ako je ovo polje aktivirano, **polja Datum** početka i Datum **završetka** su deaktivirana.
   d. Izaberite **Datum** početka i Datum **završetka** ako **polje DNC Forever** nije omogućeno.
   e. Izaberite **Format** datuma iz padajuće liste. Ovo polje je vidljivo samo kada je aktivirano trajanje DNC-a.
8. Ako je tip otpremanja PEWC **:**
   a. Izaberite polje PEWC Data sa padajuće liste.
   b. Kliknite na jednu od **Saglasnost** ili **Nesaglasnost** da biste označili da li kontakt mora da se dostavi kao saglasnost (korisnik pod uslovom saglasnosti) ili Nesaglasnost prema definiciji prethodnog izričitog pismenog posla.
9. Ako je tip otpremanja CPT ,

---

[1]Profil je predložak koji čuva mapiranje lista za otpremanje i polja usklađenosti koja se mogu ponovo koristiti svaki put kada se ručno i automatsko otpremanje. Sva konfiguracija koja upravlja vašim otpremanjem se čuva u imenovani profil - otpremanje datoteka/baze podataka, pristupni akreditivi, mapiranje poslovnog polja, i tako dalje, praktično sve što je povezano sa otpremanjem. Sve što treba da uradite je da izaberete putanju datoteke, izaberete profil i otpremite.

1. Izaberite vremensku zonu tako što ćete izabrati opciju **Otpremi iz datoteke** ili **Koristi pozivni broj**. Ako izaberete Otpremi iz datoteke, izaberite polje Vremenska zona koje će biti mapirano iz otpremljene datoteke.
2. Izaberite **Prenesi iz datoteke** ako želite CPT kao što je navedeno u datoteci za otpremanje kontakata. Uverite se da vaša datoteka za otpremanje ima vremensku zonu. Izaberite vremensku zonu i mapirajte polje iz učitane datoteke koja je vremenska zona za CPT. Uverite se da je vremenska zona u vašoj datoteci za otpremanje već dostupna u vašoj aplikaciji.
3. Izaberite Koristi **pozivni broj** da biste koristili vremensku zonu pozivnog broja kao vremensku zonu CPT-a.
4. Izaberite **Dan u nedelji** iz otpremljene datoteke u padajućem meniju za dan u nedelji koji preferira kupac da primi poziv. Datoteka za otpremanje mora da sadrži najmanje dva početna uzastopna pisma za dan u nedelji, kao što su Mo za ponedeljak, Uto za utorak, i tako dalje. Ovo je obavezno polje.
5. Izaberite **format** vremena iz HH: MM i HH: MM: KSM. Format vremena mora da odgovara formatu datom u datoteci za otpremanje.
6. Izaberite **slot A Vremepočetka 1**, **Slot A Vreme završetka2**, Slot B Vremepočetka 3, Slot B Vreme završetka4, Slot C Vremepočetka 5 i Slot C Vreme završetka 6.

   Napomena: Nije obavezno odabrati sva tri slota. Međutim, ako izaberete više slotova, morate ih odabrati sekvencijalno, prvo slot A, zatim slot B, a zatim slot C.

KSNUMKSIzaberite polje za mapiranje na vreme početka slota koji preferira kupac za prvi, ili slot A. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt na birač, u skladu sa svim zakonskim ograničenjima za biranje koja su na snazi za ovaj slot.
2Izaberite polje za mapiranje na krajnje vreme koje preferira kupac za prvi, ili slot A. Ovo je vreme bei- Ond koji kontakt nije isporučen na birač.
3Izaberite polje za mapiranje na vreme početka slota koji preferira kupac za drugi, ili slot B. Ovo je potrebno kao drugi od tri slota koji preferiraju kupci, ukoliko prvi slot rezultira neuspešnim pozivom. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt na birač. Na primer, ako je slot A tajming je 8 sam do 9 sam, a poziv ne može da se bira zbog nekih ograničenja ili kupac nije dostupan, to će biti birani u slot B definisan ovde, što bi moglo biti 10 sam do 11 sam. Opet, ovo je takođe predmet bilo kakvih stat- utori ograničenja za biranje koji su na snazi za ovaj slot.
4Izaberite polje za mapiranje na vreme završetka slota koji preferira kupac za drugi, ili slot B. Ovo je vreme bei- Ond koji kontakt nije isporučen na birač.
5Izaberite polje za mapiranje na vreme početka slota koji preferira kupac za treći, ili slot C. Ovo je potrebno kao poslednji od tri slota koji preferiraju kupac, ukoliko prvi i drugi slotovi rezultiraju neuspešnim pozivom. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt na birač. Na primer, ako je slot A tajming je 8 sam do 9 sam, a poziv ne može da se bira zbog nekih ograničenja ili kupac nije dostupan- dostupan; Slot B vreme je 10 ujutro do 11 časova i ne može se birati iz istih razloga, biće birano u slotu C definisanom ovde, što bi moglo biti 2 PM do 3 PM. Opet, ovo je takođe predmet bilo kakvih zakonskih ograničenja za biranje koji su na snazi za ovaj slot.
6Izaberite polje za mapiranje na željeni termin za treći ili slot C. Ovo je vreme bei-

Ond koji kontakt nije isporučen na birač.

Kategorija usklađenosti ili kampanje

Napomena: Ovo je opcioni korak.

1. Idite na **Kategorija usklađenosti ili Specifična za** kampanju Tab i izaberite DNC **specifičan** za kampanju ili odgovarajuće kampanje da biste primenili usklađenost za selektivne kampanje.
2. Izaberite DNC **specifičan** za kategoriju i izaberite odgovarajuće kategorije kampanje da biste primenili saglasnost za selektivne kategorije kampanje.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Brza pretraga

1. Izaberite **tip otpremanja i CategoryTipe .**
2. Unesite vrednost za pretragu. Ovo je telefonski broj kontakta označen kao jedan od DNC, NDNC, CPT ili PEVC.
3. Kliknite na dugme **Pronađi**.
4. Za DNC i NDNC, aplikacija prikazuje podatke o usaglašenosti, kategoriju, početni datum i vreme, datum i vreme završetka i tip.

   beleške: Polje Tip je primenljivo za DNC i NDNC filter.
5. Za PEWC, rezultat pretrage popunjava podatke o usklađenosti, kategoriju, kanal i tip saglasnosti za sve odgovarajuće zapise.
6. Za CPT, rezultat pretrage popunjava podatke o usklađenosti, kategoriju, kanal, dan u nedelji i vremenski opseg za slot A, slot B i slot C (dostupni slotovi) za sve odgovarajuće zapise.

Brzo otpremanje

Za brzo otpremanje:

1. Izaberite tip otpremanja **i tip** kanala **.** Možete da izaberete više tipova kanala.
2. Izaberite Kategorija iz padajućeg menija.
3. Unesite podatke **o** usklađenosti kao što su DNC podaci, NDNC podaci ili PEWC podaci. Umesto broja kontakt telefona, možete uneti vrednost za bilo koji poslovni parametar označen kao DNC. Pogledajte Poslovni parametar.
4. Omogućite važeće **trajanje** da biste kontakt kao DNC zauvek.
5. Unesite **vreme** početka i vreme **završetka**. Ovaj kontakt ostaje označen kao DNC za izabrani period.

   beleške: Ovo je primenljivo samo ako nije izabrano **polje za potvrdu DNC Forever** .
6. Ako je tip otpremanja PEVC **,** kliknite na jednu od **Saglasnost** ili **Nesaglasnost** da biste označili da li kontakt mora da se dostavi kao saglasnost (saglasnost korisnika) ili Nesaglasnost prema definiciji prethodne izričite pismene saglasnosti.

7. Ako je tip otpremanja CPT , izaberite vremensku zonu.
8. Selecta **Dan u nedelji** za dan u nedelji koji kupac preferira da primi poziv.
9. Izaberite polje za potvrdu za slot A. Izaberite vreme početka i vreme završetka za vreme poziva koje kupac preferira za ovaj slot. Kliknite na dugme OK.
10. Ako vam je potreban još jedan slot, označite polje za potvrdu za slot B. Izaberite **Vreme** početka i Vreme završetka za vreme pozivanja za ovaj slot. Kliknite na dugme **OK.**
11. Ako vam je potreban treći slot, označite polje za potvrdu za slot C. Izaberite **vreme** početka i krajnje **vreme** za kupca- željeni poziv vreme za ovaj slot. Kliknite na dugme **OK.**
12. Kliknite na dugme **Otpremi.**

Polja

Polja	Opis
Tip otpremanja	Ovo određuje vrstu usklađenosti kontakata DNC, NDNC ili PEWC - koji se učitavaju. **DNC** - DNC je Ne zovi (registar). Određeni telekomunikacioni regulatorni organi su dali mogućnost korisnicima telefona da se označe kao DNC korisnici. Nijedna osoba ili organizacija neće upućivati neželjeni poziv ili slati neželjeni SMS na telefon koji je naveden kao DNC. **NDNC** - NDNC je Ne zovi (registar) na nacionalnom nivou. Ako je broj registrovan pod NDNC, onda nijedna osoba ili bilo koja organizacija u registrovanoj zemlji (gde je broj registrovan) neće napraviti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS. **PEVC- PEVC** je prethodna izričita pismena saglasnost. Ova usklađenost nalaže da telemarketeri dobiju prethodnu izričitu pismenu saglasnost pozvane strane za auto- birane ili unapred snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambene fiksne telefone. PEWC je odgovornost preduzeća koje postavlja odlazne kampanje. Preduzeće treba da se uveri da su brojevi koji se učitavaju za kampanju PEVC žalba.
Režim uvoza	Način uvoza **Dodati**: Ovo dodaje otpremljene zapise na već postojeću DNC / NDNC / PEVC listu. **Prepiši**: Ovo briše postojeću listu i dodaje novu

	zapisi na listi. **Izbriši:** Zapisi u DNC/NDNC/PEVC listi koji odgovaraju onima koji se otpremaju se brišu.
Tip datoteke	Tip datoteke za uvoz. Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku (osim engleskog), sačuvajte kontakt datoteku postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranje.
Razdjelnik	Liste karaktera za razdvajanje polja podataka u datoteci. Koristite bilo koji od sledećih razdjelnika u datoteci za otpremanje: zarez (,), crtica (-), dolar ($), procenat (%), cev (|), cirkumfleks ili kvadrat (^), ampersand (&), zvezdica (*) i Tab.
Ime profila	Liste profila. Profil je šablon koji čuva mapiranje liste za otpremanje i polja za usaglašenost koja se mogu ponovo koristiti svaki put kada se ručno i automatsko otpremanje.
Kod zemlje	Poslovno polje u datoteci za otpremanje da se mapira kao kod zemlje
DNC podaci	Polje koje će biti mapirano kao filter za DNC podatke
Pozivni	Poslovno polje koje će biti mapirano kao pozivni broj. Usklađenost državnog zakona za ovu kampanju je prema pozivnom broju koji je konfigurisan u sistemu. Primenjuje se državni zakon države koja pripada ovom pozivnom broju.
Tip kanala	Način komunikacije za primenu DNC otpremanja kao što su glas, e-pošta ili SMS. Možete da izaberete više tipova kanala polje za potvrdu.
Tpajanje DNC	Trajanje kontakata koji će biti označeni kao DNC.
DNC zauvek	DNC zauvek dozvoljava učitane kontakte na DNC / NDNC / PEVC zauvek
Specifična kampanja	Lista Specifični detalji kampanje
Specifična kategorija	Liste Kategorije
Kampanju	Naziv kampanje
Grupe za kampanju	Naziv grupe kampanje

Globalno otpremanje

Globalno otpremanje vam omogućava da otpremite jednu listu potencijalnih klijenata u više kampanja na osnovu kriterijuma definisanih za svaku od ovih kampanja. Ovaj odeljak se bavi konfigurisanjem globalnih detalja o otpremanju, kao što su informacije o datoteci i uslovi.

Korisnik može da izvrši sledeće:

- Pošalji kontakte
- Globalna konfiguracija otpremanja

Globalno otpremanje vam pomaže da mapirate kontaktna polja sa tipom podataka. Možete dodati dodatne uslove na listu kontakata klikom plus pored pravila (Dodaj uslov) i kreirati dodatne skupove uslova. Uslov u okviru skupa uslova su zajedno prilikom procene pravila. Svaki uslov je ORed sa bilo kojim drugim skupovima uslova.

Pošalji kontakte

Uvoz datoteke

1. Kliknite + **Dodaj** ikonu i idite na **Otpremanje kontakta**.
2. Izaberite **Type** from **Text/CSV** ili **Other**. Drugi format podržava samo JSON format.
3. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku kontakta za otpremanje.

   Napomena: Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku koji nije engleski, sačuvajte kontakt datoteku postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranje.
4. Izaberite **šablon** datoteke iz globalnih konfiguracija otpremanja.

Šema podataka

1. Idite na **Šema** podataka. Sva polja u datoteci šablona su prikazana u padajućem meniju. Definišite karakteristike svakog od polja.
2. Izaberite **tip** podataka iz **Float**, **String**, **Number** i **DateTime**.
3. Ako je izabrani tip podataka DateTime , izaberite

Format. Izraz Graditelj

1. Idite na **Ekpression Builder** i kliknite na dugme **KREIRAJ NOVO**.
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite funkciju iz padajućeg menija. Za funkcije levo, desno, Substring i Zameni, sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.

4. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 1. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 2. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 3. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

na dugme

Sačuvaj.

Stanje izrade

1. Idite na **Build Condition** Tab. Ovo prikazuje stanje izrade za kampanju i profil. Korisnik može da uredi ili obriše uslov iz Akcije .
2. Kliknite **+ Dodaj uslov** da biste kreirali novi uslov.
3. Izaberite **naziv** kampanje i ime **profila** iz padajućeg menija.
4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo je kontrolisano konfiguracijom *Record- sMovedToAllMatchedConditions* u *web.config LCMGlobalUploader* komponente.
    a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
    b. Lažno - Za jednu kampanju, gde se kontakt otpremlja u prvu kampanju koja odgovara stanju.
5. Da biste omogućili ili onemogućili Advanced Builder **,**pogledajte Advance Build Condition.
6. Kliknite na dugme **Otpremi.**

Globalna konfiguracija otpremanja pomoću teksta i CSV

Da biste saznali kako da izvršite globalnu konfiguraciju otpremanja koristeći tekst i CSV, pogledajte Konfiguracija pomoću teksta i CSV

Globalna konfiguracija otpremanja koristeći API.

Da biste saznali kako da izvršite Global Upload Configuration koristeći API, pogledajte "Konfiguracija pomoću API" na strani 100.

Globalna konfiguracija otpremanja pomoću JSON ili fiksne širine

Da biste znali kako da izvršite Global Upload Configuration koristeći tekst ili JSON datoteke, pogledajte "Konfiguracija pomoću JSON ili fiksne širine" na sledećoj stranici

Ažuriranje statusa globalnog otpremanja

1. Izaberite ID globalne liste i kliknite na ikonu **menija** pod **Akcija**.
2. Na osnovu trenutnog statusa, meni prikazuje opcije. Izaberite odgovarajuću opciju za promenu statusa.

Izbriši globalno otpremanje

1. Izaberite ID globalne liste i kliknite na ikonu **menija** pod **Akcija**.
2. Izaberite **Izbriši**.

Polja

Polja	Opis
Globalna lista ID	ID liste dodeljen od strane aplikacije u trenutku otpremanja.
Ime datoteke	Ime datoteke koja je sadržavala kontakte za otpremanje.
Vreme učitavanja	Datum i vreme kada je lista postavljena. Ona se zasniva na vremenu konfigurisanom u podešavanjima sistema.
Obrađen	Broj obrađenih kontakata sa liste.
Bez premca	Broj kontakata koji su bili bez premca sa liste. Kliknite na dugme preuzmi da biste preuzeli listu nenadmašnih zapisa.
Greška	Broj kontakata koji prikazuju grešku u trenutku otpremanja. Kliknite na dugme Preuzmi da biste preuzeli listu zapisa grešaka.
Kampanja za globalnu listu	Proširite da biste videli broj kontakata koji su postavljeni u svaku kampanju

Status	Definišite status kontakata. Aktivan - Ovaj status označava da je lista aktivna, odnosno otpremanje kontakata je uspešno i kontakti će biti dostavljeni na birač. Zaustavljeno - Ovaj status označava da je lista zaustavljena. Kontakti se učitavaju u odgovarajuće kampanje, ali se ne dostavljaju na birač. Failed - Svi kontakti sa ove liste nisu postavljeni na

Polja	Opis
	Kampanje. Završeno - Kontakti su uspešno učitani u odgovarajuće kampanje.
Procenat završetka	Procenat završetka se izračunava pomoću formule: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Radnja	Navedite akciju koju treba preduzeti
Prestani	Zaustavlja kontakte postavljene na različite kampanje i deliv- ering na birač.
Start	Nastavlja isporuku učitanih kontakata na birač.
Trajno zaustavljanje	Trajno zaustavlja isporuku kontakata sa ove liste. Ova akcija je nepovratna.

Konfiguracija pomoću JSON ili fiksne širine

Uvoz datoteke

1. Izaberite **izvor** za otpremanje.
   a. Izaberite **novi** fajl da biste konfigurisali novi fajl za globalno otpremanje.
   b. Izaberite Postojeći fajl da uskladite uslove na postojeći fajl.
2. Ako je izabrani **Izvor** Novi , izaberite **razdjelnik**
3. Izaberite tip **datoteke**.
   a. **Text/CSV** - Izaberite ovo da biste otpremili kontakt iz ravne datoteke. Polja u ravnoj datoteci mogu biti odvojena zarezom, Tab ili prilagođenim razdjelnikom.
   b. **API** - Ako ne koristite ravnu datoteku, možete koristiti i šablon za otpremanje kontakata koristeći API.
   c. **Ostalo** - Ako izaberete Ostalo, izaberite odgovarajući format iz Fiksna širina (formatirane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili JSON (podrazumevana opcija).

      Napomena: Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku (osim engleskog), sačuvajte kontakt datoteku postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranje.
4. Ako otpremate iz datoteke, izaberite datoteku za otpremanje.

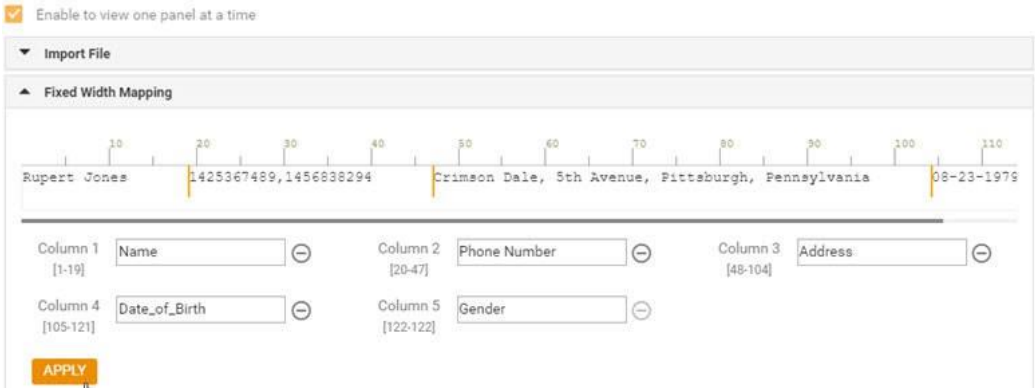
beleške: Uverite se da ime datoteke koje postavljate za otpremanje počinje istim nizom. Na primer, redovno dobijate datoteke iz aplikacije treće strane (CRM) za otpremanje. Ako je datoteka koju ovde konfigurišete Contact.txt, svi fajlovi postavljeni od strane aplikacije treće strane treba da počnu sa ovim imenom. Aplikacija treće strane može dodati vremensku oznaku ili jedinstveni ID za identifikaciju - na primer, Contact_MMDDYYYY.txt ili Contact_000001.txt, respektivno. Ako aplikacija pronađe fajl koji odgovara početnom stringu (u ovom slučaju, Kontakt .....), fajl se uzima za otpremanje.

beleške: Ako vaša kontakt datoteka sadrži opciona poslovna polja, zaglavlja datoteka za ova polja ne bi trebalo da sadrže nikakve posebne znakove Anywhere. Takođe se uverite da zaglavlje fajla za ova polja ne počinju sa brojem. Ako koristite prilagođeni razdjelnik, izaberite razdjelnik koji ste koristili u datoteci za otpremanje da biste razdvojili polja podataka.

Fiksna širina

Ova opcija je primenljiva samo ako je izabrani format datoteke Ostalo .

1. Izaberite željenu TKST datoteku, Fiksna širina odeljak se pojavljuje.



2. Prvi red podataka iz datoteke je prikazan na skali znakova. Omogućava da razgraničite kolone i definišete zaglavlja za svaku od njih.
3. Kliknite na mesta duž reda podataka da biste označili ograničenja za svaku kolonu. Maksimalno 128 karaktera glumaca je dozvoljeno po koloni.
4. Prva uspostavljena kolona je nazvana kao Kolona 1, a uzastopne kolone su numerisane u skladu s tim. Opseg znakova je takođe naveden za svaku kolonu. Opseg za prvu kolonu počinje od 1. Krajnja tačka kolone je početna tačka sledeće.
5. Definišite zaglavlje za svaku kolonu u tekstualnom polju, prisutno duž svakog od njih.

   Napomena: Za otpremanje se predlažu samo TKST datoteke bez zaglavlja. Ako se postavi TKST fajl sa zaglavljem, zaglavlje se tretira kao zapis. Svaka neusklađenost zaglavlja nije prijavljena u istoriji globalnog otpremanja. Oni se mogu iskoristiti iz foldera Dnevnik grešaka pod Globalnom putanju za otpremanje.

6. Da biste izbrisali kolonu, kliknite na dugme **Ukloni** duž nje i potvrdite na Delete Confirmation pop-up koji se pojavi. Poslednja kolona se ne može izbrisati.
7. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene. Jednom primenjene, izmene ne mogu biti vraćene. Zaglavlja kolona su sada popunjena za mapiranje podataka u narednim poljima. Idite na Mapiranje polja odeljak da mapirate zaglavlja na polja.

Šema podataka

1. Idite na **Šema** podataka. Sva polja u datoteci šablona su prikazana u padajućem meniju. Definišite karakteristike svakog od polja.
2. Izaberite **tip** podataka iz **Float**, **String**, **Number** i **DateTime**.
3. Ako je izabrani tip podataka DateTime , izaberite

Format. **Izraz Graditelj**

1. Idite na **Ekpression Builder** i kliknite na dugme **KREIRAJ NOVO**.
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite funkciju iz padajućeg menija. Za funkcije levo, desno, Substring i Zameni, sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.
4. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 1. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 2. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 3. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

na dugme

Sačuvaj.

Stanje izrade

1. Idite na **Build Condition** Tab. Ovo prikazuje stanje izrade za kampanju i profil. Korisnik može da uredi ili obriše uslov iz Akcije .
2. Kliknite **+ Dodaj uslov** da biste kreirali novi uslov.
3. Izaberite **naziv** kampanje i ime **profila** iz padajućeg menija.

4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo je kontrolisano konfiguracijom *Record- sMovedToAllMatchedConditions* u *web.config LCMGlobalUploader* komponente.
    a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
    b. Lažno - Za jednu kampanju, gde se kontakt otpremlja u prvu kampanju koja odgovara stanju.
5. Da biste omogućili ili onemogućili Advanced Builder **,**pogledajte Advance Build Condition.
6. Kliknite na dugme **Otpremi.**

Build uslov prikazuje sledeća polja:

Naziv polja	Opis
Sortiraj	To je ID sekvence za kampanju u kojoj se odvija proces kontakta.
Kampanju	Naziv kampanje.
Ime profila	Ime profila.
Uslov	Naziv stanja.
Radnja	Akcija koju treba izvršiti.

Konfiguracija koristeći API

Uvoz datoteke

1. Kliknite + **Dodaj** ikonu i idite na **Global Upload Configuration**.
2. Izaberite **izvor** za otpremanje.
    a. Izaberite **novi** fajl da biste konfigurisali novi fajl za globalno otpremanje.
    b. Izaberite Postojeći fajl da uskladite uslove na postojeći fajl.
3. Ako je izabrani **Izvor** Novi , izaberite **razdjelnik**
4. Select **API** kao tip **datoteke**. Ako koristite Global Upload API za otpremanje kontakata, izaberite ovu opciju. Ovo zahteva šablon (izvor podataka) koji sadrži kontakt podatke. Možete mapirati polja u datoteci šablona na šemu podataka, pisati uslove i otpremiti kontakte.
5. Unesite naziv **šablona**. Šablon sadrži zahteve za unos kao što je propisano od strane API.

Šema podataka

1. Idite na **Šema podataka**. Sva polja u datoteci šablona su prikazana u padajućem meniju. Definišite karakteristike svakog od polja.

2. Izaberite **tip** podataka iz **Float**, **String**, **Number** i **DateTime**.
3. Ako je izabrani tip podataka DateTime , izaberite

Format. **Izraz Graditelj**

1. Idite na **Ekpression Builder** i kliknite na dugme **KREIRAJ NOVO**.
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite funkciju iz padajućeg menija. Za funkcije levo, desno, Substring i Zameni, sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.
4. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 1. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 2. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 3. Postoje tri parametra koje možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije levo, desno, podstring i zameni, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

na dugme

Sačuvaj.

Stanje izrade

1. Idite na **Build Condition** Tab. Ovo prikazuje stanje izrade za kampanju i profil. Korisnik može da uredi ili obriše uslov iz Akcije .
2. Kliknite **+ Dodaj uslov** da biste kreirali novi uslov.
3. Izaberite **naziv** kampanje i ime **profila** iz padajućeg menija.
4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo je kontrolisano konfiguracijom *Record- sMovedToAllMatchedConditions* u *web.config LCMGlobalUploader* komponente.
   a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
   b. Lažno - Za jednu kampanju, gde se kontakt otpremlja u prvu kampanju koja odgovara stanju.
5. Da biste omogućili ili onemogućili Advanced Builder **,**pogledajte Advance Build Condition.
6. Kliknite na dugme **Otpremi**.

Poslovni ishod

Poslovni ishod je dispozicija postavljena od strane agenta na osnovu rezultata interakcije sa klijentom. Poslovni ishod definiše pravila za opoziv i zatvaranje za svaki poslovni ishod.

Primer, vlasnik kreditne kartice može potvrditi da plaća saldo. Vaš opis može biti potvrđen za plaćanje. U ovom slučaju, ovaj poslovni ishod možete tretirati kao uspeh. Možete konfigurisati poslovni ishod da biste zatvorili kontakt ako je uspešan. Nasuprot tome, ako vlasnik kreditne kartice odbije da plati, vaš opis može biti odbijen za plaćanje, a poslovni ishod možete postaviti kao neuspeh. Opet, možete konfigurisati poslovni ishod da biste ponovo zakazali kontakt kasnije.

Korisnik može kreirati novi poslovni ishod, uređivati i brisati poslovni ishod.

Sinhronizacija ishoda platforme

Napomena: **Global_<dialername>_Wrap-up** je primenljiv za Webex Contact Center.

Napomena: Možete sinhronizovati Nice CXone dispoziciju pomoću dugmeta SINC DISPOZICIJA i kreirati nove poslovne rezultate. Ovo je primenljivo za Nice CXone.

Poslovni rezultati su dostupni agentu na radnom prostoru.

Kada agent sinhronizuje birač sa aplikacijom Campaign Manager, kodovi za zamatanje se dohvaćaju i prikazuju pod **grupom Global_<dialername>_Wrap-up** . Campaign Manager daje prioritet definisanom Wrap-up kodu u odnosu na poslovni ishod postavljen u Agent Desktop.

Ne možete dodati novi poslovni ishod ili ukloniti poslovni ishod iz grupe. Možete definisati "Roditeljski ishodi" na sledećoj stranici i izmeniti svojstva poslovnog ishoda kao što su **Tip** ishoda, **Vreme** reprogramiranja, **Mak Retri**, **Prioritet**, **Lead Score** i tako dalje.

Dodajte novi poslovni ishod

Grupa za poslovni ishod

1. Kliknite na dugme **Dodaj** i idite na **Dodaj poslovni ishod**.
2. Unesite naziv **i** opis **grupe poslovnih ishoda**.
3. Kliknite na dugme **Sledeći**.

Ishodi roditelja

1. Idite na **Parent Outcomes** Tab i kliknite **na Dodaj**.
2. Unesite **ime** nadređenog ishoda i opis **roditeljskog ishoda**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** ispod **Akcija** Tab.
4. Kliknite na dugme **Sledeći**.

Ishod

1. Idite na **Ishod** Tab i kliknite **na Dodaj**.
2. Unesite ime ishoda i izaberite nadređeno **ime** iz padajućeg menija.
3. Izaberite Tip **ishoda** kao što je Neuspeh ili Uspeh.
4. Unesite vreme reprogramiranja, **maksimalno**ponovni pokušaj **,** prioritet **i**rezultat **olova.**
5. TURN **Bliski kontakt** na **ON** da zatvorite kontakt.
6. TURN Ukloni **kontakt** na **ON** da biste uklonili režim.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** ispod **Akcija** Tab.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili izbrišite poslovni ishod

Korisnik može uređivati i brisati poslovni ishod.

Izmenite ishod

1. Izaberite poslovni ishod i kliknite na **dugme Uredi** pod **Akcija** Tab.
2. Ažurirajte parametre i kliknite na dugme

Ažuriraj grupu. **Izbrišite ishod**

1. Izaberite poslovni ishod i kliknite na **dugme Izbriši** pod **Akcija** Tab.
2. Pročitajte upozorenje i kliknite na **dugme Izbriši** da biste uklonili poslovni ishod

Polja

Polje	Opis
Opis grupe za poslovne ishode	Opis grupe poslovnog ishoda
Ime roditeljskog ishoda	Ime roditeljskog ishoda

Opis ishoda roditelja	Opis ishoda roditelja
Radnja	Definiše akciju koju treba preduzeti za ishod. Korisnik može izmeniti ili obrisati ishod.
Ishod	Naziv ishoda. Ishod je dispozicija postavljena od strane agenta na osnovu rezultata interakcije sa cus- tomer.
Tip ishoda	Definiše tip ishoda kao što su neuspeh ili uspeh
Pomerite vreme	Definiše dan i vreme do kojeg će kontakt biti odložen za ishod
Maks Ponovni pokušaj	Ovo je broj ponovnih pokušaja dozvoljenih kada agent postavi poslovni ishod za poziv. Nakon dostizanja ovog broja, kontakt se bira na sledeći važeći režim. Ako nema drugih važećih režima su dostupni, aplikacija nastavlja da pokušava ovaj kon- takt na ovom režimu dok se ne postigne dnevni ili globalni pokušaji.
Prioritet	Definiše redosled prioriteta ishoda. Podesite broj na odgovarajući način da isporuči ovaj kontakt na višem prioritetu.
Vodeći rezultat	Ovo se ne primenjuje na trenutno izdanje.
Zatvorite kontakte	Navedite da li kontakt treba da bude zatvoren ili ne.
Zadrži PCB	Mogućnost da se napravi lični povratni poziv istom agentu. trenutno povezan poziv je lični kontakt za povratni poziv i, nakon raspolaganja, treba da se održava kao PCB kontakt, TURN Zadrži PCB prekidač ON. **Napomena**: Funkcija ličnog povratnog poziva trenutno nije dostupna. Planirano je za buduće izdanje.

Država, pozivni broj i poštanski broj

Odeljak Država / Oblast / Poštanski broj obezbeđuje usklađenost sa lokalnim propisima o telemarketingu upravljanjem vremenima specifičnim za državu, pozivnim brojevima i poštanskim brojevima. Održava glavnu listu poštanskih brojeva i pozivnih brojeva mapiranih na njihove države i vremenske zone, omogućavajući poštovanje zakonskih uslova za povezivanje pojedinaca tokom dozvoljenih vremena, uključujući vikende i druge važeće periode.

Dodaj državu

Izvršite sledeće korake da biste dodali novu državu:

1. Idi na **Država / Oblast / Poštanski broj** pod Sistemski meni.
2. Idite na državu i kliknite na **dugme Dodaj državu**.
3. Unesite **ime države** .
4. Izaberite Ime zone sa padajuće liste.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodaj zip kod

Izvršite sledeće korake da biste dodali novi poštanski broj:

1. Idite na poštanski broj Tab.
2. Kliknite na **Dodaj poštanski broj**.
3. Unesite poštanski **broj**.
4. Izaberite Ime zone sa padajuće liste. Ovo je obavezno polje.
5. Izaberite **Država** iz padajuće liste. Ovo je takođe obavezno polje.
6. Prebacite **dugme Blokiraj stanje** da biste blokirali status, ako je potrebno.
   a. Ako je prekidač uključen, unesite **Datum početka i vreme** kada status treba da bude blokiran.
   b. Unesite **datum i vreme** završetka da biste definisali kada se blokiranje završava.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** ispod **Akcija** Tab da sačuvate unos.

Uvezite poštanski broj

Da biste uvezli poštanski broj:

1. Idi na uvoz poštanski **broj**.
2. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku poštanskog broja.
3. Mapirajte polje iz otpremljene datoteke. Izaberite odgovarajuće vrednosti iz padajućeg menija za map- ping. Mapirajte poštanski **broj**, **ime** zone i **državu**. Ovo su obavezna polja.
4. Kliknite na dugme **Uvoz**.

Uvoz poštanskog broja da biste blokirali ili odblokirali

Da biste uvezli datoteku poštanskih brojeva za blokiranje ili deblokiranje:

1. Idi na **Blokiraj / Odblokiraj**.
2. Izaberite tip datoteke iz **Blokiraj** ili **Odblokiraj**.
3. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku poštanskog broja.
4. Izaberite **datum / vreme** početka i datum / vreme **završetka** za poštanski broj koji će biti blokiran ili otključan.
5. Sva polja u vašoj tekstualnoj datoteci prikazana su na padajućoj listi u odjeljku **Mapiranje** polja. Izaberite poštanski **broj** iz padajućeg menija za mapiranje.
6. Kliknite na dugme **Uvoz**.

Dodajte pozivni broj

Da biste dodali pozivni broj:

1. Idite na **pozivni broj** Tab i kliknite na dugme **Dodaj pozivni broj**.
2. Unesite pozivni **broj** u numeričkoj vrednosti.
3. Izaberite Zone **Name** iz padajuće liste da mapirate pozivni broj.
4. Izaberite državu sa liste dovndovn.
5. TURN **Status** bloka pozivnog broja za **uključivanje** ili **isključivanje**. Ovo omogućava da blokirate i deblokirate pozivni broj.
   a. Ako je prekidač uključen, unesite **Datum početka i vreme** kada status treba da bude blokiran.
   b. Unesite **datum i vreme** završetka da biste definisali kada se blokiranje završava.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** ispod **Akcija** Tab.

Uvezite pozivni broj

Da biste uvezli pozivni broj:

1. Kliknite na dugme **Uvoz pozivni broj**.
2. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku sa pozivnim brojem.
3. Izaberite odgovarajuću vrednost sa padajuće liste za mapiranje. Mapirajte **pozivni broj**, **ime** zone i **državu**. Ovo su obavezna polja.
4. Kliknite na dugme **Uvoz**.

Uvoz pozivnog broja za blokiranje ili deblokiranje

Aplikacija ne isporučuje blokirane kontakte oblasti na birač. Koristite funkciju BLOCK / UNBLOCK funkcionalnosti pozivnog broja da biste blokirali isporuku kontakata.

Da biste uvezli datoteku sa pozivnim brojevima za blokiranje ili deblokiranje:

1. Idite na pozivni **broj** > **Blokiraj / odblokiraj**.
2. Izaberite tip datoteke iz **Blokiraj** ili **Odblokiraj**.
3. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku sa pozivnim brojem.
4. Izaberite **datum / vreme** početka i datum / vreme **završetka** za pozivni broj koji će biti blokiran ili otključan.
5. Izaberite pozivni **broj** iz padajućeg menija za mapiranje.
6. Kliknite na dugme **Uvoz**.

Izmenite pozivni broj ili poštanski broj

1. Izaberite pozivni broj ili poštanski broj i kliknite **na dugme Uredi** pod Akcija.
2. Ažurirajte detalje. TURN **uključite prekidač Status** bloka da biste blokirali pozivni broj ili poštanski broj.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Nakon što popunite odeljak **Država / Oblast / Poštanski broj** , nastavite sa kreiranjem Državna grupa .

Polja

Polja	Opis
Poštanski broj	Poštanski broj koji se sastoji od pet ili devet cifara.
Status	Naziv države
Status bloka	Definiše da li je oblast ili poštanski broj blokiran ili deblokiran
Datum / vreme početka	Datum i vreme početka za pozivni broj ili poštanski broj koji će biti blokiran ili deblokiran
Datum / vreme završetka	Krajnji datum i vreme za pozivni broj ili poštanski broj koji će biti blokiran ili deblokiran
Radnja	Omogućava da izmenite ili izbrišete pozivni broj ili poštanski broj

Državni zakon

U određenim zemljama, pojedine države mogu imati različite propise o telemarketingu i protokole pozivanja. Modul državnog zakona vam omogućava da odredite vremena za poziv specifična za državu i druge zahteve za usklađenost.

Odeljak State Law Group vam omogućava da definišete i upravljate grupama država. Možete konfigurisati vremena koja se mogu pozvati i druga podešavanja usklađenosti za ove grupe, osiguravajući poštovanje važećih zakona i propisa za svaku državu uključenu u grupu.

Napomena: Državna grupa zakona može se mapirati na nekoliko kampanja u isto vreme.

Primer: Država može imati propis da telemarketer treba da zove samo između 8:00 AM do 6:00 PM radnim danima i 8:00 AM do 2:00 PM subotom, bez poziva nedeljom. Možete podesiti svoju aplikaciju kako biste osigurali da se kontakti isporučuju za biranje samo u ovim satima i budite sigurni da kontakt neće biti isporučen u suprotnosti sa državnim zakonom.

Može postojati i kombinacija zakona - ne ograničavajući se na ove primere:

Država 1 - Pozivi na kupca nije dozvoljeno u bilo kom režimu između 9 PM i 6 am; na fiksni telefon Home dozvoljen je samo između 7 i 9 ujutro, osim nedelje; na mobilni dozvoljeno samo između 10 i 2 PM od ponedeljka do petka. Ograničenja govorne pošte se takođe primenjuju.

Država 2 - Pozivi klijentu Home dozvoljeni samo od 6 PM do 8 PM osim nedelje; kancelarijski fiksni telefon dozvoljen samo od 10 do 1 PM od ponedeljka do petka; nema poziva uopšte u nedelju; Nema neželjenog SMS između 6 PM i 6 ujutro.

State Law Groups Tab vam omogućava da podesite svoju aplikaciju tako da ispunjava zakonske uslove za biranje, slanje SMS / EMail poruka ili čak govorne pošte. Pored Državne pravne grupe, uverite se da ste konfigurisali Graditelj uslova usklađenosti (CCB) koji primenjuje određenu grupu uslova CCB na određene države. Ove državne pravne grupe su mapirane na različite kampanje za pozivanje kontakata u skladu s tim. Sate Law Group može se mapirati na nekoliko kampanja u isto vreme.

Da biste dodali grupe državnog zakona:

1. Idite na **Državne grupe** zakona i kliknite na dugme **Dodaj državnu grupu** zakona.
2. Unesite **ime** grupe i **opis** za grupu.
3. Kliknite na **+** ikonu da biste dodali više država.
4. Da biste primenili podrazumevana podešavanja, aktivirajte **Podrazumevano** prekidač na **Uključeno**.

   beleške: Detalji podrazumevanog odeljka su aktivni samo ako je podrazumevano podešavanje uključeno.
5. Za postojeće **državne pravne grupe**, podrazumevano **stanje** se prikazuje na kraju nakon svih ostalih država.
6. Izaberite Ime države sa padajuće liste.
7. Izaberite Ime zone sa padajuće liste.
8. Ako želite da dodate državu, kliknite na dugme **Dodaj državu**. Pogledajte odeljak Dodaj državu za više detalja.
9. Unesite **vremenski** okvir u kojem se kontakti mogu birati za državu.
10. Ako je primenljivo, kliknite na dugme **Podesite vreme** dana da biste definisali određene vremenske periode za svaki dan u nedelji.

    beleške: Podrazumevano, vremenski period definisan ovde se primenjuje na sve dane u nedelji.
11. Kliknite na dugme **Kreiraj** da biste sačuvali grupu.

Režim

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste aktivirali ovu konfiguraciju.

1. Enable **All Modes Enabled** prekidač za aktiviranje svih režima.
2. Ako **prekidač All Modes** nije aktiviran, izaberite **režim** iz padajuće liste.
3. Unesite **vreme** početka i **vreme** zaustavljanja. Ova polja definišu vremenski prozor tokom kojeg se aktiviraju izabrani režimi.
4. Kliknite **+** ikona da dodate više režima.

Grupe za usaglašenost

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

1. Idite na Grupu za usklađenost Tab.
2. Premestite **dostupne grupe** usaglašenosti u izabranu grupu

usaglašenosti. **Karakteristike državne grupe zakona**

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

1. Aktivirajte opciju željenog **vremena** kupca. Kada se aktivira, obezbeđuje da se svi pokušaji kontakta vrše samo u vremenskom okviru koji je odredio kupac.
2. Aktivirajte opciju **ubrzanog biranja** ako kontakt treba da bude dostavljen državnoj grupi.

Izaberite odmor

1. Idi na Holidai Tab i izaberite Holidai za državu.

   Napomena: Aplikacija prikazuje praznike za tekuću i narednu godinu.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Ažurirajte državni zakon

1. Izaberite ime države ili ime grupe država i kliknite na dugme **Uredi**.
2. Ažurirajte detalje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbriši državni zakon

1. Izaberite ime države ili ime grupe država i kliknite na dugme **Izbriši**.
2. Kliknite **Ok** na potvrdu pop-up.

Polja

Polje	Opis

Ime države	Ime države
Ime grupe	Naziv državnih grupa
Opis	Opis državne grupe
Ime zone	Vremenska zona države pr
Vreme pokretanja i zaustavljanja	definiše vreme početka i vreme zaustavljanja, u okviru kojih se kontakti mogu birati za državu.
Globalno Izaberi	Omogućava vam da izaberete sve poštanske brojeve i pozivne brojeve odjednom
Poštanski broj	Poštanski broj države
Pozivni	Pozivni
Radnja	Omogućava vam da izbrišete ili izmenite državu ili državnu grupu
Svi režimi omogućeni	Omogućava sve režime odjednom
Željeno vreme kupca	Omogućava vremena koja je data od strane kupca
Izaberite odmor	Omogućava vam da izaberete praznike koji se primenjuju za državu

Praznike

Praznici definiše listu praznika na osnovu različitih geografskih lokacija na račun festivala, obeležavanja, godišnjica rođenja i tako dalje, i mapirani sa kampanjama. Ovo su dani kada se kampanje obično ne pokreću. Možete dodati praznike koji su dostupni u celoj aplikaciji. Kada se doda, možete mapirati ove praznike na različite kampanje u skladu sa lokalnom geografijom.

Dodaj novi odmor

1. Kliknite na dugme **Dodaj praznik** i unesite naslov praznika .
2. Unesite **datum** početka i datum **završetka** praznika.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Izaberite **odmor** i kliknite Dodaj **odmor u kampanju**.
5. Izaberite odgovarajuće kampanje na pop-up za mapu. Da biste izabrali sve kampanje, izaberite polje za potvrdu u liniji zaglavlja mreže.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodaj odmor u kampanju

Ova funkcija vas aktivira da povežete praznik sa kampanjom. Da biste to uradili, izaberite praznik i kliknite **Dodaj odmor u kampanju**. Izaberite kampanje koje želite da mapirate na izabrani praznik i kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Mapiranje odmora

Funkcija mapiranja praznika vam omogućava da vidite i upravljate asocijacijom između praznika i kamera mapiranih na njih, što olakšava praćenje i ažuriranje ovih veza.

beleške: Dodaj Holidai Group i Uvoz Holidai nisu omogućeni u ovom izdanju.

Polja

Polje	Opis
Naslov odmora	Naslov za odmor.
Datum početka	Datum početka odmora
Datum završetka	Datum završetka odmora.

Mapa sajta

URL omogućava da ugradite bilo koju prilagođenu stranicu ili veb lokaciju u aplikaciju Campaign Manager kako biste pokrenuli istu iz Campaign Manager-a. Ovo eliminiše potrebu za pretraživanjem često viđene veb stranice otvaranjem drugog pretraživača Tab.

Korisnik može dodati, urediti, omogućiti, onemogućiti ili izbrisati URL. Omogućavanje meniju sistema prikazuje prečicu do URL-a u meniju Sistem. Ovo pomaže da pristupite URL-u jednim klikom bez potrebe za navigacijom do ovog ekrana.

Dodaj url

Da biste dodali novi URL:

1. Kliknite na dugme **Dodaj URL** i unesite ime **veb stranice**.
2. Unesite **URL adresu** i **opis** URL-a.
3. Kliknite **URL logo** url logotipa i izaberite sliku.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. URL se dodaje na listu.
5. Ako je potrebno, omogućite **Enable to Menu** to On da biste prikazali prečicu do ovog URL-a u meniju Sistem. Ovo vam pomaže da pristupite URL-u jednim klikom bez potrebe da se krećete do ovog ekrana.

Ažuriranje URL-a

1. Izaberite URL adresu za ažuriranje i kliknite na **dugme Uredi**.
2. Ažurirajte detalje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbriši url

1. Izaberite URL za ažuriranje i kliknite na dugme **Izbriši.**
2. Kliknite **Ok** na potvrdu pop-up.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime url-a
Opis	Opis url-a
Mapa sajta	Jedinstveni lokator resursa (URL) aplikacije za konfigurisanje
Omogući u meniju	Prikažite prečicu do ovog URL-a u meniju Sistem. Ovo vam pomaže da pristupite URL-u jednim klikom bez potrebe da se krećete do ovog ekrana.
Radnja	Omogućava vam da izbrišete ili izmenite URL

Profil

Profili se koriste za otpremanje kontakata, čišćenje kontakata ili učitavanje usklađenosti kao što su DNC, NDNC, PEVC ili CPT kontakti. Različite aktivnosti povezane sa takvim otpremanjem, podešavanjem parametara, mapiranjem različitih polja i tako dalje se obrađuju na nivou profila i ne moraju se ponavljati u trenutku otpremanja.

Kreiraj profil

Da biste dodali profil:

1. Kliknite + **Dodaj** da biste kreirali novi profil.
2. Izaberite **Tip** profila iz padajućeg menija. Izaberite jednu od sledećih opcija:
    a. Izaberite **Pošalji kontakte** za otpremanje kontakata za isporuku na birač.
    b. Izaberite **Scrub Contacts** da obrišete kontakte u bazi podataka pre novog otpremanja.

c. Izaberite **Usklađenost** da biste otpremili DNC / NDNC / PEVC / CPT kontakte. Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili PEWC i CPT konfiguracije.

d. Izaberite **AreaCode** da biste otpremili pozivne brojeve.

e. Izaberite **Poštanski broj** da biste otpremili poštanske brojeve.

3. Unesite ime profila **i izaberite ID** kampanje **za mapiranje sa profilom.**

   Napomena: ID kampanje je primenljiv za otpremanje kontakata i tip profila za čišćenje kontakata.

4. Unesite putanju **profila**. Ako postavljate kontakte sa Amazon SKSNUMKS-a, pogledajte Postavljanje kontakta u Amazon SKSNUMKS.

   Napomena: U lokalnom okruženju putanja profila se može uređivati, ali u okruženju oblaka se ne može uređivati.

5. Kliknite na dugme **Nastavi**.

Profil Tip

Ako je tip profila Pošalji kontakt, pogledajte Upload Contacts

Profile Type. Ako je tip profila Scrub Contact, pogledajte Scrub

Profile Type.

Ako je tip profila Usaglašenost, pogledajte Tip profila usaglašenosti.

Ako je tip profila pozivni broj ili poštanski broj, pogledajte pozivni broj ili Zip kod Tip profila.

Polja

Polje	Opis
Tip otpremanja	Tip otpremanja koji treba izvršiti.
Pošalji kontakte	Omogućava da otpremite kontakte da isporuči na birač.
Piling Kontakti	Omogućava da obrišete kontakte u bazi podataka aplikacije pre novog otpremanja.
Usaglašenost	Omogućava da otpremite DNC / NDNC / PEVC kontakte.
Pozivni broj	Omogućava da otpremite pozivni broj.
Poštanski broj	Omogućava da otpremite poštanske brojeve.
Ime profila	Ime profila .
ID kampanje	Prikazuje listu ID-ova kampanje.
Putanja profila	Putanja profila.

Formatirana datoteka	Kontakti su dostupni u formatiranoj datoteci sa različitim poljima razdvojenim separatorom kao što su cev (|), tilda (~), itd., ili fajl odvojen zarezom.

	Ovi fajlovi mogu biti postavljeni na lokalnom disku, zajedničkoj putanji, ili na Amazon S3, Simple Storage Service.
Baza podataka	Kontakti su dostupni u tabeli baze podataka ili Pogledaj i mogu se učitati direktno na kameru iz baze podataka. Trenutno aplikacija podržava otpremanje samo iz SQL baze podataka. Učitavanje kontakata putem tabele baze podataka ili prikaza može se zakazati samo jednom u danu u vreme konfigurisano u polju Profil Izvršenje Vreme.
Salesforce CRM	Kontakti dostupni na Salesforce kampanji se preuzimaju u aplikacijske kampanje. Ovi kontakti se biraju i ishodi dobijeni od Cisco CCE birača se ažuriraju nazad na Salesforce CRM aplikaciju.
SF Ime kampanje	Sve kampanje kreirane od strane prijavljenog korisnika na Salesforce CRM-u su popunjene ovde. Izaberite jednu sa padajuće liste. Ako je prijavljeni korisnik administrator, sve kampanje kreirane na Salesforce CRM-u su popunjene.
Status člana SF-a	Kontakti (članovi) na Salesforce CRM-u povezani su sa različitim statusima kao što su Poslano, Uploaded, Responded, Error, itd. Ovi statusi su ovde prikazani kao polja za potvrdu. Izaberite statuse članova koje želite da uvezete u kampanju Cam- paign Manager. Dozvoljeno vam je da izaberete više statusa članova.
Razdjelnik	Lista karaktera koji razdvaja različita polja u datoteci za otpremanje kontakata
Ime i prezime	Ime imena servera baze podataka
Prioritet	Prioritet koji želite da podesite za ovaj kontakt. Što je veći prioritet, to se ranije kontakt isporučuje na birač. Ako ne izaberete prednost, po defaultu se svi kontakti tretiraju sa istim prioritetom. Nakon biranja, prioritet ovih kontakata se menja na osnovu strategije kontakta.
Ime zone	Mapirajte vremensku zonu za kontakte; biranje se zasniva na vremenskoj zoni kupca. Izaberite vremensku zonu (definisanu od strane korisnika), vremensku zonu specifičnu za kampanju, vremensku zonu specifičnu za poštanski broj i specifičnu površinu

	Vremenska zona, vremenska zona specifična za državu i vremenska zona specifična za poštanski broj.
Vremenska zona	Ovo je korisnički definisano polje u datoteci liste kontakata. Ime polja zavisi od zaglavlja koje je korisnik postavio u datoteci za otpremanje kontakata. Kontakti se biraju na osnovu ove vremenske zone.
Vremenska zona specifična za kampanju	Kontakti se biraju u vremenskoj zoni u kojoj kampanja radi.
Zip kod Specifična vremenska zona	Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone u kojoj se nalazi kontakt poštanski broj i dodatni poštanski broj (ako je obezbeđen) raskrsnica. Za ovo, aplikacija takođe proverava bilo koji dodatni poštanski broj naveden.
Vremenska zona specifična za područje	Vremenska zona specifična za područje - Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone u kojoj se nalazi raskrsnica kontaktnog područja i poštanskog broja na nivou režima (ako je navedeno). Za ovo, aplikacija takođe proverava poštanski broj konfigurisan u odeljku Mode Mapping.
Vremenska zona specifična za državu	Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone da je geografsko stanje kontakta.
Area-Zip Broj Specifična vremenska zona	Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone koja je kombinacija kontaktne oblasti i lokacije poštanskog broja.
Površina Razdjelnik	Razdjelnik se koristi za odvajanje komponenti kontakt telefonskog broja. Ovo je omogućeno samo ako je naziv zone određena za određenu vremensku zonu.
Ime države	Geografska država kojoj pripadaju ovi kontakti.

Pozivni	Pozivni broj koji se odnosi na kontakte. Izaberite Start sa panela sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 cifara, a pozivni broj počinje u prvoj cifri, izaberite 1 sa brojčane ploče. Izaberite Dužina sa panela brojeva. Ovo je broj znakova u vašem pozivnom broju od Start. Na primer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 cifara, a pozivni broj je dugačak tri cifre od prve cifre, izaberite 3 iz broja

	Kontrolnoj tabli.
Poštanski broj	Poštanski broj koji se odnosi na kontakte.
Dodatni poštanski broj	Dodatni poštanski broj koji se odnosi na kontakte. beleške: Konfiguraciona datoteka podešavanja kontroliše po misiji na funkciju Dodatni poštanski broj.
Dodatni poštanski broj	Aplikacija nudi mogućnost da mapira kontakt sa više poštanskih brojeva i identifikuje prozor koji se može pozvati koji se ukršta sa svim vremenskim zonama povezanim sa ovim poštanskim brojevima. Sistem dozvoljava maksimalno dva poštanska broja povezana na nivou zapisa i jedan poštanski broj na svakom nivou kontakt telefonskog broja, postavljen za pozivanje. Sistem bira ove brojeve u uzajamnom vremenskom intervalu preko svih mapiranih poštanskih brojeva na nivou zapisa i broj telefona koji se zove.
Kontakt trenutak	određeni datum i vreme za biranje kontakta.
Format datuma trenutka	Format datuma za trenutak kontakta. Dostupne opcije za format datuma su dd-MM-gg, dd / MM / gg, MM-dd-gg, MM / dd / gg, gg-MM-dd, gg / MM / dd, dd-MM-gggg, dd / MM / gggg, MM-dd-gggg, MM / dd / gggg, gggg-MM-dd, i gggg / MM / dd.
ID agenta	ID agenta za kontakt.
Vodeći rezultat	Pomaže u identifikovanju najperspektivnijeg kupca koji će biti kontaktiran iz kampanje. Ovaj rezultat je dostupan kao deo strategije izbora kontakata i može se podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, dok definiše ishod poslovanja / telefonije.
ID uređaja	Jedinstveni ID uređaja, na koji se šalju obaveštenja o autentifikaciji identiteta. ID uređaja može biti broj mobilnog telefona, ID aplikacije ili identitet mobilne opreme.
Tema	Linija predmeta poruke e-pošte.
Telo	Telo poruke e-pošte.
Prilog	Put do datoteke priloga koja ide uz e-poštu. Uverite se da datoteka za otpremanje kontakata sadrži polje koje prikazuje putanju datoteke priloga koja se nalazi u mapiranoj putanji.

SMS Polja	Mapirajte polje sa padajuće liste poruka.
Vreme je za život	Time to Live je period važenja za ovu listu učitanih kontakata da bi se kvalifikovali za biranje, podvrgnut raznim drugim konfiguracijama na Cam- paign Manager konzoli. Iz kalendara izaberite datum početka za vreme života. Vreme za život se izračunava prema broju dana datih u polju za odgovor u mapiranoj kampanji.
Zamenite	Na nivou kampanje, svi postojeći kontakti na listama su zatvoreni, a otpremanja se tretiraju kao sveže kontake. Na nivou liste, svi postojeći kontakti koji se odnose na ovu listu su zatvoreni, a otpremanja se tretiraju kao sveži kontakti za ovu listu.
Dodavanje	Ako je nivo otpremanja Kampanja, kreira se nova lista. Ako je nivo otpremanja Lista, kontakti se dodaju postojećim kontaktima na listi. Dupli filter polje za potvrdu je aktiviran za izbor. Duplikat filtera pretražuje datoteku i otprema jedinstvene kontakte, izostavljajući duplikate, filtrirane na osnovu poslovnih polja.
Ažuriranje	Ako je nivo otpremanja Kampanja, ažurira poslovna polja za filtrirane kontakte.
NDNC Filter	Obezbeđuje da se kontakti označeni kao Nacionalni Ne zovite ne otpremaju.
DNC Filter	Obezbeđuje da se kontakti označeni kao Ne zovi ne otpremaju.
Tip	polje na kojem se primenjuju NDNC ili DNC filteri.
Interval (min)	navesti vreme aplikaciju za traženje Sales- sila CRM kontakt fajl
Vremenski slot	Navedite vreme u kojem aplikacija Campaign Manager mora da traži Salesforce CRM datoteku.

Usklađenost sa privatnošću

Usklađenost sa privatnošću pomaže kontakt centru da se uskladi sa Kalifornijskim zakonom o privatnosti potrošača (CCPA) i Opštom uredbom o zaštiti podataka (GDPR). Omogućava administratoru da pretražuje i izvozi, ili pseudonimizaciju ličnih podataka (PII) datog kontakta. PII može sadržavati telefonski broj, ID e-pošte ili bilo koje poslovne podatke koji su postavljeni kao deo liste olova u kampanje.

Preporučuje se da unesete kompletne kontakt informacije kao što su broj telefona ili ID e-pošte, za pretraživanje i pseudonimizaciju naknadno.

Pseudonimizacija čini kontakt deidentifikovanim maskiranjem.

Primer: Nakon pseudonimizacije, 1223334444 postaje 12XX33XX44 i someone@example.com postaje soXXonXXexXXplXXcoX.

Izvoz ili pseudonimizovati

Izvoz ili pseudonimizovati omogućava korisniku da direktno pretražuje kontakt koristeći odgovarajući broj telefona, ID e-pošte ili ID klijenta.

Izvršite sledeće korake za pseudonimizaciju ili izvoz kontakt direktno:

1. Izaberite tip kontakta od **Telefonski broj**, **ID** e-pošte i ID **klijenta**. Unesite odgovarajuću vrednost.

   Napomena: Za pretraživanje kontakta mogu se koristiti maksimalno dva telefonska broja, primarni i alternativni telefonski broj.
2. Kliknite na dugme **Pretraži.** Pretraga popunjava zapise iz baze podataka.

   beleške: Rezultat pretrage takođe ukazuje na odgovarajući ID zahteva kontakta ako se podudara sa bilo kojim od zahteva za akciju koje su postavili agenti.
3. Kliknite na **Izvoz** da biste preuzeli rezultate pretrage u CSV datoteku.
4. Kliknite na PSEUDONIMIZE da pseudonimizujete kontakt i kliknite **na OK** u dijalogu za potvrdu.

Zahtev agenta

Aplikacija ima opciju za agente da pošalju zahteve koje su postavili kupci da pseudonimizuju ili pristupe PII klijenata administratorima. Zahtevi se automatski prate i dostupni su u konzoli za dalje akcije. Administrator može da obrađuje zahteve.

1. Idite na **zahtev** agenta i stranica prikazuje sve zahteve.
2. Omogućite **Prikaži samo zahtev** na čekanju da biste videli zahtev na čekanju sa primljenim zahtevom za status.
3. Kliknite na **dugme Označi kao završeno** pod Akcija Tab da biste dovršili zahtev. Kliknite **Ok** na potvrdu pop-up.
4. Kliknite **na Zahtev ID** koji se kreće do Izvoz / Pseudonimize Tab, gde se detalji zapisa automatski popunjavaju.
5. Kliknite na Izvoz da biste izvezli zapis kao CSV datoteku. Omogućena su dugmad EKPORT i PSEUDONIMIZE. Ako je zahtev za izvoz PII, dugme PSEUDONIMIZE je onemogućeno.

6. Kliknite na PSEUDONIMIZE i kliknite **na OK** na Potvrda pseudonimizacije dijalog da pokrene proces pseudonimizacije.

   Napomena: Zahtev agenta Tab je primenljiv samo za agente koji koriste Acqueon Desktop.

Ovaj odeljak prikazuje sledeća polja:

Polje	Opis
Zahtev ID	Jedinstveni ID koji odgovara zahtevu.
Vrsta zahteva	Označava tip zahteva – za pseudonimizaciju ili za izvoz PII.
Broj telefona	Broj telefona za koji je zahtev podnesen.
ID e-pošte	ID e-pošte odgovarajućeg kontakta.
ID klijenta	Poslovno polje koje odgovara kontaktu, kao što je konfigurisano.
Ime klijenta	Ime i prezime kupca
Status	Status zahteva, kao što je zahtev primljen, obrada i završen
Naziv agenta	Ime agenta, koji je podigao zahtev.
Agent Komentari	Komentar specifičan za zahtev.
Radnja	Prikazuje dugme Označi kao završeno. Klikom na dugme promenio je status odgovarajućeg zahteva kao ZAVRŠEN i dugme se onemogućava za odgovarajući zahtev.

Šablon e-pošte

Korisnik može podesiti šablone za e-poštu koja će biti poslata za svaki zahtev koji su pokrenuli agenti. Korisnik može imati više šablona za svaku vrstu zahteva, kao što su Access ili Pseudonimize.

Odeljak za pristup se koristi tamo gde je postavljen obrazac e-pošte za zahteve za pristup PII kupaca. Pseud- onimize odeljak se koristi tamo gde je postavljen obrazac e-pošte za zahteve za pseudonimizaciju PII kupaca.

Izvršite sledeće u pristupu i pseudonimize Tab:

1. Izaberite **server** e-pošte sa kojeg se e-poruke moraju poslati zahtevima za pokretanje agenata.
2. Unesite adresu e-pošte primaoca u **polje Do** . Unesite više adresa e-pošte koristeći zarez (,) kao separator.
3. Unesite **predmet** e-pošte
4. Unesite broj dana intervala u **Podseti svaki i** vreme da podesite podsetnik za e-poštu.
5. Unesite Sadržaj e-pošte u polje za tekst i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Polje

Polje	Opis
E-mail server	Server e-pošte.
Da	To je adresa e-pošte primaoca.
Tema	Definiše predmet e-pošte.
Podseti svaki	Broj dana intervala za slanje podsetnika za e-poštu.
U vreme	Podesite vreme u kojem se podsetnik mora pojaviti.
Sadržaj e-pošte	Sadržaj e-pošte u tekstualnom području. Koristite otvorenu kovrdžavu zagradu ({) da biste izabrali iz dostupnih polja za unos koja će biti ubačena u e-poštu.

Ostala podešavanja

Možete izvršiti sledeće:

Pokušaj Counter

Pokušaj Counter vam omogućava da dodelite tipove ishoda svakom unapred konfigurisanom ishodu telefonije. možete identifikovati da li je ishod kontakt desne strane (RPC) ili ne. Možete da zabeležite svaki ponovni pokušaj napravljen za kontakte koji se biraju iz aplikacije.

Idite na brojač drugih podešavanja **>**pokušaja. Izaberite grupu ishoda, ažurirajte obavezna polja, omogućite ili onemogućite obavezna polja i kliknite na dugme **SAČUVAJ**. Stranica prikazuje sledeće parametre:

Polje	Opis
Ishodi	Liste sve ishode telefonije
Tip	Tip ishoda za svaki ishod kao što je ishod telefonije
RPC Tip	Omogućava vam da podesite tip ishoda kao RPC tip ili ne-RPC tip. Ne možete dodati nikakav novi ishod telefonije. Možete samo da promenite dodeljeni tip ishoda iz RPC u Non-RPC ili obrnuto. Kontakt desne strane (RPC) je telefonski ili poslovni ishod kada možete potvrditi da je osoba koju ste nameravali da kontaktirate odgovorila na vaš glasovni poziv. Non Right Party Contact (Non -RPC) je ishod telefonije kada na vaš glasovni poziv ne odgovori osoba koja je predviđena. Na primer, sekretarica,

	faks, bez odgovora, i tako dalje

Globalno Ponovni pokušaj	Maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji. Kontakti se ne biraju kada se iscrpe globalni pokušaji.
Svakodnevno pokušaj ponovnog	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u jednom danu za kampanju.
Režim Pokušaj ponovo	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti, pre nego što pređete na sledeći režim. Međutim, ako se ranije dostigne ograničenje ponovnog pokušaja ishoda, biranje se vrši u sledeći dostupni režim. Ako drugi režim nije dostupan, jedini raspoloživi režim se bira dok se ne dostigne dnevno i / ili globalno ograničenje ponovnog pokušaja.
Ishod Ponovni pokušaj	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti, pre nego što pređete na sledeći režim. Međutim, ako se ranije dostigne ograničenje ponovnog pokušaja režima, biranje se vrši u sledeći dostupni režim. Ako drugi režim nije dostupan, jedini raspoloživi režim se bira dok se ne dostigne dnevno i / ili globalno ograničenje ponovnog pokušaja.
Pokušaj ponovnog pokušaja prozora	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti u prozoru pozivanja.
Ishod poziva uživo	Izaberite polje za potvrdu za aplikaciju da biste ovaj ishod smatrali ishodom poziva uživo (kao poziv na koji je odgovorio kupac). Ishod poziva uživo se koristi za izračunavanje napuštenog procenta.

Dimenzije

Dimenzija omogućava izradu prilagođenih izveštaja. Campaign Manager pruža širok spektar izveštaja u realnom vremenu i istorijskih izveštaja. Kampanje imaju poslovne parametre, neke obavezne, a neke opcione, konfigurisane u skladu sa određenim zahtevima specifičnim za kampanju.

Primer, Kanal prodaje može biti drugi poslovni parametar u jednoj kampanji i peti u drugoj. Na nivou kampanje moguće je izveštavanje na osnovu poslovnih parametara. Međutim, na nivou preduzeća, ako vam su potrebne informacije o prodaji na različitim kanalima i u različitim kampanjama, Dimension je pravi put. Možete mapirati slične poslovne parametre u kampanjama, bez obzira na to gde su konfigurisani, pod jednom dimenzijom.

1. Idite na **Dimension** Tab i kliknite **na CREATE DIMENSION.**
2. Dodajte **ime** dimenzije i opis **.**

3. Unesite dimenziju vrednosti , kao što su kreditna kartica, debitna kartica, kartica za punjenje, ili lojalnost kartica za poslovni tip polje kartice. Ako želite prilagođeni izveštaj grupisanje podataka na nivou preduzeća na kreditnoj kartici, možete da unesete kreditnu karticu u ovom polju.
4. Da biste dodali više vrednosti, kliknite na dugme **Dodaj** i dodajte vrednost **dimenzije**.
5. Kliknite na

dugme **Sačuvaj**.

Izbriši

dimenziju

Da biste izbrisali postojeće vrednosti, koristite **dugme Izbriši** .

Upozorenje

Campaign Manager je napravljen od različitih komponenti i usluga. Sve ovo mora da radi u tandemu da bi aplikacija funkcionisala glatko i neprimetno.

Alerter je samo-detektiranje objekat na aplikaciji koja skenira sve usluge i komponente za pravilan rad. Ako neki servis ne radi, uzbunjivač šalje upozorenje putem e-pošte na određeni ID e-pošte koji je ovde konfigurisan. Ovde možete konfigurisati upozorenje e-pošte za primaoce. Ovo pomaže administratoru birača da preduzme korektivne korake.

1. Idite na **Alerter** Tab.
2. Unesite **adresu e-pošte** pošiljaoca. Ovo se prikazuje u polju Od kada uzbunjivač šalje poštu samo kada:
   a. Svaka komponenta je zaustavljena ili počela da radi
   b. Svako upozorenje koje je podigao SNMP prijemnik. Pogledajte Podešavanja e-pošte.
   c. Planirani izveštaj se šalje konfigurisanom primaocu.
3. Unesite **SMTP** adresu servera sa koje se šalje e-pošta i **SMTP port** koji je rezervisan za SMTP server.
4. Unesite **korisničko ime** za SMTP server i **lozinku** za SMTP server.
5. Unesite **ID** e-pošte primaoca. Upozorenje E-mail se šalje na ovu e-poštu.
6. Da biste dodali više primalaca, kliknite na dugme **Dodaj i dodajte** ID e-pošte .
7. Kliknite na

dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite

primaoce

Da biste izbrisali primaoce, koristite **dugme Izbriši** . Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Polja

Polje	Opis
Jedinstveni identifikator	Ime jedinstvenog identifikatora. Pomaže u obezbeđivanju jedinstvene identifikacije

	na identična poslovna polja u više kampanja.
Zajedničko polje	Identičan naziv poslovnog polja
Tip podataka	Tip podataka za poslovni parametar kao što je • Broj, za numeričke podatke. • Float, za brojeve sa decimalnim vrednostima. • DateTime, za vrednosti koje predstavljaju datum i vreme. Ako izaberete ovaj tip podataka, izaberite željeni format datuma u polju Format. • String, za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji karakter.
Dimenzija Ime	Ime dimenzije. Dimension vam pomaže u kreiranju prilagođenog izveštaja.
Opis	Opis dimenzije
Dimenzija Vrednost	definiše vrednost za koju želite prilagođeni izveštaj grupisanje podataka na nivou preduzeća, kao što su kreditna kartica, debitna kartica
E-pošta pošiljaoca	ID e-pošte iz kojeg uzbunjivač šalje poštu
SMTP	Ime servera sa kojeg se šalje e-pošta
SMIP luka	Port koji je rezervisan za SMTP server
Korisničko ime	Korisničko ime za SMTP server koji Campaign Manager koristi za slanje e-pošte
Lozinka	Lozinka za proveru identiteta korisnika
ID e-pošte primaoca	Upozorenje E-mail se šalje na ovu e-poštu

Preraspoređivanje agenata

beleške: Funkcija Ponovo dodeljivanje agenata nije podržana u trenutnom izdanju. Ovo omogućava korisnicima da preraspodeljuju agenta koji je trenutno mapiran na kontakt.

Filter

Da biste kreirali filter:

1. Izaberite ID **agenta** da biste dodelili poziv. Možete odabrati više ID-ova agenata.
2. Da biste videli samo izbrisane agente pod opcijom **ID** agenta, aktivirajte Prikaži **samo izbrisane agente** Opciju.
3. Izaberite **datum** početka poziva i datum **završetka**poziva.
4. Ako je potrebno, izaberite polje za potvrdu **Svež kontakt** da biste uključili sveže kontakte u rezultat.
5. Izaberite **Kampanja** sa padajuće liste. Možete dodati više kampanja.
6. Ako je potrebno, korisnik može podesiti **prekidač Build Condition** na **On**. **Pogledajte Build Condition**.
7. Kliknite na dugme **Prikaži kontakte** da popunite kontakte na osnovu postavljenih uslova. Prikazani su sledeći parametri:

Polja	Opis
Izaberite	Polje za potvrdu da biste izabrali određeni kontakt.
ID kampanje	ID kampanje dodeljen kontaktu.
ID kontakta	ID kontakta dodeljen kontaktu.
Tip poziva	Tip poziva za poziv kao što je Normalno ili Povratni poziv.
CallBackStartDate	Datum i vreme za povratni poziv.
ValidModes	Načini koji važe za ovaj poziv za povratni poziv.
Preuzmite	ID liste sa koje je postavljen ovaj kontakt.
Status	Status kontakta koji ukazuje na otvoreno, odloženo, i tako dalje.
ID kampanje	Kampanja na koju je postavljen ovaj kontakt.
ID agenta	ID agenta dodeljen ovaj kontakt.
PrethodnaAgent	Prethodni agent dodeljen ovom kontaktu.

8. Korisnik može da pregleda kontakte na osnovu filtera, **Izaberite sve** i **Globalno izaberite**. Izaberi sve se koristi za odabir svih kontakata na trenutnoj stranici, a Globalni izbor se koristi za odabir svih popunjenih kontakata na svim stranicama. Da biste ponovo dodelili agenta:
9. Kliknite na dugme **Akcija** da biste ponovo dodelili izabrane kontakte drugim agentima. Ova padajuća lista prikazuje samo aktivne agente.
10. Unesite ID **agenta**. Kliknite na Update **Time** ako novi agent treba da obradi poziv u drugo vreme. Ažurirajte **vreme** početka i vreme **završetka**.
11. Kliknite Ponovo **dodeli agenta**.

Polja

Polja	Opis

Sveže kontakt	Uključite sveže kontakte
ID kampanje	ID kampanje dodeljen kontaktu
ID kontakta	ID kontakta dodeljen kontaktu
Tip poziva	Tip poziva za poziv - Normalno ili Povratni poziv
CallBackStartDate	Datum i vreme za povratni poziv
ValidModes	Načini koji važe za ovaj povratni poziv
Preuzmite	ID liste sa koje je ovaj kontakt otpremljen
Status	Status kontakta, kao što je otvoren, res- cheduled, i tako dalje
ID agenta	ID agenta dodeljen kontaktu
PrethodnaAgent	Prethodni agent dodeljen kon- taktu
Poslovno polje	Liste dole dostupna poslovna polja
OpcionoPoslovno polje	Liste dole dostupna opciona poslovna polja
Radnja	Pruža mogućnost da se preraspodeliti agenta

Globalni poslovni parametri

Ovo su poslovna polja koja se koriste u kampanjama. Pored toga, možete kreirati jedinstvena i zajednička polja za globalnu upotrebu u kampanjama ili za upotrebu u Graditelju uslova usklađenosti (CCB). Ukupan broj poslovnih polja dozvoljenih u kampanji je 30, uključujući 5 jedinstvenih i zajedničkih polja, pored 25 poslovnih polja dozvoljenih na nivou kampanje.

- Jedinstveni ID - Ova polja možete koristiti za kreiranje poslovnih polja kao što su ID klijenta, ID naloga i tako dalje.
- Zajedničko polje - Ova polja možete koristiti za kreiranje poslovnih polja kao što su iznosi, broj dana i tako dalje.

Primer, ID klijenta može biti poslovno polje u kampanjama za koje je potrebno grupisanje u izveštajima. ID klijenta može biti prvo poslovno polje u kampanji A, šesto u kampanji B i deseto u kampanji C. Ako kreirate ovo poslovno polje kao polje jedinstvenog identifikatora, moguće je grupirati podatke iz ovih polja.

Da biste kreirali poslovni parametar:

1. Omogućite jedinstveni **identifikator 1** i kliknite na dugme **Ok** na potvrdu pop-up.

   beleške: Kada sačuvate i omogućite ovaj jedinstveni identifikator 1, svi jedinstveni ID-ovi konfigurisani za različite cam- paigns se prepisuju sa ovom vrednošću.
   Morate da omogućite datoteke sekvencijalno. Ne možete da omogućite Jedinstveni identifikator 2 pre nego što omogućite Jedinstveni identifikator 1. Isto pravilo važi i za zajednička polja.
2. Unesite jedinstveni **identifikator 1**.
3. Izvršite korak 1 do koraka 2 za **jedinstveni identifikator 2** i jedinstveni **identifikator 3**.
4. Omogućite zajedničko **polje KSNUMKS** i unesite ime polja.
5. Izaberite **tip** podataka iz **String**, **Number**, i **Float**.
6. Izvršite korak 4 do koraka 5 za **zajedničko polje 2**.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

   beleške: Kada omogućite i sačuvate Globalne poslovne parametre, ne možete izvršiti nikakve promene ili izbrisati bilo koji od ovih parametara. Ova akcija je nepovratna.

Poslovne oblasti

1. Dođite do **poslovnih polja** i kliknite **+ ADD**.
2. Unesite **naziv** preduzeća i **tip** podataka. **Points**

   to Note:
   a. Nemojte započinjati naziv poslovnog polja sa posebnim znakom ili brojem. Možete koristiti poseban znak ili broj između imena poslovnog polja.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Kliknite na **dugme Uredi** pod **Akcije** Tab da biste ažurirali detalje i kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Polja

Polje	Opis
Jedinstveni identifikator	Ime jedinstvenog identifikatora. Pomaže u pružanju jedinstvene identifikacije identičnim poslovnim oblastima u više kampanja.
Zajedničko polje	Identičan naziv poslovnog polja
Tip podataka	Tip podataka za poslovni parametar kao što je • Broj, za numeričke podatke. • Float, za brojeve sa decimalnim vrednostima. • DateTime, za vrednosti koje predstavljaju datum i vreme. Ako izaberete ovaj tip podataka, izaberite željeni format datuma u

	Polje za format. • String, za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji karakter.
Naziv poslovnog polja	Naziv poslovnog polja.

Status visoke dostupnosti

Pruža pogled na status visoke dostupnosti vašeg stanara.

HA status prikazuje status servera na kojem je jezgro pokrenuto i upozorava vas da rešite probleme sa drugim serverom koji je u padu. Status primarnih i sekundarnih servera su predstavljeni kao:

- UP - Server je gore i radi. Predstavljen je u zelenoj boji.
- STANDBI - Server je u stanju pripravnosti i predstavljen u žutoj boji.
- DOVN - Server je dole i predstavljen u crvenoj boji.

Autentifikacija identiteta

Napomena: Autentifikacija identiteta Tab je vidljiva u meniju sistema samo ako su aktivirane pozadinske konfiguracije.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Autentifikacija identiteta pomaže da se osigura da je preduzeće komuniciralo sa pravom

osobom. Primer:
Ako preduzeće, kao što je banka, zahteva od kupaca da potvrde autentičnost za proces, Campaign Manager šalje autentifikaciju pre poziva kontaktima, tražeći od kupaca da zakažu vreme za poziv. Ako je kupac odgovorio u roku od praga, kupac se zove / ne poziva na osnovu njihovog odgovora. U slučaju da nema odgovora od kupca, aplikacija bira kontakt, POST prag vremena. Nakon uspešne autentifikacije pre poziva, agent traži od klijenta da izvrši autentifikaciju identiteta tokom poziva pomoću vidžeta za autentifikaciju identiteta.

Korisnik može kreirati novo, ažurirati ili izbrisati ime identiteta za autentifikaciju.

Kreirajte autentifikaciju identiteta

Da biste dodali autentifikaciju identiteta:

1. Kliknite + **Kreiraj autentifikaciju** identiteta.
2. Unesite **ime i opis** šablona za autentifikaciju identiteta .
3. Izaberite odgovarajuća polja iz **Dostupna polja** za autentifikaciju identiteta i pređite na **polja za proveru** identiteta odabrana.
4. Kliknite na dugme **Sledeći**.

Obaveštenje Poruka

1. Izaberite Obaveštenje pre poziva na unapred definisano vreme čekanja ili izaberite opciju **Enter Manual** da biste je podesili.
2. Unesite poruku **obaveštenja pre poziva koja se isporučuje** kao obaveštenje pre poziva.
3. Izaberite **Primite poziv odmah,Zakažite povratni poziv**, i **Odbijte poziv**. Ove opcije se daju klijentu da izabere za poziv za autentifikaciju identiteta. Izaberite bar jednu od opcija osim **Odbij poziv**. Ako **je izabrana opcija Odbij poziv** , izaberite jednu od druge dve opcije.
4. Unesite poruku **obaveštenja na poziv koja se isporučuje** klijentu tokom poziva za autentifikaciju.
5. Koristite traku slajdova ili ručno unesite broj ponovljenih pokušaja **za reprogramiranje** poziva za autentifikaciju identiteta.
6. Kliknite na dugme **SAČUVAJ**.

Ažurirajte autentifikaciju identiteta

1. Izaberite ime za autentifikaciju identiteta i kliknite na **dugme Uredi** ispod **Akcija** Tab.
2. Ažurirajte odgovarajuće detalje i kliknite na dugme **SAČUVAJ**.

Izbrišite autentifikaciju identiteta

1. Izaberite ime za autentifikaciju identiteta i kliknite na dugme **Izbriši** pod akcijom.
2. Kliknite **Ok** na potvrdu pop-up.

Polja

Polja	Opis
Ime	Naziv šablona za autentifikaciju identiteta
Opis	Opis odgovarajućeg šablona za autentifikaciju identiteta
Obaveštenje pre poziva	Unapred definisano vreme čekanja
Poruka obaveštenja pre poziva	Poruka koja se isporučuje kao obaveštenje pre poziva
Akcija po obaveštenju	Pruža mogućnost klijentu da izabere poziv za proveru identiteta, kao što su Primite poziv odmah, Zakažite povratni poziv i Odbijte poziv
Poruka obaveštenja o pozivu	Poruka koja će biti dostavljena kupcu tokom poziva za autentifikaciju
Ponovo pokušava za Reschedule	Omogućava da unesete broj ponovnih pokušaja za reprogramiranje iden- titi autentifikaciju poziva. Pristupite + i - dugmad da biste promenili broj. Ova funkcija dozvoljava klijentu da odloži poziv izborom kasnijeg perioda, kao što je konfigurisano u temi za autentifikaciju identiteta Tanjir. Na taj način, novo obaveštenje pre poziva se šalje kupcu u izabrano vreme. Kupac sada može da odredi vreme za poziv ili da ga ponovo odloži. Ovaj proces res- cheduling može da se uradi onoliko puta koliko je navedeno u polju Retries for Reschedule. Prekoračujući ovo ograničenje, proces autentifikacije identiteta se otkazuje.
Radnja	Omogućava uređivanje i brisanje identiteta Autentifikacija

Izvoz ili uvoz kampanje

Omogućava vam da izvozite i uvezete konfiguraciju kampanje. Ovaj proces uključuje samo stranicu Kampanja, stranicu Konfiguracija sistema i stranicu Strategija kontakata za bilo koju kampanju.

Profili usklađenosti ne mogu se uvoziti ili izvoziti. Korisnici mogu uvoziti i izvoziti sve načine i strategije kontakata. Izabrane vremenske zone u kampanjama se automatski omogućavaju u okruženju za uvoz.

beleške: Ako korisnik uveze kampanju, ona mora biti izmenjena i ponovo sačuvana da bi nastavila.

Tačke koje treba razmotriti

Obratite pažnju na sledeće informacije prilikom uvoza / izvoza kampanja:

- Informacije o podešavanjima kanala uključene su u proces izvoza i uvoza, osim za obrasce kampanje, skripte i vodiče za pozive.
- *TimeZone Use Type* i *TimeZoneRunTime* informacije su uključene u operacije uvoza / izvoza. Ako je kampanja uvezena u verziju 4.2.1.2501 iz prethodne verzije, detalji TimeZoneRunTime ne mogu biti uvezeni. Korisnici moraju ručno odabrati vremensku zonu za postupak.
- Ako je kampanja uvezena u verziju 4.2.1.2501 iz prethodne verzije, GreenZone se aktivira.
- Ako je TimeZoneRunType prethodno podešen na *Nasleđeno* , menja se u *Prevrite* nakon uvoza i korisnici moraju ručno da izaberu vremensku zonu.
- Podaci koji se odnose na načine kampanje i vremenske zone se ne ažuriraju automatski tokom uvoza / izvoza. Za bilo koju uvezenu kampanju, korisnici moraju da izmene i sačuvaju kampanju kako bi se osiguralo da se ažurirani podaci odražavaju.
- Informacije koje se odnose na spoljni server i kratki kod uključene su u izvozne i uvozne operacije. Ako je bilo koja kampanja mapirana na spoljni server za e-poštu ili SMS, ona će biti izvezena zajedno sa kampanjom i uvezena kao deo procesa.
- Profili usklađenosti ne mogu se uvoziti niti izvoziti.
- Sledeći moduli, ako su mapirani na kampanje koje se uvoze, takođe se uvoze: Poslovni ishod, Praznici, Profil, E-pošta, SMS i Autentifikacija identiteta.
- Svi načini i kontaktne strategije mogu se uvoziti i izvoziti.

Uvezite kampanju

1. Izaberite **radio dugme Uvoz** i kliknite na dugme **Izaberi datoteku**.
2. Izaberite odgovarajuću datoteku za uvoz i kliknite na dugme **Uvoz.**

Izvoz kampanje

1. Izaberite **radio dugme Izvozi** .
2. Izaberite odgovarajuću kampanju za izvoz i kliknite na dugme **Izvoz**.

Polja

Uvoz i izvoz obuhvata sledeća polja:

Polja	Opis
Kampanju	Naziv kampanje.

Grupa za kampanju	Naziv grupe kampanje.
Status	Status uvezenog kontakta ako je uvoz završen ili na čekanju.
Razlog	Razlog ako bilo koji uvezeni kontakt nije uspeo.
Izvezi	
Kampanju	Naziv kampanje.
Grupa za kampanju	Naziv grupe kampanje.

Kampanja i konfiguracija sistema uključuju sledeće kartice za uvoz i izvoz:

Kampanju

- Detalji kampanje
- Poslovni parametri
- AI konfiguracija
- CSS
- Zakaži
- Urednik šablona e-pošte
- SMS Urednik šablona
- Druga konfiguracija

Konfiguracija sistema

- Režima
- Poslovni ishod
- Praznike
- Profil
- E-adresa
- SMS
- Autentifikacija identiteta

Kategorija kampanje

Kategorije pomažu u grupisanju kampanja sa zajedničkim ciljem. Kategorije kampanje mogu se koristiti za primenu uslova kao što su DNC, NDNC i tako dalje.

Kreiraj kategoriju kampanje

Da biste kreirali kampanju:

1. Idite na **Kategorija** kampanje i kliknite + **Dodaj kategoriju** kampanje.
2. Unesite **naziv** kategorije kampanje i **opis** kategorije kampanje.
3. Unesite **Unsubscribe GroupID** ako korisnik koristi server za slanje mreže za slanje i primanje e-pošte. Ako ID za odjavu nije obezbeđen, sistem dodeljuje "KSNUMKS" (nula) kao vrednost za polje.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Ažurirajte kategoriju kampanje

1. Izaberite kategoriju kampanje i kliknite na **Uredi** ispod Akcija Tab.
2. Ažurirajte parametre i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite kategoriju kampanje

1. Izaberite kategoriju kampanje i kliknite na **dugme Izbriši** pod Akcija Tab.
2. Kliknite na dugme **Ok** na potvrdu pop-up.

   Napomena: Kategorija kampanje ne može se izbrisati sve dok je mapirana sa najmanje jednom kampanjom.

Polja

Polja koja se koriste u kategoriji kampanje su navedena ovde:

Polja	Opis
Naziv kategorije kampanje	Naziv kategorije kampanje. Kategorija kampanje je grupa kamera.
Opis kategorije kampanje	Opis kategorije kampanje
Radnja	Omogućava korisniku da izmenite i izbrišete cam- paign kategoriju
Odjavi se GroupID	U slučaju korišćenja SendGrid server za slanje i primanje e-pošte, unesite odgovarajući Unsubscribe ID, kao što je kreiran u SendGrid. Ako ID Unsub- pretplatnika nije naveden, sistem dodeljuje '0' (nula) kao vrednost za polje.

Konfiguracija CPaaS provajdera

Napomena: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.

Campaign Manager podržava pokretanje IVR (bez agenta) kampanje koristeći eksterne CPaas provajdere usluga. Korisnik može konfigurisati pristupne akreditive provajdera usluga.

Konfigurišite Tvilio Flek

Da biste konfigurisali novog CPaaS provajdera kao Tvilio Flek:

1. Kliknite na dugme **Dodaj CPaaS**.
2. Unesite ime provajdera **i izaberite** prodavca prodavca **iz padajućeg menija kao** Tvilio **.**
3. Unesite **naziv** aplikacije. Ovo je ime aplikacije Tvilio Flek koje aplikacija koristi za upućivanje poziva.
4. Unesite tajni **ključ** aplikacije koji pruža CPaaS provajder da biste pristupili CPaaS API. Privatni ključ se generiše kada korisnik kreira aplikaciju na Tvilio Flek.
5. Unesite **token** aplikacije za proveru identiteta korisnika.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

   Napomena: Ovaj konfigurisani URL je popunjen u IVR Template Editor za vaše IVR kampanje.

Konfigurišite Nekmo

Da biste konfigurisali novi CPaas provajdera kao Nexmo:

1. Kliknite na dugme **Dodaj CPaaS**.
2. Unesite ime provajdera **i izaberite prodavca provajdera iz padajućeg menija kao** Nekmo **.**
3. Unesite **ID** aplikacije.
4. Kliknite na dugme **PrivateKei** i izaberite privatni ključ.
5. Unesite taster API za pristup Nexmo API.
6. Unesite tajni **ključ** za pristup Nekmo API. Privatni ključ se generiše kada kreirate aplikaciju na Nexmo.
7. Izaberite **Nekmo** broj koji ćete postaviti kao **ID** odlaznog pozivaoca za odlazne pozive iz glasovnih kampanja.
8. Kliknite na dugme **Get Nexmo Numbers**. Korisnik može da koristi ove brojeve da podesite kao ID pozivaoca za glasovne kampanje.

9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

   Napomena: Ovaj konfigurisani URL je popunjen u IVR Template Editor za vaše IVR kampanje.

Ažurirajte CPaaS konfiguraciju

1. Izaberite ime CPaaS i kliknite na dugme **Uredi**.
2. Ažurirajte odgovarajuće parametre i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite CPaaS konfiguraciju

1. Izaberite ime CPaaS i kliknite na dugme **Izbriši**.
2. Kliknite **Ok** na potvrđivanje pop-up.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime CPaaS provajdera usluga konfigurisanog da koristi aplikaciju za rukovanje IVR kampanjama
Platforma Prodavac	Prodavac CPaaS provajdera usluga
Aplikacija	Ime CPaaS provajdera koji Campaign Manager koristi za rukovanje IVR kampanjama
Radnje	Omogućava da izmenite i izbrišete CPaaS konfiguraciju
Naziv aplikacije	Ime aplikacije Tvilio se koristi za upućivanje poziva. Da biste generisali ime aplikacije, prijavite se na svoj Tvilio Flek nalog i kreirajte aplikaciju. Nakon uspešnog kreiranja, Naziv aplikacije je dostupan.
Tajni ključ aplikacije	Tajni ključ obezbeđen od strane CPaaS provajdera za pristup CPaaS API. Priv- ate ključ se generiše kada kreirate aplikaciju na Tvilio Flek. Preuzmite privatni ključ i čuvajte ga na lokalnom serveru. Ovaj privatni ključ se koristi za autorizaciju Tvilio Flek poziva.
Token aplikacije	Token aplikacije za autentifikaciju korisnika. Možete generisati token za određeno ime aplikacije i kombinaciju tajnih ključeva iz aplikacije Tvilio Flek. Unesite ovaj ključ tokena ovde.
ID aplikacije	Nekmo ID aplikacije koji se koristi za upućivanje poziva. Da biste generisali ID aplikacije, prijavite se na svoj Nekmo nalog i kreirajte aplikaciju. Nakon uspešnog kreiranja, ID aplikacije je dostupan.
Privatni ključ	Omogućava da izaberete privatni ključ aplikacije

Polje	Opis
API ključ	API Ključ za pristup API
Tajni ključ	Ključ je obezbeđen za pristup API. Privatni ključ se generiše kada korisnik kreira aplikaciju. Preuzmite privatni ključ i čuvajte ga na lokalnom serveru. Ovaj privatni ključ se koristi za autorizaciju poziva.
Nabavite Nekmo brojeve	Omogućava da koristite brojeve za postavljanje kao ID pozivaoca za glasovne kampanje
Odlazni ID pozivaoca	Broj koji treba podesiti kao odlazni ID pozivaoca za odlazne pozive iz glasovne kamere

API Tasteri

Funkcija API Keys olakšava siguran pristup aplikaciji treće strane uslugama Campaign Manager-a. Osnovna autentifikacija omogućava pristup Vebservisu i Vebsocket serveru.

Kreiraj API ključeve

1. Idite na **API ključ** i kliknite na **dugme Kreiraj**.
2. Unesite **ime** i **opis** za API taster.
3. Ključ API se generiše i popunjava u polju **API Ključ.** Kopirajte ključ u datoteku.
4. **Tajni ključ** se generiše i popunjava u polju Tajni **ključ.** Kopirajte ključ u datoteku.

   Napomena: Tajni ključ je vidljiv korisnicima samo kada kreirate API ključeve. Kada sačuvate API ključ i tajni par ključeva, vrednost ključa nije vidljiva.
5. Kliknite na Pošalji da završite.

Korišćenje API ključa

Možete koristiti kreirani API ključ kao akreditive za pristup Vebservice i Websocket.

Vebservis

Pošaljite API ključ kao zaglavlje preko osnovnog protokola za autentifikaciju sa Base64 enkripcijom. Šifrirajte API ključ.

```
Ovlašćenje: Basic (Base64 enkripcija) (apikei: secretkei)
```

Primer:

Ovlašćenje: Osnovna MTIzNDUtMTIkMjEiLTEiMTIkMi0xMjEiOjEiMzQ1LTEiMTIkLTIkMjEiLTEiMTItMTIi

Kada je klijent uspešno povezan, klijent dobija odgovore.

Vebsocket povezivanje

Pristupite Vebsocket-u sa autentifikacijom:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Primer:

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

Gde:
ApiKey – Generated API Key SecretKey –
Generated secret key.
Kodirajte API Kei - SecretKei par koristeći uslužni program za kodiranje Base64 i koristite kodirani rezultat u zahtevu.
Websocket URL – Ovo je Websocket URL i Port, varira za svakog korisnika. Korisnik – Ime klijenta koji traži pristup Websocket serveru.

Kada je klijent uspešno povezan, klijent dobija odgovore.

Izbriši API ključ

1. Izaberite taster API i kliknite na dugme **Izbriši**.
2. Kliknite **Ok** na potvrdu pop-up.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime dodeljeno API ključu
API ključ	API Ključ kao što je generisana od strane aplikacije

Polje	Opis
Datum kreiranja	Datum i vreme kada je API ključ generisan
Izbriši	Omogućava da uklonite API taster
Tajni ključ	Prikazuje tajni ključ. Korisnik mora da kopira ključ.
Websocket URL	Ovo je Websocket URL i port, varira za svakog korisnika.
Korisnik	Ime klijenta koji traži pristup Vebsocket serveru.

Graditelj uslova usaglašenosti

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Funkcija Compliance Conditions Builder (CCB) omogućava kreiranje više grupa usklađenosti, organizovanih na osnovu geografskih država ili državnih grupa. Ova pravila usklađenosti mogu se primeniti u okviru državnih zakonskih grupa, koje su mapirane na pojedinačne kampanje. Vaša organizacija može da stvori onoliko grupa zakonske usklađenosti koliko je potrebno. Uslovi usaglašenosti stupaju na snagu kada se kontakti isporučuju za biranje.

CCB Upotreba

CCB vam omogućava da izvršite sledeće radnje:

- Kontrola kada pravilo treba da se izvrši za kanale i režime.
- Primenite pravila tokom valjanih dana ili sati.
- Kreirajte pravila za broj pokušaja (na primer, tri pokušaja tokom dva dana, pet pokušaja tokom pet dana, itd.)
- Kreirajte pravila za prvi ili poslednji pokušaj posebno, proveravajući ishod ili vreme pokušaja.
- Proverite različite vrste pokušaja konfigurisan.
- Koristite tri jedinstvene lične karte i broj telefona za praćenje pokušaja.
- Koristite dva poslovna polja na nivou sistema u pravilima biranja.
- Proverite saglasnost ili nesaglasnost.
- Konfigurišite vrstu interakcije - glas, govorna pošta, e-pošta, itd. U govornoj pošti možete konfigurisati bez poruke, ograničeno ili neograničeno).
    - Ograničena govorna pošta je ona u kojoj pozivalac ostavlja samo identifikaciju pozivaoca, a ne bilo koje druge informacije kao što je svrha poziva, itd.
    - Neograničena govorna pošta je ona u kojoj pozivalac može ostaviti i dodatne informacije.

- Koristite operatore kao što su +, >, <, itd.
- Kontrolišite logiku reprogramiranja automatski, ručno ili čak zatvorite kontakt.

CCB Grupe

Idite na CCB > Compliance Conditions Builder.

Levo okno prikazuje sve konfigurisane CCB grupe, a desno okno prikazuje uslove. Možete kopirati uslov i ponoviti u drugoj CCB grupi i izbrisati CCB grupu.

Desno okno prikazuje uslove konfigurisane za određeni CCB. Možete proširiti da vidite uslove stipulated za ovo pravilo. Takođe možete koristiti dugme Dodaj pravilo da biste dodali pravilo. Paleta dugmeta Akcije ima buttona koje možete koristiti za uređivanje, kopiranje ili brisanje pravila konfigurisanog za ovu stavku CCB grupe.

Dodavanje CCB grupe

Da biste dodali CCB grupu:

1. Kliknite na dugme **Dodaj novo**.
2. Unesite **ime** usaglašenosti.
3. Izaberite **Tip** grupe za usaglašenost iz **opcija Država** ili **Kampanja** .
4. Unesite **ime** pravila.
5. Izaberite kanale na kojima se izvršava ovo pravilo. Svi kanali konfigurisani za ovu instancu aplikacije su navedeni za izbor. Možete da izaberete jedan, više ili sve kanale.
6. Izaberite načine na kojima se ovo pravilo izvršava. Svi režimi konfigurisani za ovu instancu aplikacije su navedeni za izbor. Možete da izaberete jedan, više ili sve režime.
7. Unesite broj za **Rolling** i izaberite **Dani** ili **Sati** sa sledeće padajuće liste. Ovo ukazuje da pravilo ograničava broj pokušaja svakog dana / sati. Na primer, ako shvatite 7 kao valjanje dana, aplikacija ograničava biranje na broj pokušaja preko 7 valjanje dana. Ovo postavlja pravilo za pozivanje. Sledeći koraci određuju uslove koji se primenjuju prilikom pozivanja.
8. Izaberite državnu grupu zakona ako izaberete **Država** kao **Tip** grupe za usaglašenost. Izaberite grupu kampanje **iz** Kampanje **i** kategorije **ako izaberete** Kampanja **kao** Tip grupe usklađenosti.
9. Izaberite jedinstveni **ID** sa padajuće liste. Ovde su navedeni svi jedinstveni ID-ovi. Pogledajte Globalni poslovni parametri za detalje o tome kako kreirati jedinstveni ID.
10. Izaberite važeći **režim** sa padajuće liste. Svi modovi kreirani za izabrani kanal su lis- ted. Možete da izaberete jedan, više ili sve režime.
11. Izaberite Tip provere sa padajuće liste. Opcije su pokušaji, prvi pokušaj ili poslednji pokušaj.

12. Ako je **izabrani tip provere Pokušaji**, izvršite sledeće:
    a. Izaberite grupu ishoda usklađenosti sa **padajuće liste Proveri za.** Ova lista sadrži sve grupe ishoda usklađenosti kreirane za CCB.
    b. Izaberite **operator** iz sledećeg: je tačno jednak, manji je ili jednak, veći je od, veći je ili jednak, ili nije jednak.
    c. Unesite **vrednost** koju aplikacija mora proveriti.
13. Ako je **izabrani tip provere Prvi pokušaji** ili **Poslednji pokušaji**, izvršite sledeće:
    a. Izaberite **Vreme** ili **Ishod** iz Provera **padajuće** liste. Ova lista sadrži sve grupe za ishode usaglašenosti kreirane za CCB.
    b. Izaberite **operator** iz sledećeg: je tačno jednak, manji je ili jednak, veći je od, veći je ili jednak, ili nije jednak.
    c. Unesite **vreme** ili izaberite **CCB Outcome Group** u **Vrednost** polje.
14. Ako gornji uslov nije zadovoljen, izaberite opciju iz Izaberi akciju padajuće liste. Navedene su sledeće akcije:
    a. Zatvori kontakt - Zatvara kontakt. Nema daljih pokušaja biranja.
    b. Reschedule - Aplikacija pomera kontakt. Popunite polja za dane, sate i minute da biste ponovo zakazali kontakt.
    c. Automatsko reprogramiranje - Aplikacija automatski menja raspored da se pozove prema automatski, ako postoje preostali pokušaji i u vreme dozvoljeno po zakonu. Automatski res-chedule zamenjuje strategiju kontakta i traži najranije dostupno vreme pozivanja.
15. Kliknite na dugme **SAČUVAJ**. Ova pravila se sada primenjuju u vreme biranja.

Dodaj još uslov

1. Takođe možete dodati više uslova na osnovu raznih drugih geografskih zakonskih propisa. Na primer, neka država bi odredila uslove pozivanja zasnovane na vremenu - N broj pokušaja ako je neizmireni iznos dospeo za više od Ks dana ili neograničen broj pokušaja ako je neizmireni iznos dospeo za manje od X dana.
2. Kliknite **na Dodaj** na graditelju stanja. Ovo otvara padajuću listu koja prikazuje opcije Pokušaji, Polja i Saglasnost.
3. **Operater AND** se automatski aktivira.
4. Ako je izabrani tip provere Pokušaji, izvršite korak 10 do koraka 13 .
5. Ako izaberete **Saglasnost**, izvršite sledeće:
    a. Izaberite jedinstveni **ID** sa padajuće liste. Opcije uključuju CustomerID, OrderID, Deliv-eriID i ModeValue. Ovo se koristi za filtriranje saglasnosti na osnovu vrednosti režima ili izabranog jedinstvenog ID-a.

b. Izaberite saglasnost **ili nesaglasnost** sa padajuće liste. Ovo određuje da li će se pravilo primeniti na kontakt PEWC-a ili ne-PEWC kontakt.

c. **Operator** je unapred izabran kao što **je tačno jednako**.

d. Unesite **vrednost** za polje. Izaberite iz **Da** ili **Ne**.

6. Izvršite korak 12 do koraka 13 .

Dodavanje grupe ishoda usklađenosti

Idite na **CCB** > **Compliance Outcome Groups** Tab da dodate grupe ishoda za graditelja usklađenosti.

1. Kliknite na dugme **Dodaj novo**.
2. U odeljku **Dostupni ishodi** , svi **telefonija** i poslovni ishodi su navedeni po kanalima.
3. Za **ishode** telefonije, proširite svaki režim da biste naveli ishode u režimu.
4. Za **poslovne rezultate**, proširite grupe ishoda da biste videli listu ishoda.
5. Izaberite jedan, više ili sve ishode iz levog okna i koristite **>ili >>** dugmad da biste ih premestili u odeljak Izabrani ishodi.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.
7. Da biste poništili izbor bilo kog ishoda, otvorite grupu u režimu uređivanja i koristite **<ili <<** dugmad da premestite jedan, više ili sve ishode iz grupe.

Dodavanje podešavanja usaglašenosti

Idite na **CCB** > **Compliance Settings** Tab da biste konfigurisali postavke usaglašenosti za povratni poziv i AEM pozive.

1. U odeljku **Podešavanja** usaglašenosti možete izvršiti sledeće:
2. TURN Log Callback pozivi se uključuju **da** bi se razmotrili i NCB i PCB pozivi kao pokušaji usaglašenosti kada se kontakti isporučuju za biranje.
3. TURN Log AEM pozivi se uključuju da bi se AEM pozivi smatrali pokušajima usaglašavanja kada se kontakti isporučuju za biranje.

PII zaštita

Zaštita podataka o ličnom identitetu (PII) vam omogućava da zaštitite specifične informacije o klijentu. Možete sakriti specifične informacije o kupcu, kao što su ime, adresa, e-pošta, broj telefona i tako dalje.

Možete sakriti vrednosti sledećih polja:

- Jedinstveni identifikator - Navedite sve jedinstvene identifikatore.
- Poslovno polje - Navodi sve parametre globalnog poslovanja.
- Režimi - Navedite sve definisane režime.

Jedinstveni identifikator

Izvršite sledeće korake:

1. Idite na **jedinstveni identifikator**.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **Mask Pogledaj** da sakrijete vrednost polja. Ako omogućite **Mask Viev**, **Mask Export** je automatski omogućen. **Izvoz** maske skriva vrednost kada izvozite izveštaj.
3. Ako **Mask Viev** nije omogućen, ne možete da omogućite **Mask Ekport**.

Poslovne oblasti

Izvršite sledeće korake:

1. Idite na **poslovna polja** da biste videli globalne poslovne parametre.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **Mask Pogledaj** da sakrijete vrednost polja. Ako omogućite **Mask Viev**, **Mask Export** je automatski omogućen. **Izvoz** maske skriva vrednost kada izvozite izveštaj.
3. Ako **Mask Viev** nije omogućen, ne možete da omogućite **Mask Ekport**.

Režima

Izvršite sledeće korake:

1. Idite na **Režimi** da biste videli režime.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **Mask Pogledaj** da sakrijete vrednost režima. Ako omogućite **Mask Viev**, **Mask Export** je automatski omogućen. **Izvoz** maske skriva vrednost kada izvozite izveštaj.
3. Ako **Mask Viev** nije omogućen, ne možete da omogućite **Mask Ekport**.

Webex Contact Center Birač

Koristite opciju Konfiguracija birača da biste konfigurisali svoj Webex Contact Center Dialer za rad sa Campaign Manager-om.

1. Idite na **stranicu Konfiguracija** birača i kliknite na **dugme Dodaj** .
2. Unesite **ime** birača za ovaj birač.
3. Unesite **opis** za birač.
4. Unesite ID **organizacije**. Ovo je jedinstveni ID koji generiše Cisco za vaš Webex Contact Center birač.
5. Unesite URL administratora . Ovo je osnovni URL za administraciju API-ja, dat od Cisco. Ovo pomaže korisnicima da sinhronizuju svoje timove, agente i druge entitete sa aplikacijom Campaign Manager.
6. Unesite **URL birača**. Ovo je osnovni URL API-ja za biranje, dat od strane Cisco za pokretanje ili zaustavljanje progresivnih kampanja.
7. Unesite **DAL URL**. Ovo je osnovni URL API-ja sloja podataka, dat od strane Cisco, da biste dobili kontakte dispozicije.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Idite na stranicu Lista birača – birač je sada naveden. Kliknite na dugme Uredi na panelu Akcije.
9. Svi **ishodi** telefonije i mapirani na ishode birača kreirani na Webex Contact Center su navedeni. Ako želite da mapirate poslovne ishode (kreirane na Webex Contact Center, specifič za stanara) na ove ishode birača, kliknite na dugme Uredi za određeni ishod. Izaberite poslovni ishod.

   Napomena: Svaka promena u podešavanjima Dialer zahteva svežu sinhronizaciju da preuzme sve ishode na Webex Contact Center Dialer.

   Napomena: Ako Cisco Endpoint nije pokrenut ili token istekne, pokušaj mapiranja ishoda poslovanja na stranici telefonije rezultira greškom. Aplikacija prikazuje poruku koja ukazuje na to da operacija ne uspeva, a status sinhronizacije birača se ažurira na Failed. Da bi rešio ovaj problem, korisnik mora ručno izvršiti "Sačuvaj i sinhronizovati" da bi vratio funkcionalnost.
10. Idite na Raspored Tab da podesite automatsku sinhronizaciju za birač. Informacije na biraču, kao što su Global Business Fields, automatski se sinhronizuju sa aplikacijom Campaign Manager na osnovu podešavanja.
11. Da biste sinhronizovali informacije, TURN na prekidaču za automatsku sinhronizaciju.
12. Izaberite frekvenciju iz sledećeg:
    a. Raspored – Izaberite vreme okidača (ovo je u UTC) da biste sinhronizovali birač sa aplikacijom Campaign Manager, svakodnevno u zakazano vreme.

b. Interval – Izaberite ovo da biste konfigurisali interval sinhronizacije, u minutama. Možete odabrati interval (između 15 minuta i 480 minuta). Sinhronizacija se dešava u zakazanim intervalima. Na primer, ako podesite interval kao 60 minuta, sinhronizacija se dešava jednom svakog sata.

13. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Strategija kontakta

Strategija kontakta odnosi se na pristup efikasnom saradnji sa klijentima putem više kanala ili više brojeva. To podrazumeva stvaranje okvira koji će se koristiti u kampanji za niz brojeva ili kanala, određivanje dozvoljenih ponovnih pokušaja, prilagođavanje vremena za svaki broj i kanal, i definisanje strategije reprogramiranja za svaki ishod pokušaja.

Kliknite **Strategija** kontakta iz levog navigacionog menija da biste otvorili stranicu

Strategija kontakta. U mreži, dostupne strategije kontakta su navedene sa

odgovarajućim detaljima.

Polja	Opis
Ime	Naziv strategije kontakta.
Vrsta strategije	Tip strategije kontakta. • Jednostavno • Napredne • Napredna (prepisana)
Opis	Opis strategije kontakta.
Režima	Načini strategije kontakta. Kliknite ovde za detaljne informacije da dodate više načina ako je potrebno.
Radnje	Akcije koje treba preduzeti. Da biste saznali više, kliknite ovde.

DODAJ MODOVE

U mreži koja prikazuje strategije kontakata, kliknite na **padajuću listu Režimi** da biste videli sve režime mapirane na ovu strategiju kontakata.

1. U proširenom **načinu** strategije kontakta pop-up, možete uraditi sledeće radnje.
2. Kliknite **na ADD MODES** i konfigurišite strategiju kontakta. Pratite uputstva data u **režimima**.
3. Koristite dugme prekidača **za uključivanje / isključivanje** da biste uspešno aktivirali / deaktivirali režime.

Napomena: Ovaj objekat je dostupan samo za **jednostavnu strategiju** , a ne za **napredne** .

4. Kliknite na **dugme Izmeni** da biste izmeni stranicu strategije kontakta.
5. Klikom na **dugme Kopiraj** , prikazani su dostupni neiskorišćeni režimi - Glasovni režimi za glasovne kamere, SMS modovi za SMS kampanju, E-mail modovi za Email kampanju, i Prilagođeni modovi za prilagođene kampanje. Možete da dodate željeni režim sa padajuće liste i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
6. Kliknite na dugme **Delete** da biste izbrisali željeni režim.

Radnje

Kolona **Akcije** strategije kontakta prikazuje dva dugmeta:

a. **Kopiranje** - Koristite ovo dugme da biste kopirali celu strategiju kontakta, uključujući mapirane režime i konfigurisane ishode telefonije.
b. **Delete** - Koristite ovo dugme da biste izbrisali strategiju kontakta.

   beleške: Ako ste mapirali bilo koji način povezan sa ovom strategijom kontakta ili mapirali ovu strategiju kontakta na bilo koju kampanju, ne možete izbrisati ovu strategiju kontakta.

Kontakt Strategija - Tipovi

Aplikacija podržava tri vrste kontaktne strategije:

Jednostavna strategija: Jednostavna strategija je lako podesiti. Ova strategija vam omogućava da konfigurišete režime koji će se isprobati jedan po jedan u sekvencijalnom redosledu na osnovu težine. Ciklus se ponavlja sve dok se ne završi konfigurisani broj ciklusa.

Napredna strategija: Napredna strategija vam omogućava da definišete složena pravila ponovnog pokušaja.

Strategija povratnog poziva: Strategija povratnog poziva nije primenljiva za trenutno izdanje.

Kreiranje strategije kontakta

Pratite korake navedene u nastavku da biste kreirali strategiju kontakta.

Dodaj strategiju kontakta

1. Kliknite na **Dodaj strategiju** kontakta i pojavljuje se naziv **strategije** kontaktaTab.

Widget 1 - Kontakt Strategija Ime

2. Unesite **ime** i **opis** strategije kontakta.
3. Izaberite vrstu strategije kontakta iz **jednostavan**, **napredan** ili **povratni poziv**.

4. TURN **Ograniči više e-pošte i SMS** uključite ako želite da kontrolišete slanje više e-poruka i tekstualnih poruka istom kontaktu.

   Napomena: Uključivanje ovog prekidača znači da aplikacija šalje samo jednu e-poštu ili SMS kontaktu za određenu kampanju.

5. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste prešli na Izaberi **režim** vidžeta.

Widget 2 - Izaberite režim

1. Izaberite **režim** sa padajuće liste.

   beleške: Ako nemate režim koji se odnosi na ovu strategiju kontakta, kreirajte novi režim klikom na dodati dugme.

2. Koristite pop-up vremensku tablu da biste izabrali vremenski opseg **da bi ova strategija** kontakta bila operativna.
3. Koristite klizač da konfigurišete režim ponovnog pokušaja **za ovu strategiju** kontakta.
4. TURN uključite **PEWC** prekidač da biste omogućili PEWC za ovu strategiju kontakta.

   PEVC ili prethodna izričita pismena saglasnost je usklađenost koja nalaže telemarketerima da dobiju prethodnu izričitu pismenu saglasnost pozvane strane za autodialed ili unapred snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambeni fiksni telefon.

   Napomena: Da biste isporučili kontakte, potrebno je da TURN uključite PEWC prekidač za ADM kampanju

5. Ako omogućite **napredni** tip strategije kontakta pod **Ime** strategije kontakta, pojavljuje se prekidač **Transition Retri** . TURN uključite prekidač da biste omogućili sledeća polja za prelazak za ovu strategiju kontakta.

   a. Koristite klizač Pokušaji **tranzicije** da biste popravili broj pokušaja tranzicije za ovu strategiju kontakta.

   b. Koristite klizač Trajanje tranzicije **(dani)** da podesite broj dana tranzicije za ovu strategiju kontakta.

6. Za **Retain Mode Retries dok se prebacuje na prekidač za povratni** poziv, možete pratiti korake ispod.

   a. U položaju **ON** , preostali pokušaji za ovaj režim se zadržavaju kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.

   b. U položaju **OFF** , broj ponovljenih pokušaja se inicijalizuje na nulu kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.

7. Kliknite na dugme **Prethodno** da biste prešli na prethodni ekran u bilo kom trenutku.
8. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste se kretali do vidžeta **Ishodi** telefonije.

Dodatak 3 - Ishodi telefonije

Vidžet **za ishode** telefonije sadrži listu ishoda. Ovde možete konfigurisati strategiju kontakta za svaki ishod naveden u mreži.

1. Koristite polje **za pretragu** da biste pretražili bilo koji određeni ishod.
2. Kliknite na dugme **Ishodi** u redu zaglavlja da biste sortirali ishode u uzlaznom ili opadajućem redosledu.
3. Kliknite na željeni red da izvršite potrebne izmene i izmenite detalje. Svi redovi su učitani sa podrazumevanim vrednostima
4. Na broju panela, izaberite **Reschedule Time (D: H: M)** za poziv koji će biti odložen za ovaj ishod.
5. Na ploči sa brojevima izaberite Mak **Retry** za ovaj ishod.

   Napomena: Ovo se primenjuje samo za **napredne** strategije kontakata.
6. Na panelu sa brojevima izaberite **Prioritet** za ovaj ishod. Aplikacija isporučuje kontakte na birač na osnovu visokog prioriteta.
7. Izaberite **režim** grane - alternativni režim da biste došli do kontakta.

   Napomena: Ovo se primenjuje samo za **napredne** strategije kontakata.
8. Izaberite polje za **potvrdu Zadrži PCB** ako isti agent servisira kupca u povratnom pozivu.

   Napomena: Ovo se ne primenjuje na trenutno izdanje.
9. Izaberite polje za potvrdu Zatvori **kontakt** ako želite da zatvorite kontakt na osnovu ovog ishoda.
10. Izaberite polje za **potvrdu Remove Mode** ako želite da uklonite režim za kombinaciju strategije kontakta i ishoda.
11. Kliknite **PRETHODNA** da biste prešli na prethodni ekran u bilo kom trenutku.
12. Kliknite na dugme **SAČUVAJ I DODAJTE JOŠ JEDAN REŽIM** da biste sačuvali strategiju kontakta.
13. Kliknite **SAVE** da biste dovršili konfigurisanje strategije kontakta.

Upravljanje režimom

Režim označava različite kanale komunikacije koji se mogu koristiti za pokretanje razgovora. Uobičajeni načini koji se koriste u konverzacijskom angažmanu uključuju tekstualno ćaskanje i glasovne interakcije putem broja kupca, e-pošte itd.

Možete upravljati režimima mapiranim na strategiju kontakta tako što ćete onemogućiti izabrane režime, promeniti ponovne pokušaje dozvoljene za režim ili promeniti vreme pozivanja za režim.

Jednostavna strategija kontakta

Mapirani režimi su prikazani kao što je prikazano ispod.

Na **ekranu Modes** iznad, možete uraditi sledeće:

1. Prevucite i ispustite režime da biste promenili prioritet.
    a. **Omogući / onemogući** režime - Kontakti se ne isporučuju u režimima sa invaliditetom. Ako res- cheduler mora da reprogramira kontakt u režimu koji je onemogućen, kontakt je prebačen na sledeći aktivni režim po višem prioritetu.
    b. Ovaj prekidač za uključivanje / isključivanje režima podleže sledećim uslovima:
        - Kada je režim isključen, on je deaktiviran. Brojevi telefona se ne uklanjaju. Kada se režim ponovo uključi, kontakti se biraju na ovaj broj telefona.
        - Sve validacije vezane za usklađenost primenjuju se u trenutku otpremanja kontakta. Stanje režima - ON ili OFF - se ne uzima u obzir.
        - Ako je ovo poslednji režim, ciklus se tretira kao završen. Aplikacija nastavlja biranje sledećeg ciklusa.
2. **Kopiraj / izbriši** režime.
3. Kliknite na **dugme Uredi** u odnosu na režim koji želite da uredite. Aplikacija vas vodi do Vidget 2 - Izaberite čarobnjaka za režim. Možete izvršiti sledeće radnje:
    a. Promenite prozor koji se može pozvati za režim-
        - Za jednostavnu strategiju, promena ovo za jedan režim replicira isto vreme za druge režime.
    b. Povećajte / smanjite režim ponavljanja - svaka promena u jednom režimu se replicira u svim režimima konfigurisanim za strategiju kontakta. Ovo takođe utiče na to kako se obrađuje ciklus ponovo.
        - Na primer, postoje tri režima (A, B i C) u strategiji jednostavnog kontakta, a broj ponovnog pokušaja je 1. Broj ciklusa konfigurisanih je 2. Aplikacija bira sve režime jednom da završi prvi ciklus. Zatim počinje drugi ciklus biranja. Prema poboljšanoj strategiji, pretpostavimo da je korisnik povećao ponovni pokušaj režima na 2 - to znači da se SVI modovi mogu birati dva puta. Prema prioritetu, A se bira dva puta, B dva puta, a C dva puta da završi jedan ciklus. Ako su konfigurisana dva ciklusa, svaki režim se bira ČETIRI puta po prioritetu - dva puta u svakom ciklusu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Napredna strategija kontakta

Mapirani režimi se prikazuju kao što je prikazano

ispod: Na **ekranu Modes** iznad, možete:

1. Prevucite i ispustite režime da biste promenili prioritet.
2. **Omogući / onemogući** režime - Omogućavanje ili onemogućavanje režima iznosi zamenjivanje konfigurisane strategije za određene režime. Kontakti se ne isporučuju na načine koji nisu premošteni (to jest, onemogućeni). Kontakti se isporučuju samo na režime koji su aktivni, odnosno premošteni. Ako rescheduler mora da reprogramira kontakt u režim koji nije premošten, to jest, neaktivan, kontakt se bira iz najvišeg nadjačanog režima prema prioritetu.
3. **Kopiraj / izbriši** režime.
4. Kliknite na **dugme Uredi** u odnosu na režim koji želite da uredite. Aplikacija vas vodi do **Vidget 2 - Izaberite čarobnjaka za režim** . Možete izvršiti sledeće radnje:
   a. Promenite prozor koji se može pozvati za režim.
   b. **Povećajte / smanjite** režim ponavljanja
   c. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Dozvolu

Campaign Manager nudi model pretplate za licence. Naknada za licencu se naplaćuje na osnovu maksimalnog broja korisnika, pokušaja kontakta, ili minuta potrošenih dok ste prijavljeni za obračunski ciklus. Licenca za pretplatu nema ograničenje na kupljenu količinu, a višak se naplaćuje u skladu s tim. Naplata se odvija na unapred dogovorenoj frekvenciji.

Licenca mora biti obnovljena po isteku na datum naveden u datoteci licence. Ako se licenca ne obnovi po isteku, administrator se ne može prijaviti. Međutim, aplikacija nastavlja da radi 12 sati, obrada i isporuka kontakata. Nakon 12 sati, prestaje da isporučuje kontakte na birač.

Pogledaj izveštaje o licencama

1. Kliknite na Licenca da biste videli **Istovremeno prijavljivanje Izveštaj** otvara.
2. Unesite **Datum** početka i Datum **završetka** da biste prikazali izveštaj za definisani vremenski period.
3. Kliknite na dugme **Prikaži**. Izveštaj sadrži mrežu koja prikazuje broj korišćenih licenci za **Admin Ports**, **Supervisor Ports**, i **Agent Ports**.
4. Kliknite na Izvoz da biste preuzeli izveštaj.

Licenca za otpremanje

Napomena: Upload nije primenljiv za sve varijante.

Korisnik može da otpremi licencu i vidite detalje istog. Idite na **License** > **Upload**. Pregledajte datoteku i kliknite na dugme **Otvori**.

Prikazana su sledeća polja:

Polja	Opis
Licencirani detalji	Prikazuje korisničke detalje: • Admin - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa ulogom administratora dozvoljenom pod uslovima ove licence. • Supervizor - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa ulogom supervizora koja je dozvoljena pod uslovima ove licence. • Agent - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa ulogom agenta dozvoljenom u skladu sa uslovima ove licence.
Korišćenje licenci	Prikazuje detalje o korišćenju licence za tekući dan: • Admin - Broj dozvoljenih administratora prijavljenih za tekući dan. • Supervizor - Broj dozvoljenih supervizora prijavljenih za tekući dan. • Agent - Broj dozvoljenih agenata prijavljenih za tekući dan.
Karakteristike licence	Lista funkcija aplikacija koje su dostupne na ovoj licenci.

Kršenje licence

Aplikacija prikazuje statičko upozorenje ako:

- Konfigurisan dana pre isteka licence, odbrojavanje do datuma i vremena isteka licence.
- Odbrojavanje do datuma prestanka.

Agent Licenca Obračun

Sledeći primer opisuje kako se vrši izračunavanje licence agenta:

Kampanja A je mapirana na jednu ili više kampanja Campaign Manager-a. Imamo deset 10 agenata mapiranih na ovu kampanju A. Servis License Manager anketira informacije o broju agenata iz AVS-a u intervalima od 15 minuta kako bi ažurirao upotrebu licence. Najveći broj agenata prijavljenih u bilo kom trenutku tokom dana koristi se za preispitivanje broja korišćenih dozvola.

Ako su 7 agenti prijavljeni između 08.00 i 12.00 časova, 9 agenti su prijavljeni između 12.00 časova i 03.00 PM, i 5 agenata su prijavljeni između 3.00 PM i 5.00 PM - broj agenata za dan se računa kao 9. Osim stanja odjavljivanja agenta, ostale države agenta se obračunavaju prilikom anketiranja informacija o broju agenata menadžeru kampanje. Ove informacije su takođe dostupne u izveštajima o licencama.

Izveštaj za upotrebu

Idite na **License** > **Usage**. Izveštaj o korišćenju prikazuje tri vrste kvantifikovanih izveštaja:

Izveštaj istovremenog agenta

Naplata se zasniva na najvećem broju prijava u bilo kom danu u kalendarskom mesecu.

Primer, tri agenta (AKSNUMKS, AKSNUMKS i AKSNUMKS) prijavljuju se prvog dana, tri agenta (AKSNUMKS, AKSNUMKS i AKSNUMKS) prijavljuju se drugog dana, a tri agenta (AKSNUMKS, AKSNUMKS i AKSNUMKS) prijavljuju se trećeg dana. Kupac se naplaćuje na osnovu najvećeg broja prijava u ovom slučaju, a to je tri kao različiti agenti su prijavljeni, najveći broj agenata ostaje tri.

Izveštaj o korišćenju agenta

Izveštaj prikazuje jedinstvene prijave agenta, u jednoj liniji za svaki mesec.

Izveštaj imenovanog agenta

Ovaj izveštaj takođe prikazuje jedinstvene prijave agenata, ali svakodnevno.

Primer, tri agenta (AKSNUMKS, AKSNUMKS i AKSNUMKS) prijavljuju se prvog dana, tri agenta (AKSNUMKS, AKSNUMKS i AKSNUMKS) prijavljuju se drugog dana, a tri agenta (AKSNUMKS, AKSNUMKS i AKSNUMKS) prijavljuju se trećeg dana. Kupac se naplaćuje na osnovu jedinstvenih prijava agenta i u ovom slučaju, to je osam.

Napomena: Izveštaj o korišćenju prikazuje detalje na osnovu podešavanja konfiguracija koje se vrše tokom procesa pružanja i ugovornih uslova.
Kontaktirajte naš tim za rezervisanje za dodatne detalje.
Naplata za SaaS model vrši se na osnovu vrste naplate kao što su istovremeni agent, imenovani agent ili upotreba agenta i minimalno izvršenje potpisano tokom ugovornog procesa.

Pogledaj izveštaj o korišćenju

Podesite vremenski filter da biste videli izveštaj:

1. Unesite određenu **godinu** da biste videli podatke za drugu godinu. Podrazumevano, izveštaj prikazuje podatke tekuće godine. Izveštaj za svaki mesec je prikazan u pojedinačnom Tab. Prvi Tab prikazuje podatke za tekući mesec, dok su podaci za prethodne mesece dostupni na narednim karticama.
2. Izaberite prilagođeni opseg **datuma**.
3. Kliknite na **Datum** početka da biste izabrali datum i vreme početka.
4. Kliknite na **Datum** završetka da biste izabrali datum i vreme završetka.

   beleške: Podrazumevano, Datum početka i Datum završetka polja prikazuju trenutni datum i vreme kada je poslednji put otvorena stranica Izveštaj o upotrebi.
5. Kliknite na dugme **Prikaži** da biste preuzeli izveštaj.
6. Kliknite na dugme **Osveži** da osvežite podatke na struju.
7. Kliknite na Izvoz da biste preuzeli izveštaj. Izaberite vrstu izveštaja (Rezime i Agent) koji će se učitati u iskačućem prozoru koji se pojavi.

a. Rezime (podrazumevani izbor) - Ovaj tip izveštaja sadrži iste kolone podataka kao i rep- resent u aplikaciji. Pored svake kolone trajanja, izvezena datoteka sadrži dodatnu kolonu koja prikazuje odgovarajuće trajanje pretvoreno u sekunde.

b. Agent - Ovaj tip izveštaja sadrži samo datume naplate, imena agenata, prijave i trajanje poziva koje su agenti obrađivali, shodno tome.

c. Izaberite željene mesece, u slučaju da izaberete opciju Godina u filteru.

8. Kliknite na dugme **Izvoz**.

Izveštaji Polja

Polje	Opis
Ukupno imenovanog agenta	
Datum	Datumi za koje se popunjava podaci o korišćenju.
Vrsta licence	Vrsta licence koja se troši za određeni mesec. Ovo može biti "Basic" ili "Premium". Vlasnik osnovne licence se inače smatra Premium kada je omogućen sa najmanje jednom od AI funkcija, kao što su P2P i BTTC.
Broj Prijava	Ukupan broj prijavljivanja.
Ukupno obrađenih poziva	Ukupan broj poziva koje su agenti obrađivali za određeni datum.
Stvarno trajanje poziva	Ukupno stvarno trajanje svih poziva koje su agenti obrađivali za određeni datum. To je trajanje koje se troši od početka do kraja poziva.
Izračunato trajanje poziva	Ukupno izračunato trajanje svih poziva koje su agenti obrađivali za određeni datum. To je zbir zaokružene vrednosti svakog trajanja poziva. Zaokruživanje off vrednost za trajanje poziva je konfigurisan u back-end za sekunde i minute.
Ukupno aktivno trajanje	Ukupno aktivno trajanje svih prijavljenih agenata za dati datum. To je trajanje za koje dati agent ostaje u aktivnom stanju, kao što su Readi, In Call, i tako dalje.
Ukupno trajanje prijavljivanja	Ukupno trajanje prijavljivanja svih prijavljenih agenata za dati datum.
Ukupno Prijave supervizora	Ukupan broj supervizora prijavljenih u kon- jedini za dati datum.
Digitalne transakcije	
SMS	Prikazuje broj kampanje SMS poslate za određeni datum.

E-adresa	Prikazuje broj e-poruka kampanje poslatih za određeni datum.
Društveni mediji	Prikazuje broj angažmana na društvenim mrežama koji se odnose na kampanje za određeni datum.
Ukupno potrošenih jedinica	Ukupan broj digitalnih transakcijskih jedinica izvedenih za dati datum. Vrednost jedinice je konfigurisana u pozadini. Primer, jedna jedinica se može konfigurisati kao 100 digitalnih transakcija.
Verifikacije identiteta	
Ukupno Osnovna Auth	Ukupan broj zahteva za autentifikaciju pre poziva poslatih za određeni datum.
Verifikovana primarna autentifikacija	Ukupan broj uspešnih pre-call autentifikacija za dati datum.
Ukupno Sekundarna Auth	Ukupan broj dežurnih autentifikacija izvedenih za određeni datum.
Verifikovana sekundarna autentifikacija	Ukupan broj uspešnih dežurnih autentifikacija završenih za određeni datum.
Ukupno transakcija	Ukupan broj svih transakcija obrađenih na određeni datum.

Korisnik

Upravljanje korisnicima je od suštinskog značaja za autorizaciju pristupa različitim korisnicima, kao što su administratori, operateri i drugi korisnici Kontakt centra

Uloge dodeljene korisnicima, kao što su administratori i supervizori, definišu svoje akcije u okviru aplikacije. U određenim situacijama, supervizor može igrati ulogu menadžera birača. U okviru Campaign Manager-a imate mogućnost da kreirate korisnike, dodeljujete uloge i mapirate njihove odgovornosti u skladu s tim.

Kreiranje korisnika

Kada tim za obezbeđivanje kreira stanara, podrazumevano se kreira super korisnik. Za kreiranje dodatnih korisnika, zakupac može koristiti super korisnika da se prijavi u Campaign Manager.

Kreirajte sledeće tipove korisnika za dodatno kreiranje korisnika.

Korisnici - Korisnici koje kreirate ovde mogu da pristupe aplikaciji koristeći SQL autentifikaciju ili Vindovs autentifikaciju.

Korisnici domena - Korisnici koje kreirate ovde su takođe kreirani na određenom domenu. Lozinke postavljene ovde za ove korisnike mogu se koristiti i za pristup domenu.

SSO Korisnici – Single Sign-On (SSO) korisnici su konfigurisani za SSO na nezavisnom SSO provajderu identiteta. Ovaj metod omogućava korisnicima SSO da se prijave na više veb lokacija sa jednim skupom akreditiva.

Kliknite Korisnik iz menija leve navigacione stranice da biste otvorili stranicu Korisnik.

Polja

Polja	Opis
Korisnički ID	Prikazuje korisnički ID korisnika
Korisničko ime	Prikazuje ime korisnika
Home Telefon	Prikazuje Home broj telefona korisnika
Mobilni telefon	Prikazuje broj mobilnog telefona korisnika
E-adresa	Prikazuje ID e-pošte korisnika
Radnje	Navedite akciju koju treba preduzeti.

Kreiraj korisnike

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite na dugme **Dodaj korisnika**. Kartice **Korisničko ime i lozinka** i **Informacije** o korisniku su popunjene.
2. Unesite **korisničko ime**.
3. Izaberite **Tip** korisnika iz sledećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator za aplikaciju i ima puna prava u svim modulima.
   b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
   c. **Kontrolni operater** - Korisnik je kontrolni operater i ima pristup kontroli Agent Desktop.

      Napomena: Ovo trenutno nije dostupno za Webex Contact Center.
4. Za vrstu autentifikacije izaberite **Autentifikacija** baze podataka.

   Ovaj standardni metod autentifikacije koji se sastoji od korisničkog imena i lozinke, koristi se za različite sisteme baze podataka. Aan instanca SQL Server može imati više korisničkih naloga (koristeći SQL autentifikaciju) sa različitim korisničkim imenima i lozinkama. SQL autentifikacija je poželjna na zajedničkim serverima gde različiti korisnici imaju pristup različitim bazama podataka. SQL Autentifikacija je potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent izvršava.

beleške: Ova vrsta autentifikacije ne nudi funkciju politike lozinke u vezi sa sastavom lozinke ili isteka lozinke. Za efikasnu politiku lozinke, koristite Vindovs autentifikaciju. Vaš administrator domena može da sprovede politiku lozinke domena za pristup aplikaciji.

5. Unesite **lozinku** za pristup SQL serveru ako je vaš tip autentifikacije Autentifikacija **baze podataka**. Ovo polje je obavezno.
6. Ponovo unesite da biste potvrdili **lozinku** da biste pristupili SQL serveru ako je vaš tip autentifikacije Autentifikacija baze podataka. Ovo polje je obavezno.

   Napomena:
   Polja za lozinku i potvrdu lozinke su onemogućena ako je vaš izbor Vindovs autentifikacija. Nastavite sa koracima od 9 do 13 ako korisnik obrađuje Salesforce CRM kampanje na Campaign Man- ager. Else preskočite na korak 14.
7. Unesite **ime** domena ako je vaša autentifikacija izabrana kao **Vindovs autentifikacija**. Ovo je onemogućeno ako je izabrana Autentifikacija baze podataka.
8. Omogućite **ikonu za prebacivanje SF akreditiva** ako korisnik upravlja SF CRM kampanjama.
9. Unesite **SF korisničko ime**.
10. Unesite **SF lozinku**.
11. Unesite detalje **SF**tokena.

    Napomena : SF Token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, SF aplikacija potvrđuje korisnike na osnovu SF korisničkog imena i SF lozinka polja konfigurisanih gore.
12. Kliknite na VALIDATE **SF CREDENTIAL** da biste dovršili autentifikaciju korisnika.
13. Podesite prekidač za istovremenu prijavljivanje ako dozvolite korisniku da se istovremeno prijavljuje u aplikaciju. Ako podesite ovaj prekidač **OFF**, aplikacija odjavljuje korisnika iz ranije prijavljivanje nakon prijema potvrde.
14. Idite na odeljak **Informacije o** korisniku.

Informacije o korisniku

1. Unesite **Home Broj telefona** korisnika.
2. Unesite **broj mobilnog telefona** korisnika.
3. Unesite **grad** koji korisnik pripada.
4. Unesite državu iz koje je korisnik.
5. Unesite poštanski **broj** za Home lokaciju.
6. Unesite adresu e-pošte **korisnika** .
7. Popunite **polja Address1** i **Address2** .

8. Unesite bilo koji **komentar.**
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Idite na odeljak **Mapiranje** uloga da biste mapirali uloge na ovog korisnika.

Kreirajte korisnike domena

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite na dugme **Dodaj korisnika**. Kartice **Korisničko ime i lozinka** i **Informacije** o korisniku su popunjene.

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite **korisničko ime**.
3. Izaberite **Tip** korisnika iz sledećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator za aplikaciju i ima puna prava u svim modulima.
   b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za tip autentifikacije izaberite **Vindovs autentifikaciju**.

   Vindovs Authentication- Ovo je obično aktivna autentifikacija domena. Kada se korisnik domena prijavi u aplikaciju, autentifikacija se uspostavlja usklađivanjem kombinacije korisničkog imena / lozinke sa datim domenom i odobrenim pristupom.
5. Unesite ime **domena**.
6. **Polja Lozinka** i Potvrdi **lozinku** su onemogućena. Aplikacija potvrđuje autentičnost korisnika u odnosu na lozinku domena.
7. Omogućite **ikonu za prebacivanje Salesforce akreditiva** ako korisnik upravlja Service Cloud Voice kampanjama.
8. Unesite korisničko ime **Salesforce-a**.
9. Unesite **lozinku** za Salesforce.
10. Unesite **SalesforceToken detalje**.

Napomena : Salesforce Token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, Service Cloud Voice aplikacija- ation potvrđuje korisnike na osnovu Salesforce Username i Salesforce Passvord polja konfigurisanih gore.

11. Kliknite na VALIDATE **SF CREDENTIAL** da biste dovršili autentifikaciju korisnika.
12. Podesite prekidač za istovremenu prijavljivanje ako dozvolite korisniku da se istovremeno prijavljuje u aplikaciju. Ako podesite ovaj prekidač **OFF**, aplikacija odjavljuje korisnika iz ranije prijavljivanje nakon prijema potvrde.
13. Idite na odeljak **Informacije o** korisniku.

Informacije o korisniku

14. Unesite **Home Broj telefona** korisnika.
15. Unesite **broj mobilnog telefona** korisnika.
16. Unesite **grad** koji korisnik pripada.
17. Unesite državu iz koje je korisnik.
18. Unesite poštanski **broj** za Home lokaciju.
19. Unesite adresu e-pošte **korisnika** .
20. Popunite **polja Address1** i **Address2** .
21. Unesite bilo koji **komentar.**
22. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Kreiraj SSO korisnika

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite na dugme **Dodaj korisnika**. Kartice **Korisničko ime i lozinka**i **Informacije** o korisniku su popunjene.

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite **korisničko ime**.
3. Izaberite **Tip** korisnika iz sledećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator za aplikaciju i ima puna prava u svim modulima.
   b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za tip autentifikacije, izaberite **SSO**

   SSO - Ovo je protokol jedinstvenog prijavljivanja. Ovi korisnici su konfigurisani na provajderu usluga autentifikacije identiteta treće strane. Kada se korisnik prijavi u aplikaciju, validaciju korisničkog imena i lozinke vrši SSO provajder usluga identiteta. Nakon uspešne validacije, korisnik dobija pristup aplikaciji.
5. **Polja Lozinka**, **Potvrdi lozinku** i Ime **domena** su onemogućena. Aplikacija autentifikuje korisnika preko provajdera SSO treće strane.
6. Omogućite **ikonu za prebacivanje SF akreditiva** ako korisnik upravlja Service Cloud Voice kampanjama.
7. Unesite **SF korisničko ime**.
8. Unesite **SF lozinku**.

9. Unesite detalje **SF**tokena.
10. **Napomena** : SF Token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, aplikacija Service Cloud Voice potvrđuje korisnike na osnovu polja SF korisničkog imena i SF lozinke konfigurisanih gore.
11. Kliknite na VALIDATE **SF CREDENTIAL** da biste dovršili autentifikaciju korisnika.
12. Podesite prekidač za istovremenu prijavljivanje ako dozvolite korisniku da se istovremeno prijavljuje u aplikaciju. Ako podesite ovaj prekidač **OFF**, aplikacija odjavljuje korisnika iz ranije prijavljivanje nakon prijema potvrde.
13. Idite na odeljak **Informacije o** korisniku.

Informacije o korisniku

14. Unesite **Home Broj telefona** korisnika.
15. Unesite **broj mobilnog telefona** korisnika.
16. Unesite **grad** koji korisnik pripada.
17. Unesite državu iz koje je korisnik.
18. Unesite poštanski **broj** za Home lokaciju.
19. Unesite adresu e-pošte **korisnika** .
20. Popunite **polja Address1** i **Address2** .
21. Unesite bilo koji **komentar.**
22. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Uloge

Kliknite na dugme **Uloge** da biste videli ekran Uloge sa listom dostupnih uloga u aplikaciji. Da biste kreirali uloge,

1. Kliknite na dugme **Dodaj** da biste otvorili ekran Informacije **o** ulogama.
2. Unesite ime **uloge**.
3. Unesite **opis** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Mapiranje uloga

Kada je uloga kreirana, možete mapirati ulogu pomoću funkcije mapiranja.

Odeljak **Mapiranje** prava uloga sadrži različita prava koja možete mapirati na ulogu u odnosu na funkcije aplikacije kao što su kampanja, strategija kontakta i tako dalje.

1. Da biste mapirali ulogu, kliknite na dugme **Uredi** na određenu ulogu koju želite da mapirate.
2. Ekran **Konfiguriši uloge** se pojavljuje sa odeljcima Informacije o ulogama i mapiranje prava

Tabela Lista prava koja je data u nastavku navodi prava koja su vam dostupna za mapiranje korisnicima. Nisu sva prava važna za svaku stavku koja je ovde navedena. Osim toga, postoji nekoliko drugih prava koja se primenjuju u određenim aspektima aplikacije.

Lista prava - Tabela

#	Prava	Opis
1	Kreirate	Korisniku je dozvoljeno da kreira novi entitet.
2	Ažuriranje	Korisnik da uređuje / ažurira postojeći entitet.
3	Izbriši	Omogućava korisniku da izbriše izabrani entitet.
4	Prikaz	Korisnik može da vidi samo izabrani entitet.
5	Otpremanje	Korisniku je dozvoljeno da otpremi podatke u aplikaciju, koji se odnose na funkciju.
6	Podešavanje	Korisnik može konfigurisati detalje koji se odnose na izabranu funkciju.
7	Sačuvaj	Korisniku je dozvoljeno da sačuva nove podatke o kreiranju / ažuriranju.
8	Izvrši	Korisniku je dozvoljeno da obavlja aktivnost u vezi sa ovim entitetom. Na primer, korisnik može izvršiti kampanju (promeniti stanje kampanje iz Stop na Start ili obrnuto).
9	Omogući	Korisniku je dozvoljeno da omogući / onemogući entitet. Na primer, korisnik može da omogući grupu kampanje.
10	Kopiranja	Korisnik može da kreira kopiju entiteta. Na primer, korisnik može da kreira kopiju kampanje.

Pogledajte **tabelu mapiranja** prava za detalje o dozvoljenom mapiranju za različite aspekte aplikacije.

Mapiranje prava - Tabela

Uloge	Prava	Opis
Korisnici	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja korisničkim nalozima u sistemu.
Uloge	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja sistemskim ulogama i dozvolama.

Grupe za kampanju	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled, izvršenje, kontakt parametara, vremenska zona, istorijski izveštaji	Korisnici mogu da upravljaju svim aspektima grupa kampanje, uključujući parametre kontakta, vremenske zone i istorijske izveštaje. Prava se mogu dodeliti na osnovu specifičnih tipova grupa, kao što su progresivni **Napomena**: Ako obezbedite prava za istorijski izveštaj, možete da vidite grupe kampanje na istorijskim beta izveštajima. Ovo se primenjuje na izveštaje o rezimeu, detaljima i povratnom pozivu.
Kampanju	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled, izvršenje, poslovni parametri, serverske skripte, strategija izbora kontakata, CSS raspored, planiranje vremena izvođenja, lista kontakata, upravljanje kontaktima, sinhronizacija, rezime kampanje, SMS tem- ploča, vremenska zona, lanac, praznici, izraz builder, cilj kampanje, zakazivanje načina kontakta, e-mail tem-ploča, IVR urednik šablona, ishodi telefonije, AI konfiguracija, prag kontakta, podešavanja birača, istorijski izveštaji	Korisnici mogu da upravljaju svim konfiguracijama vezanim za kampanju i obavljaju radnje kao što su pregled istorijskih izveštaja i podešavanja upravljanja za biranje usklađenosti. Prava se mogu primeniti na sve ili određene kampanje. **Napomena**: Ako obezbedite prava za istorijski izveštaj, možete da vidite kampanje na istorijskim beta izveštajima. Ovo se primenjuje na izveštaje o rezimeu, detaljima i povratnom pozivu.

Poslovni izlaz - dolazak	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da definiše i upravlja poslovanjem NESS ishodi, sa posebnim pravima za matične poslovne ishode.
Strategija poziva	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja kako kontakt

		Strategije se rukuju unutar sistema. Takođe možete obezbeđuje specifične za podrazumevane strategije poziva.
Primena Parametri	Ažuriranje, pregled	Omogućava korisniku da modifikuje i prati sistemske parametre aplikacije.
Usaglašenost	Otpremanje	Omogućava korisniku da otpremi kontakte vezane za usklađenost, kao što su liste Ne zovi (DNC) i nacionalne DNC liste.
Vremenska zona	Ažuriranje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja vremenskim zonama konfiguracije za biranje usklađenosti.
Praznike	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da definiše i upravlja rasporedom praznika za cam- paign operacije.
Globalno otpremanje	Pogledajte, konfigurišite	Omogućava korisniku da podesite i upravlja globalnim kontakt upload konfiguracije.
Državni zakoni	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja državnim zakonima zasnovanim na pravilima o poštovanju pozivanja.
Način Konfiguracija	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da konfiguriše i upravlja različitim načinima komunikacije, kao što su SMS ili e-mail.
Mapa sajta	Ažuriranje, pregled, kreiranje, brisanje	Omogućava korisniku da upravlja URL-ovima koji se koriste u

		sistemu.
Izveštaji	Prikaz	Omogućava korisniku da pregleda sistemske izveštaje za kamere, grupe i agente, uključujući i istorijske izveštaje. Vi

		treba da izaberete jedan ili više da biste videli istorijski beta odeljak u levom oknu.
Upozorenje	Ažuriranje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja upozorenjima konfigurisanim u aplikaciji.
Država / Oblast / Poštanski broj	Sačuvaj, izbriši, otpremi, pogledaj	Omogućava korisniku da upravlja konfiguracijama države, područja i poštanskog broja.
RPC Pokušaj Brojači	Pogledaj, sačuvaj	Omogućava korisniku da prati i ažurira brojače pokušaja ponovnog pokušaja.
E-adresa	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja konfiguracijama e-pošte, kao što su SMTP, POP3 i IMAP Detalji o serveru.
SMS	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja SMS konfiguracijama, kao što su IP adrese gatevai servera i detalji o autentifikaciji.
Dimenzije	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja dimenzijama sistema.
Profil	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja profilima koji se koriste za otpremanje kontakata i ribanje otpremanja.
Objedinjena lista	Omogući	Omogućava korisniku da omogući kampanje kao kampanje objedinjene liste.
Dozvolu	Prikaz	Omogućava korisniku da vidite informacije o licenci.

Vebservis	Pretraživanje	Omogućava korisniku da odobri pristup API-jima Vebservisa.
Ponovo dodeli agenta	Prikaz	Omogućava korisnicima da vidite i upravljaju reas-potpisivanje agenata.
Izvoz / uvoz kampanje	Prikaz	Pruža mogućnost da vidite i upravljate

		Izvoz / uvoz funkcija za kampanje.
Kampanja Cat- egorija	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisnicima da upravljaju kategorijama kampanje, uključujući njihovo kreiranje, ažuriranje, brisanje i pregled.
CPaaS podešavanja	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava upravljanje CPaaS podešavanjima, uključujući- ing stvaranje, ažuriranja, brisanja, i pregled detalja konfiguracije.
Dizajner skripti	Omogućeno	Odobrava pristup i omogućava korišćenje alata Script Designer.
SistemAlerts	Pogledajte, ažurirajte	Omogućava korisnicima da pregledaju i ažuriraju sistemska upozorenja za bolji sistem mon- itoring i održavanje.
Globalni poslovni parametri	Pogledaj, kreiraj, izbriši	Daje mogućnost upravljanja globalnim poslovnim parametrima tako što ih pregledava, kreira i briše.
Bilten	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja CCB postavkama razumljivo.
Konfiguracija birača	Pogledajte, konfigurišite	Omogućava pregled i konfigurisanje podešavanja sistema za biranje.
Ekstrakt podataka	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava kreiranje, ažuriranje, brisanje i pregled procesa i konfiguracije

		podataka.
Metrika performansi	Prikaz	Omogućava korisniku da vidite performanse metrike u različitim sistemskim komponentama.
PII zaštita	Pogledajte, ažurirajte	Omogućava korisnicima da vidite i ažuriraju PII zaštitu

		podešavanja kako bi se osigurala sigurnost podataka.
Digitalni	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisnicima da upravljaju digitalnim kanalima, uključujući kreiranje, ažuriranje, brisanje i gledanje konfiguracija.
Agenti	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled, istorijski izveštaji	Omogućava korisniku da upravlja agentima Tab u izveštajima. Ako obezbedite prava za istorijski izveštaj, možete da vidite kampanje na istorijskim beta izveštajima. Ovo se primenjuje na izveštaje o rezimeu, detaljima i povratnom pozivu.

Da opozovete prava na ulogu, možete poništiti izbor čekboksa koji odgovara odgovarajućoj opciji.

Dizajner scenarija

Script Designer je skriptni alat koji vam pomaže u konfigurisanju vodiča za

pozive. Stranica prikazuje tri kartice: Lista, Obrazac i Izveštaj.

Lista Tab na stranici Script Designer Home pruža sledeće informacije:

- Oblik: Prikazuje ime obrasca kao vezu koja se može kliknuti. Klikom na njega otvoriće se izabrani obrazac u obrascu Tab za uređivanje.
- Naziv kampanje: Označava kampanju pod kojom je kreiran obrazac.
- Vodič za poziv: Određuje da li je obrazac dizajniran kao vodič za pozive. Ova kolona sadrži polje za potvrdu, koje je označeno ako je obrazac podešen kao vodič za pozive.

Vodič za pozive

Poziv Vodič je objekat koji pomaže agentu sa unapred definisanim pitanjima da predstavi kontakt kada je poziv povezan. Na osnovu odgovora, agent može da pređe na sledeće pitanje ili da postavi dodatno

pitanje koje polazi od prethodnog pitanja. Možete konfigurisati skup pitanja, odgovora i pomoćnih pitanja za agente da koriste.

Kampanju

Iz levog menija idite na **Script Designer**.

Izaberite kampanju i izaberite dostupne kampanje iz prikazanih grupa kampanja, priložite ili zamenite obrasce upitnika i konfigurišite parametre za Vodič za pozive.

Sve dostupne grupe kampanje prikazane su u levom oknu ekrana. Kliknite na bilo koju **grupu** kampanje da biste prikazali sve povezane kampanje za ovu grupu. Takođe možete da koristite polje za pretragu za traženje kampanja.

Izveštaj o pozivu je prikazan i kao **grafikon** i kao tabela . Oba pogleda pokazuju broj kontakata koje su agenti koristili poziv vodič na.

Da biste se spustili na detaljnije izveštaje, kliknite na dugme **Naziv** kampanje u prikazu tabele ili grafikon prikazan za kampanju u prikazu grafikona. Oba pogleda predstavljaju detaljne izveštaje.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite grupu **kampanje** sa liste.
2. Izaberite **Call Guide** iz padajućeg menija.
3. Izaberite **naziv** obrasca za mapiranje za ovaj vodič za pozive.

Obrasca

Administrator može da kreira skup unapred definisanih pitanja i priloži ih u obrazac. Koristeći Obrazac, kreirajte pitanja, napišite uslove za pitanja i povežite jedno pitanje sa drugim na osnovu odgovora kupca. Možete napisati JavaScript funkciju ili koristiti ugrađenu JavaScript funkciju.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite kampanju sa liste.
2. Idite na **Form#** Tab da kreirate formular. Sledeći elementi forme su dostupni za konfiguraciju:
    a. Globalne varijable
    b. Blok skripte
    c. Prevalidator
    d. Текст
    e. Izbor opcija
    f. Polje za potvrdu
    g. Izaberi sa liste
3. Konfigurišite poslovno polje, globalnu promenljivu, polje pitanja i funkciju

biblioteke. Za više informacija, pogledajte Obrazac poziva Vodič.

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodič za pozive pomaže agentu da se bavi pozivom kupca na pravilan i strukturiran način. Počevši od pozdravne poruke, dobijanja detalja, a zatim potpisivanja sa oproštajnom porukom, sve ovo se može postići pravilnim sekvenciranjem pitanja. Za više informacija, pogledajte Redosled pitanja .

Kopiranje obrasca

Kliknite na dugme **Kopiraj** da biste kopirali ovaj obrazac u druge kampanje u okviru ove grupe kampanja. Kada kopirate obrazac u druge kampanje, uverite se da su poslovna polja kreirana u kampanjama sinhronizovana sa poslovnim poljima koja ste konfigurisali u obrascu.

Napomena: Ne možete kopirati obrasce preko grupa kampanje.

1. Izaberite kampanju iz padajućeg menija Izaberi kampanju na koju želite da kopirate ovaj obrazac. Unesite jedinstveno ime u polje Ime obrasca. Kliknite na dugme **Kreiraj** da biste kreirali formular.
2. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste izbrisali obrazac. Kliknite na OK na potvrdu pop-up.
3. Izaberite **Novi obrazac** iz padajućeg menija da biste kreirali novi obrazac ili izaberite željeni obrazac za uređivanje postojećeg obrasca.

Funkcije biblioteke

Campaign Manager pruža listu ugrađenih JavaScript funkcija. Takođe možete kreirati prilagođene JavaScript u bloku skripte.

Prevucite i ispustite funkcije biblioteke iz levog okna u polje vrednosti. Format za bibliotečku funkciju je *txml. (FunctionName)*. Na primer, tkml. ToLower

("ZLATO"). Koristite bibliotečke funkcije za sledeća polja:

- Dodelite vrednost
- Poziv Skripta
- Boolean stanje
- Polje vrednosti
- Tekstualna oblast

Aplikacija podržava sledeće funkcije biblioteke:

- Malih
- Velika slova
- Prazan ček

- Provera celih brojeva
- Ulančiti

Obrasca

Globalne varijable

Možete dodeliti vrednosti globalnim promenljivim i koristiti ih u obrascu Vodič za pozive.

Napomena:
Ovo je opciona funkcija.
Globalne varijable su osjetljive na velika i mala slova

Campaign Manager pruža ugrađene globalne varijable. Ove varijable dolaze bez podrazumevanih vrednosti. Morate da dodelite vrednosti ovim tokom rada. Ne možete uređivati ili brisati ova imena globalnih promenljivih.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Da biste kreirali globalnu promenljivu:

1. Kliknite **Globalna promenljiva** iz levog okna.
2. Unesite **ključ** i dodelite **vrednost**. Na primer, tip naloga može biti ključ i zlato može biti vrednost.
3. Kliknite na dugme **Dodaj** da dodate više globalnih promenljivih.
4. Kliknite na dugme **Obriši** da biste izbrisali globalnu promenljivu.

   beleške: Možete izbrisati samo globalne varijable koje ste kreirali. Ne možete obrisati ugrađene Globalne Varijable navedene.
5. Kliknite na dugme **Ukloni** u gornjem desnom uglu ovog odeljka da obrišete sve globalne promenljive.

Blok skripte

Možete napisati ili koristiti JavaScript funkciju za izvođenje proračuna ili pozvati REST API Vebservice. Možete koristiti bilo koju funkciju skripte u polju uslova, dodeliti vrednost ili pozvati polja skripte. Možete čitati globalne promenljive u skripti, ali ne možete resetovati vrednost osim ako nije primitivni tip.

Napomena:
a. Imena promenljivih skripte i imena globalnih promenljivih u skripti treba da budu jedinstvena.
b. ActiveKs komponente i AJAKS poziv nisu podržani u bloku skripte.

Izvršite sledeće korake:

1. Prevucite i ispustite **blok** skripte u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Unesite tekst koda skripte ako je nova skripta, ili kopirajte i nalepite iz postojeće skripte.
3. Kliknite na Ukloni da obrišete skriptu.

Tekst Hvala vam

Kada je ceo tok završen, agent može da se potpiše sa bilo kojom porukom - hvala ili promotivna poruka. Takođe možete označiti poslovno polje (na primer, ime ili prezime).

Poslovne oblasti

Sva poslovna polja povezana sa kampanjom su popunjena u ovom odeljku. Iz levog okna, prevucite i ispustite poslovna polja na polja vrednosti da biste sačuvali poslovna polja za uslove. [BFLD. BusinessFieldName] je format za poslovno polje.

Polja pitanja

Sva polja pitanja kreirana za ovaj obrazac su popunjena ovde. Dodajte bilo koji broj polja pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje) u bloku pitanja. Možete koristiti polja pitanja u tekstualnoj oblasti ili Anywhere u poljima uslova. Iz levog okna, prevucite i ispustite polja pitanja da biste podesili ili sačuvali ovaj odgovor za izabrani uslov.

Nota:
a. String se obično koristi kao tip podataka za polje pitanja. Ako želite da koristite tip podataka koji nije string, koristite odgovarajuće JavaScript funkcije za analizu kao što su (parseInt (), parseFloat (), itd.
b. Vrednosti polja pitanja su osjetljive na velika i mala slova.

Lebdenjem preko okna Pitanje prikazuje mnoštvo opcija koje možete da vežbate:

1. Kliknite na Kopiraj da biste kopirali pitanje.
2. Kliknite na dugme **Zalepi** da nalepite kopirano pitanje iz ostave.

3. Kliknite Odbaci da biste odbacili kopirano pitanje iz ostave.
4. Držite i povucite pitanje da biste ga premestili na drugu poziciju - na primer, sa trećeg pitanja na peto pitanje.
5. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste izbrisali pitanje. Kliknite OK da biste izbrisali i odbacili dijalog.

Višestruki izbor

Takođe možete konfigurisati pitanje koje ima više odgovora. Možete navesti odgovore koje agent bira sa svoje radne površine dok kupac bira. Na primer, kampanja ima pitanje o imovini koju kupac poseduje, kao što je Home, CAR, motocikl, i tako dalje. Agent može da izabere više sredstava koja kupac drži.

Polje za potvrdu

Možete koristiti **Check Bok** ponuda pitanja **tipa Da** ili **Ne** za kupca. Možete podesiti aplikaciju da ukaže na izbor polje za potvrdu znači **da** i ne-izbor znači **Ne**.

1. Prevucite i ispustite **polje** za potvrdu u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces kreiranja obrasca.

Izaberite sa liste

Možete koristiti **Izaberite sa liste** i ponuditi pitanja na kojima je odgovor na listi. Kupac bira odgovor iz ponuđenih opcija. Ako je odgovor dat u nije na listi, može se dinamički dodati na listu od strane agenta.

1. Prevucite i ispustite Izaberite **sa liste** u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces kreiranja obrasca.

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodič za pozive pomaže agentu da se bavi pozivom kupca na pravilan i strukturiran način. Počevši od pozdravne poruke, dobijanja detalja, a zatim potpisivanja sa oproštajnom porukom, sve ovo se može postići pravilnim sekvenciranjem pitanja.

Proširite pitanje da biste otvorili odeljak za sekvenciranje. Takođe možete potvrditi neke informacije koje ste dobili od kupca.

Na primer, možete potvrditi broj računa ako je račun važeći, vodič za poziv mora biti konfigurisan za sledeće pitanje.

Vodič za poziv treba da nagovesti agenta da obavesti o nevažećem broju kupca i odustane od poziva. Prikazani uslovi mogu se koristiti za potvrđivanje informacija koje je dao kupac.

Koristeći ove uslove, korisnici mogu da potvrde i numeričke i string tipove podataka. Na raspolaganju su sledeći uslovi:

- Da li je tačno jednak
- Da li je veći od
- Da li je veći ili jednak
- Da li je manji od
- Da li je manji ili jednak
- Nije jednak
- Počinje sa
- Završava se sa
- Sadrži

Napomena: Kada se izvode džoker funkcije počinju sa, završavaju se sa, i sadrže, prefiks i sufiks string sa znakom %. Na primer, %searchvalue%.

Nakon validacije, možete konfigurisati različite sekvence u zavisnosti od odgovora kupca. Imate sledeće opcije za konfigurisanje redosleda pitanja:

- Idi na sledeće pitanje: Izaberite ovu opciju da biste prešli na sledeće pitanje. U padajućem meniju Izaberi pitanje izaberite sledeće pitanje.
- Reset & Idi na sledeće pitanje: Izaberite ovu opciju da biste postavili sledeće pitanje klijentu resetovanjem prethodnih odgovora na prethodna pitanja. U padajućoj listi Izaberi pitanje, izaberite sledeće pitanje koje će slediti nakon što se ovo pitanje pošalje.
- Dodeli vrednost: Izaberite ovu opciju da biste dodelili vrednost za globalnu promenljivu. U Izaberite promenljivu padajuće liste, izaberite globalnu promenljivu za koju želite da dodelite vrednost. U susednom polju koristite poslovno polje, polje pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje), JavaScript funkciju ili čak globalnu promenljivu kao vrednost povlačenjem i ispuštanjem na ovo polje. Takođe možete dati prilagođenu vrednost. Dodeljivanjem nove vrednosti za globalnu promenljivu, stara vrednost se uklanja iz memorije i uzima se nova vrednost. Nakon dodeljivanja vrednosti za globalnu promenljivu, izaberite sledeću opciju koju želite iz sledećeg padajućeg menija.
- Kraj sesije: Izaberite ovu opciju da biste završili ovu sesiju. Odabirom ove opcije, sesija se zaustavlja nakon što je ovo pitanje poslano. U padajućem meniju Izaberi dispoziciju, izaberite poslovnu ili telefonsku dispoziciju. Možete konfigurisati poruku o završetku sesije, kao što je Hvala za učešće agenta da pročita klijentu.
- Poziv skripta: Izaberite ovu opciju da pozovete JavaScript funkciju. Unesite ime funkcije skripte u susedno polje da biste dovršili ovu akciju. Odabirom ove opcije možete izvršiti prilagođene radnje kao što su pozivanje Veb servisa, validacija itd. Izaberite sledeću opciju koju želite od sledeće

padajuća lista. Ne možete da vratite vrednost iz JavaScript funkcije.

- Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali ovaj formular.

  beleške: Možete da sačuvate obrazac bez potrebe da se bavite poljima pitanja ili uslova.
  Unesite ime obrasca i njegov opis da biste sačuvali obrazac.
  Možete otvoriti postojeći obrazac da biste kreirali pitanja i kasnije dodali uslove.

Izveštaj o pozivu

Izveštaj o pozivu je prikazan i kao **grafikon** i kao tabela . Oba pogleda pokazuju broj kontakata koje su agenti koristili poziv vodič na. Kliknite **na dugme Naziv** kampanje u prikazu tabele ili grafikonu da biste prešli na detaljnije izveštaje.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite grupu **kampanje** sa liste.
2. Izaberite **Call Guide** iz padajućeg menija.
3. Izaberite **naziv** obrasca za mapiranje za ovaj vodič za pozive.

Pozovite anketu po satu

Anketa poziva po satu pokazuje upotrebu vodiča za pozive po satu.

Ova stranica prikazuje izveštaj **Svi kontakti sa brojem odgovorenih pitanja** i izveštaj sadrži sledeće parametre:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Naziv kampanje za koju je izveštaj donesen.
ID agenta	Agent koji koristi ovaj vodič za pozive.
OMILjENO	To je jedinstveni ID za identifikaciju pokušaja poziva za kontakt.
Kontakt broj	Kontakt broj na kojem je kupac stigao.
Aktivnost u	Datum i vreme kada je korišćen vodič za pozive.
Ukupno Pitanje Odgovoreno	Broj pitanja na koja je klijent odgovorio tokom interakcije.

Obaveštenja

Upozorenja služe kao obaveštenja za kampanje i događaje na nivou sistema. Upozorenja na nivou sistema generišu se praćenjem različitih komponenti. Pored prikazivanja upozorenja o izuzetku na nivou komponenti na konzoli, aplikacija takođe šalje e-poštu konfigurisanim primaocima. Ova upozorenja igraju ključnu ulogu u

rešavanje problema sa aplikacijom. Ovaj odeljak daje pregled upozorenja i opisuje različite postavke kako bi se povećala efikasnost ove funkcije.

Koristeći Simple Network Management Protocol (SNMP), izuzeci se prijavljuju na konfigurisanu adresu ili port prijemnika IP. Na raspolaganju su različite opcije za upozoravanje korisnika.

Sistemska obaveštenja

Odeljak Sistem sadrži sve konfiguracije neophodne za praćenje različitih komponenti i prenošenje izuzetaka kao obaveštenja.

Sistemska obaveštenja

Campaign Manager ima mogućnost da pošalje SNMP zamke iz bilo koje konfigurisane osnovne komponente koristeći SNMP (Simple Network Management Protocol). Na pojavu konfigurisanog događaja, odgovarajući učesnik šalje upozorenje na listu aplikacija za praćenje nezavisnih proizvođača. Upozorenja sadrže kod događaja i opis. Možete konfigurisati do tri aplikacije za nadgledanje nezavisnih proizvođača da biste dobili ove informacije. Campaign Manager ima ugrađeni SNMP prijemnik koji takođe deluje kao treća aplikacija za nadgledanje od tri dozvoljene aplikacije za praćenje. Korišćenje ove aplikacije kao jedne od aplikacija za nadgledanje nezavisnih proizvođača daje vam prednost obaveštavanja o događajima na stranici Campaign Manager Home.

Kada agent detektuje stanje alarma, agent:

- Evidentira informacije o vremenu, vrsti i ozbiljnosti stanja
- Generiše poruku obaveštenja, koju zatim šalje određenom IP host SNMP

obaveštenja se šalju kao jedno od sledećeg:

- Zamke - Nepouzdane poruke, koje ne zahtevaju potvrdu o prijemu od SNMP čoveka.
- Informiše - Pouzdane poruke, koje se čuvaju u memoriji dok SNMP menadžer ne izda odgovor. Informisa, koriste više sistemskih resursa nego zamke.

Da biste koristili SNMP obaveštenja na vašem sistemu, morate navesti njihove primaoce. Ovi primaoci ukazuju na to gde su usmerena obaveštenja mrežnog registratora. Podrazumevano, sva obaveštenja su omogućena, ali primaoci nisu definisani. Dok ne definišete primaoce, obaveštenja se ne šalju.

Obaveštenje

Odeljak Obaveštenje prikazuje broj događaja upozorenja. Odbaci sve ikona vam omogućava da odbacite sva obaveštenja u jednom potezu. Koristite polje za pretragu da biste popunili rezultate iz kolona Naziv kampanje i Događaj upozorenja, na osnovu niza za pretragu. Takođe možete odbaciti pojedinačna obaveštenja klikom na ikonu Odbaci protiv svakog obaveštenja.

Idite na **Alert** > **Sistem** > **Navigate** da biste videli obaveštenje.

Podešavanja

Koristite **Settings** Tab da kontrolišete sve komponente i specifične događaje pod svakom komponentom koju nameravate da nadgledate.

1. Proširite bilo koju komponentu da biste videli navedeni **kod** događaja upozorenja i **događaj** upozorenja.
2. Da biste nadgledali događaje u komponenti, TURN **uključite prekidač Omogući**komponentu. Samo ako je ovaj prekidač uključen , aplikacija počinje da nadgleda dnevnike za izabrane događaje unutar komponente i šalje obaveštenja.
3. Da biste pratili određene događaje i primali upozorenja, TURN **prekidač** Enable **ON** za određeni događaj.
4. Uverite se da završite ovu vežbu za sve komponente koje treba da pratite.

Komponente	Kod	Kodovi upozorenja od
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	16	16.10000
LCMReportsBiMail	18	18.10000
OMILjENO	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Bilten	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Podešavanja e-pošte

Upozorenja navedena od strane SNMP prijemnika mogu se poslati odabranim primaocima putem e-pošte. Ovo pomaže primaocima da rešavaju određene događaje.

Da biste poslali obaveštenje putem e-pošte:

1. Idite na **postavke** upozorenja **>** sistema **>** obaveštenja **>**e-pošte.
2. Omogućite **prekidač za obaveštenje** e-pošte da biste poslali obaveštenja putem e-pošte.

   Napomena: Ponovno pokretanje usluge SNMPReceiver je potrebno samo ako je ovaj prekidač isključen ili uključen. Nije potrebno ponovno pokretanje ako su napravljene bilo kakve promene u poljima opisanim u koraku 2 kroz 4 ispod.
3. Unesite vrednost u **Potiskivanje dupliranih događaja (u minutima)** polje. Koristi se za suzbijanje duplih obaveštenja upozorenja za isti događaj u konfigurisanom periodu.

   Primer, Potisni duplirane događaje (u minutima) je konfigurisan kao KSNUMKS minuta. Ako postoji Izuzetak1 u Komponenti1 koji je prijavljen u 11.30 časova, ovaj izuzetak se ne evidentira ponovo ako se dogodi pre 11.45 časova.
4. Unesite **adresu e-pošte** primaoca. Odvojite više adresa e-pošte zarezom. Ovo je obavezno polje.

   beleške: Adresa e-pošte pošiljaoca se bira iz odeljka Upozorenje i popunjava se u polju Od poruke e-pošte.
5. Unesite **predmet** e-pošte. Ovo formira naslov za upozorenja e-pošte poslata za izuzetke. Ovo je obavezno polje.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Aplikacija za nadgledanje

SNMP Prijemnik servis prati sve komponente i prima podatke o izuzecima. Na osnovu Email Set- tings, ovi podaci se zatim prenose putem e-pošte. Konfigurišite aplikaciju za nadgledanje da biste omogućili SNMP uslugu prijemnika.

1. Idite na aplikaciju Alerts **>** System **>** Notification **>**Monitoring.
2. Unesite ime aplikacije, IP adresu i port.

   Napomena: SNMP Konfiguraciona datoteka servisa prijemnika sadrži dve osobine SNMPTrapMgrIP i SNMPTrapMgrPort. IP i port pomenuti u aplikaciji za nadgledanje moraju odgovarati vrednostima koje su ovde konfigurisane.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Ako imate druge aplikacije koje nadgledaju Campaign Manager, možete konfigurisati detalje u aplikacijama 2 i 3 po potrebi.

Detalji poruke upozorenja

Kada konfigurisane aplikacije nezavisnih proizvođača nadgledaju aplikaciju, upozorenja SNMP se šalju tim aplikacijama u Object ID (OID) formatu: ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

broj.	Oznaka	Detalji
1	ISO	Grupa koja je uspostavila ovaj standard. U ovom slučaju, to je ISO.
3	ORG	Ovo je organizacija.
6	Bilten	Ovo ukazuje na američko Ministarstvo odbrane, organizaciju koja je uspostavila najraniji oblik Interneta.
1	Internet	Ovo je način komunikacije, najčešće Internet.
4	Privatni	Ovo je priroda organizacije proizvođača uređaja. U ovom slučaju, to je privatni entitet.
1	Poslovni	Klasifikacija privatnog subjekta. U ovom slučaju, klasifikovan je kao privatno preduzeće.
52914	Preduzeće Broj	Broj preduzeća za proizvod.
8	Komponenta ID	ID komponente u proizvodu koji se pokreće. U ovom slučaju, postoje tri komponente. Feed Engine (ID KSNUMKS), Kontakt Rescheduler (ID KSNUMKS) i Kontakt Uploader (ID KSNUMKS).
200020	ID događaja	Ovo je ID događaja unutar komponente. Za sve događaje, poslednja cifra 0 označava neuspeh; 1 označava uspeh.

Polja

Polja	Opis
Ime komponente	Ime komponente.
Kod događaja upozorenja	Prikazuje upozorenje čak i kod.
Događaj upozorenja	Prikazuje ime događaja upozorenja.
Dogodio se	Prikazuje datum i vreme kada se događaj dogodio.
Otpusti	Omogućava vam da odbacite obaveštenje.
Potisnite duplirane događaje	Koristi se za suzbijanje duplih obaveštenja upozorenja za isti događaj u konfigurisanom periodu.
Predmet e-pošte	Opisuje o čemu se radi u e-pošti.

E-pošta primaoca	Adresa e-pošte primaoca.

Monitor kampanje

Upozorenja o kampanji su dizajnirana da šalju upozorenja administratorima o statistici vezanoj za kontakt za odabrane kampanje. Ovo pomaže administratorima da preduzmu korektivne mere i održe aplikaciju u zdravom stanju. Uverite se da su odeljci Podešavanja, Podešavanja e-pošte i Aplikacija za nadgledanje završeni da biste primili upozorenja o izuzetku. Ako konfiguracije nisu završene, popunjava se samo broj koji se odnosi na kontakte.

Možete odabrati vremensku zonu za koju želite rezultat Campaign Monitor-a. Izaberite vremensku zonu iz padajućeg liste, ako je lista vidljiva. Aplikacija pretvara datum i vreme na osnovu vremenske zone koju je odabrao korisnik i prikazuje rezultat Campaign Monitor-a. Ovo je opciona konfiguracija. Osobina **IsTimeZoneRequiredForFilter** mora biti postavljena na true u datoteci servisa *veb.config* da biste dobili pregled monitora kampanje po vremenskoj zoni.

Na primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server je u vremenskoj zoni IST-a, izveštaj prikazuje podatke od 0530 časova, jer je to ekvivalentno 00.00 GMT-a.

1. Idite na **Alerts** > **Campaign**.
2. Izaberite kampanje i **vremenske zone.**
3. Kliknite na dugme **Prikaži zapise** - pogledajte rezultate monitora.
4. Kliknite **izvoz** da biste preuzeli podatke u Ekcel radnu svesku.
5. Izaberite određeni vremenski **period** u kojem želite da se upozorenja objavljuju. Prva kolona uvek prikazuje trenutni vremenski slot, a pomeranjem udesno možete preći na ranije vremenske slotove. Izuzetke možete videti u 15- ili 30-minutnim slotovima i 1- ili 2-satnim slotovima.
6. Ako je potrebno, koristite opciju pretraživanja da biste pronašli određeni zapis kampanje.
7. Podaci koji sadrže izuzetke su istaknuti u crvenoj pozadini. Osim toga, ikona obaveštenja u zaglavlju aplikacije prikazuje broj izuzetaka. Kolona Naziv kampanje takođe identifikuje kampanje koje imaju upozorenja sa upozorenjem pre naziva kampanje.
8. Kliknite na broj prikazan u bilo kojoj ćeliji u mreži da biste otvorili listu izuzetaka. Navedeni su samo top 50 izuzetaka. Cick dugme **SHOV ALL RECORDS** da biste videli celu listu.

Polja

Polje	Opis
Naziv kampanje	Naziv kampanje
Otpremiti	Broj otpremljenih kontakata
Isporučena	Broj isporučenih kontakata
Obrađen	Broj obrađenih kontakata

Prognoza kampanje

Prognoza kampanje je funkcija u kojoj aplikacija prikazuje prognozu kontakata koji bi mogli biti birani ili blokirani u naredna tri sata. Stranica Prognoza kampanje prikazuje dve kartice - Prognoza isporuke kontakta i Prognoza isključenja kontakata.

Kontakt Isporuka Prognoza

Prognoza isporuke kontakata prikazuje prognozu mogućeg broja kontakata koji bi mogli biti birani u naredna tri sata, počevši od poslednjeg pristupa ili osveženog vremena. Prognoza predstavlja podatke podeljene u intervalima od 15 minuta.

1. Idite na **Upozorenja** > **Prognoza** kampanje> **Prognoza** isporuke kontakata.
2. Izaberite vremensku zonu za koju želite podatke o prognozi isporuke kontakata. Aplikacija pretvara datum i vreme na osnovu vremenske zone koju je odabrao korisnik i prikazuje podatke o prognozi isporuke kontakata. Ovo je opciona konfiguracija. Svojstvo IsTimeZoneRequiredForFilter mora biti podešeno na true u servisnoj veb.config datoteci da biste dobili prognozu isporuke kontakta po vremenskoj zoni.

   Na primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server je u vremenskoj zoni IST-a, izveštaj prikazuje podatke od 0530 časova, jer je to ekvivalentno 00.00 GMT-a.
3. **Prognoza** isporuke kontakta prikazuje sveže kontakte dostupne za isporuku u koloni Fresh za svaku navedenu kampanju. Pod kolonama označenim vremenom u intervalima od 15 minuta, aplikacija prikazuje broj kontakata koji su planirani da budu isporučeni prema konfigurisanoj strategiji odabira kontakata (CSS).
4. Proširite svaku **kampanju** da biste videli CSS-mudar razdvajanje kontakata koji se isporučuju za svaki vremenski interval. Kontakti se računaju samo jednom u odnosu na prvi uslov, čak i ako zadovoljavaju više uslova.

   Primer, pretpostavimo da otpremite jedan kontakt koji zadovoljava dva uslova – Uslov 1 i Uslov 2 Ako ovaj kontakt zadovoljava oba uslova, Prognoza isporuke broji ovaj kontakt samo u odnosu na prvi uslov. Iako ovaj kontakt zadovoljava i drugi uslov, broj protiv drugog uslova je prikazan kao nula.

Kontakt Isključenje Prognoza

Isključenje kontakata Prognoza prikazuje sažetu prognozu mogućeg broja kontakata koji bi mogli biti isključeni iz biranja u naredna tri sata, počevši od poslednjeg pristupa ili osveženog vremena.

1. Idite na **Upozorenja** > **Prognoza** kampanje> **Prognoza** isključenja kontakata.
2. Izaberite vremensku zonu za koju želite podatke o prognozi isključenja kontakata. Aplikacija pretvara datum i vreme na osnovu vremenske zone koju je odabrao korisnik i prikazuje podatke o prognozi isključenja kontakata. Ovo je opciona konfiguracija. Osobina IsTimeZoneRequiredForFilter treba da bude postavljena na true u servisnoj veb.config datoteci da biste dobili rezultat prognoze isključenja kontakata po vremenskoj zoni.

   Na primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server je u vremenskoj zoni IST-a, izveštaj prikazuje podatke od 0530 časova, jer je to ekvivalentno 00.00 GMT-a.
3. Izaberite kampanju da biste videli podatke specifične za kampanju.
4. Kliknite na izvoz da biste preuzeli izveštaje o prognozi isključenja kontakata.

Polja

Polja	Opis
Naziv kampanje	Naziv kampanje.
Ukupno kontakata	Broj ukupnih otvorenih kontakata na početku dana. Ovi kontakti uključuju sveže i odložene. Ovi brojevi se povećavaju kada se učitavaju novi kontakti; i ne smanjuje se kada su kontakti birani / odloženi / status promenjen iz otvorenog. Konfigurisani sati predviđanja nemaju uticaja na ovaj broj.
Otvori kontakte	Ukupni kontakti koji su na raspolaganju da se biraju za cor-odgovarajući kampanje. Ovi kontakti uključuju sveže i odložene. Ova kolona je podeljena na sledeće: **Ukupno** - Prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za Cam-paign. Broj se dinamički menja - inkrementira kada se kontakti učitavaju / reprogramiraju i smanjuju kada se biraju / zatvoreno ili status promenjen iz otvorenog. **Uploaded Todai** - Prikazuje broj otvorenih kontakata koji su postavljeni tokom tekućeg dana za kampanju.
Dostupni kontakti	Broj otvorenih kontakata koji se mogu birati ili naredna tri sata. beleške: Zaglavlje kolone sadrži trajanje konfigurisano u veb.config svojstvu Ekclu- sionPredictionInHours komponente servisa. Ako su sati konfigurisani ovde dva, zaglavlje se prikazuje kao Dostupni kontakti za naredna 2 sata. **Ukupno** - Prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za kampanju koji će biti birani za tekući dan. **Uploaded Todai** - Prikazuje broj otvorenih kontakata koji su

	postavljen tokom tekućeg dana da se bira istog dana za kampanju.
Kontakt je blokiran	Lista blokiranih kontakata.
Državni zakon	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani državnim zakonom.
Ne zovi	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani od strane DNC (Ne zovi).
Nacionalni Ne zovi	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani od strane NDNC (National Do Not Call).
Dostavljeni kontakti	Spisak ukupno isporučenih kontakata
Strategija izbora kontakta (CSS)	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani CSS uslovima.
Sveže	Prikazuje broj svežih kontakata za kampanju koji čekaju da budu birani za tekući dan.
Zakaži	Prikazuje broj odloženih kontakata za kampanju koji čekaju da budu birani za tekući dan.
Procenjeno vreme završetka	Ovo je procenjeno vreme završetka za sve biranje kontakata u kampanji da se bira. Ovo se izračunava na osnovu prošlih istorijskih i tekućih podataka o ukupnim obrađenim zapisima i ukupnom trajanju obrađenih. Napomene: Itd i procenat završetka nisu primenljivi za kampanje sa zajedničkom listom. Kampanje koje imaju liste izvan sati predviđanja prikazane su u izveštaju o isključenju, samo ako su u izvršnom stanju ili su ekpec- ted da budu u izvršnom stanju u satima predviđanja.
Procenat završetka	Procenat kontakata koji su pozvani (od ukupnog broja učitanih kontakata specifičnih za kampanju) za kampanju. Formula je (Završeni kontakti * KSNUMKS) / Ukupno kontakata. Ukupan broj kontakata se izračunava pomoću sledeće formule: *TotalContacts = Count (Open) + Count (Closed) + Count (Ostalo)*

Alatke

Meni Alati uključuje modul za snimanje poziva i modul za čišćenje i arhiviranje.

Poziv snimci omogućavaju korisnicima da traže i pristup snimke svakog povezanog poziva. Za više informacija, kliknite ovde.

Uslužni program Purge and Archive pomaže korisnicima u automatskom čišćenju baza podataka stanara. Ovaj alat eliminiše potrebu za zamornim ručnim radom u vezi sa takvim aktivnostima. Tokom određenog perioda, kako se upotreba aplikacije povećava, veličina baze podataka se eksponencijalno povećava. Za više informacija, kliknite ovde.

Čišćenje i arhiviranje

Purge and Archive uslužni program pomaže korisnicima da automatski uklone datoteke sa podacima iz baza podataka. Ovaj alat pomaže da se izbegne dosadan ručni rad koji je uključen u takve aktivnosti. Čišćenje baze podataka uklanja podatke koje ste naveli iz baze podataka. Nakon što se podaci izbrišu, ne može se povratiti.

Kada se upotreba aplikacije povećava, veličina baze podataka se takođe eksponencijalno povećava. Da bi se ova veličina podataka pod kontrolom kako bi se izbegli problemi sa performansama, neophodno je da imamo robustan plan zadržavanja podataka. Uslužni program za čišćenje i arhiviranje je alat za čišćenje koji vam pomaže da postignete ciljeve vašeg plana zadržavanja podataka. Koristeći uslužni program Purge and Archive, možete samo očistiti podatke iz vaših baza podataka ili, dodatno, arhivirati očišćene podatke.

Možete očistiti i arhivirati datoteke sa podacima. Ako izaberete da arhivirate očišćene podatke, izaberite nešto od sledećeg:

- **Arhiva na Amazon S3 kanti ili na zajedničkom disku** - Podaci se čuvaju kao datoteka vrednosti odvojene zarezom (CSV). Sledi konvenција imenovanja fajlova je <TableName>_<PurgeDate u GGGGMMDD formatu>. Na primer, AuditTrail_20210326.
- **Arhiva na drugoj MS SQL bazi podataka** - Prvo morate da kreirate bazu podataka na MS SQL i koristite ovo ime baze podataka da biste konfigurisali postavke arhive.

Podešavanja

1. Idite na **Settings** i uverite se da **je Purge** podešen na **On**. Korisnici ne mogu TURN ovo OFF.
2. Podesite **prekidač Arhiva** na **OFF** ako ne želite da se očišćeni podaci arhiviraju.

   beleške: Ako TURN isključite Arhiva, uslužni program trajno uklanja očišćene podatke iz baze podataka. Nećete moći da pristupite očišćenim podacima.
3. Izaberite odgovarajući **Tip** arhive. Za više informacija, pogledajte "Tip arhive" na strani 184.
4. Izaberite **raspored** za aktivnost čišćenja iz **dnevnog**, **nedeljnog** i **mesečnog**.
   a. Dnevni - Aplikacija čisti bazu podataka na konfigurisanom početku i završetku jednom dnevno.

      beleške: Ako izaberete Dnevni raspored, popunite polje Isključeni dani - ovo nije obavezno.
   b. Nedeljno - Aplikacija čisti bazu podataka na konfigurisanom početnom i krajnjem vremenu jednom nedeljno. Ako izaberete ovaj tip pokretanja, izaberite Dan u nedelji

da biste očistili bazu podataka.

c. Mesečno - Aplikacija konfiguriše bazu podataka u konfigurisano vreme jednom mesečno. Ako izaberete ovu opciju, možete da izaberete Kraj meseca da biste očistili podatke o poslednjem kalendarskom danu u mesecu između konfigurisanog početnog i krajnjeg vremena. Ako želite da se čišćenje dogodi na određeni datum svakog meseca, izaberite opciju Datum i izaberite datum za aktivnost čišćenja.

   beleške: Ako izaberete Datum opciju i izaberete bilo koji datum koji nije primenljiv za određeni mesec, aktivnost čišćenja se preskače za taj mesec. Na primer, ako izaberete 30 kao datum, aktivnost čišćenja se preskače za februar.

5. Izaberite **vreme** početka za aktivnost čišćenja.
6. Izaberite vreme **završetka** za aktivnost čišćenja. Aktivnost čišćenja završava se u konfigurisanom vremenu završetka, čak i ako postoje zapisi koji čekaju čišćenje. Ovi preostali zapisi se uzimaju za čišćenje u sledećem zakazanom vremenu čišćenja.
7. Izaberite isključene **dane**. Koristeći polje Isključeni dani, možete konfigurisati dane u nedelji kada ne želite da aplikacija izvrši aktivnost Purge (ili Purge and Archive). Ovo pomaže u zadržavanju podataka za dane isključene iz čišćenja. Ovo je opciono polje; Možete odabrati više dana.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Tabele Grupe

Grupe tabela je odeljak u kome su navedene sve transakcijske tabele (samo one koje se mogu očistiti). Tabele Core i Reporting su navedene u odvojenim karticama. Dostupne tabele u odeljku Core i Reporting navedene su od strane uslužnog programa za čišćenje. Ako se bilo koja tabela / polje doda / izbriše u budućoj zakrpi, instalater zakrpe to obrađuje - ručna intervencija nije potrebna.

Promena u tipu podataka (na primer, od int do varchar) i promena veličine polja se ne obrađuje od strane purge and archive utility. Morate ručno pokrenuti skriptu (u arhivskoj bazi podataka) koju pruža tim za usluge - ova skripta menja tip podataka pre početka sledeće planirane aktivnosti čišćenja.

Tabela grupa prikazuje sledeće parametre:

Polje	Opis
Ime tabele	Naziv tabele koja je dostupna za čišćenje. Ikona tabele ispred imena tabele je narandžasta ako je to korisnički definisana tabela i siva ako je sistemska tabela. Ne možete onemogućiti čišćenje za sistemsku tabelu - proces čišćenja je obavezan prema vašoj konfiguraciji.
Opis	Opis podataka koji se nalaze u tabeli
Dani zadržavanja	Broj dana za zadržavanje podataka u određenoj tabeli. Uslužni program za čišćenje i arhiviranje čisti podatke starije od broja dana zadržavanja konfigurisanih ovde. Na primer, ako ste konfigurisali 100 dana, podaci stariji od 100 dana se čiste (i arhiviraju, ako su konfigurisani). Očišćeni i arhivirani podaci nisu dostupni za bilo kakvu upotrebu

	(izveštavanje ili drugi) kada se ukloni iz tabele baze podataka. Ako konfigurišete KSNUMKS (nula) dana kao zadržavanje, svi zapisi koji se nalaze u bazi podataka u konfigurisanom prozoru čišćenja uklanjaju se iz baze podataka. Grupa tabela dolazi sa podrazumevanom vrednošću dana zadržavanja od 365 dana.
Arhive	Ako ste izabrali da arhivirate svoje podatke u zajedničkom odeljku Podešavanja, možete da izaberete da ne arhivirate određene tabele ovde. Ako ste izabrali NE da arhivirate svoje podatke u zajedničkom odeljku Set-tings, uključivanje prekidača Arhiva u ovom odeljku neće arhivirati podatke tabele.
Očisti	Nemate opciju da TURN isključite čišćenje u zajedničkom odeljku Podešavanja. I dalje možete da izaberete da ne čistite podatke iz određenih tabela. TURN prekidač za čišćenje (za određenu tabelu) za određene tabele. Ovo osigurava da se podaci u ovoj tabeli ne čiste čak i ako su stariji od definisanih dana zadržavanja.
Dani zadržavanja arhive	Ovo je broj dana zadržavanja arhiviranih podataka. Ovo se razlikuje od dana zadržavanja u Sl. Br. 3 iznad. Na primer, ako ste pomenuli podatke o 365 dana koje treba zadržati, ti podaci se zadržavaju. Dani zadržavanja arhive zadržavaju ove rezervne kopije podataka za određeni broj dana.
Arhiva Purge	TURN uključite ovaj prekidač ako želite da očistite 'arhivirane' podatke nakon dana zadržavanja arhive.
Radnje	Omogućava vam da uređujete dane zadržavanja, TURN OFF ili ON arhiviranje i / ili čišćenje, promenite dane zadržavanja arhive i TURN ON/OFF čišćenje arhive. Kliknite na dugme Sačuvaj u režimu uređivanja da sačuvate izmene ili Otkaži da vratite izmene.

Praćenje procesa

Odeljak za nadgledanje procesa u uslužnom programu Purge & Archive prikazuje napredak aktivnosti čišćenja i arhiviranja.

Polje	Opis
Tip	Tip tabele koja se čisti, to jest, jezgro ili izveštavanje
Vreme početka aktivnosti	Vreme početka aktivnosti čišćenja i arhiviranja
Vreme završetka aktivnosti	Vreme završetka aktivnosti čišćenja i arhiviranja

Status	Status čišćenja **Pauzirano** označava da je aktivnost čišćenja i arhiviranja pauzirana zbog konfigurisanog vremena završetka. Ovaj status takođe ukazuje na to da čišćenje i arhiviranje aktivnost nije potpuna - postoje preostali

	zapisi koji će biti očišćeni i arhivirani. Aktivnost počinje iznova u sledećem konfigurisanom vremenu početka i čisti zapise koji su stariji prema konfigurisanim danima zadržavanja. **Uspeh** označava da su svi zapisi uspešno očišćeni (i arhivirani, ako su konfigurisani). **Failed** označava da uslužni program za čišćenje ili arhiviranje nije uspeo. Pogledajte dnevnike komponenti PurgeArchive za rešavanje problema.
Zapisi pogođeni	Broj zapisa očišćenih (i arhiviranih, ako je konfigurisan) kao deo ove aktivnosti čišćenja. Ako je broj zapisa u tabeli su veoma veliki, čišćenje i arhiva uslužni program obavlja aktivnost šaržu mudar, sa svakom serijom koja sadrži unapred konfigurisan broj zapisa u isto vreme. Ovaj broj je naveden u PurgeBatchSize osobini PurgeArchive veb.- config datoteke.
Statusni detalji	
U toku	Pretpostavimo da u tabeli ima 50.000 zapisa. Zapisi su očišćeni u 5 iteracija od 10.000 svaki. Dok se poslednja iteracija ne završi i svi zapisi se očiste, prikazuje se status u toku.
Uspeh	Ako postoji 50.000 zapisa u tabeli, a svi zapisi su očišćeni (sve iteracije), onda je status Uspeh.
Pauziran	Tabela sadrži 50.000 zapisa i zahteva 5 iteracija od 10.000 zapisa da se očisti. Prve tri iteracije su završene. U konfigurisanom vremenu završetka, aktivnost pročišćavanja se zaustavlja kada se četvrti set čisti. Status je označen kao Pauziran. Preostalih 20.000 zapisa se čisti kada se dostigne sledeće vreme početka aktivnosti čišćenja.
Neuspeh	Tabela sadrži 50.000 zapisa, i čisti se u pet iteracija od po 10.000. Ako je prva iteracija uspešna, a druga iteracija ne uspe iz nekog razloga (greška u bazi podataka, na primer), aktivnost čišćenja je označena kao neuspeh. Pogledajte dnevnike i rešavanje problema.

Purge Files Konfiguracija

Konfiguracija Purge Files pomaže vam da konfigurišete postavke čišćenja za arhivirane datoteke. Aplikacija dodaje podatke u različite tabele baze podataka i čuva neke datoteke na dnevnoj bazi ili u konfigurisanim intervalima za sep- arate foldere. Ove datoteke mogu sadržavati podatke o otpremanju datoteka kontakata, podatke o greškama u kontaktnoj datoteki i tako dalje. Ovi fajlovi mogu rasti u broju i veličini i zauzimaju prostor na disku, usporavajući sistem. Ovo je u suprotnosti sa optimalnim planom zadržavanja podataka. Koristite konfiguraciju Purge Files za optimalno upravljanje datotekama i skladišnim prostorom. Idite na odeljak Purge Files Configuration da biste otvorili mrežu koja sadrži konfiguracije koje se već koriste.

Za više informacija, pogledajte Purge File Configuration.

Konfiguracija datoteke za čišćenje

Možete dodati sledeća podešavanja:

- Očistite datoteke
- Očistite podešavanja datoteke

Dodaj Purge Files

Funkcija Purge Files vam omogućava da konfigurišete lokacije na kojima se čuvaju očišćeni podaci, kao što su lokalni disk, zajednički disk ili Amazon S3 kanta.

1. Unesite opis fascikle **za čišćenje**.
2. Unesite tip fascikle **za čišćenje**. Dostupne opcije su **Local**, **S3** i **Shared Drive**.
   a. Unesite putanju do lokalnog **foldera** odakle se fajlovi čiste.
   b. Izaberite **Amazon S3** ako su vaši fajlovi sačuvani u Amazon S3 kantu. Izaberite **S3 podešavanja** iz padajućeg menija. Pogledajte Purge File Settings. Izaberite Arhiva S3 podešavanja čekboks ako želite da sačuvate ova podešavanja u arhivi. U polju **S3 putanja** , izaberite putanju S3 foldera ili pomenujte URL foldera S3.
   c. Izaberite **deljeni disk** ako se vaše datoteke čuvaju na zajedničkom disku. Ako izaberete deljeni disk, izaberite SharedDrive **Settings** sa padajuće liste. Pogledajte Purge File Settings. Enable **the Archive Shared Drive Settings** checkbox ako želite da sačuvate ova podešavanja u arhivu. U polju **Putanja** zajedničkog diska izaberite putanju fascikle Shared Drive.

      Napomena: Kada dajete putanju, ne uključujte nikakvu kosu crtu / obrnutu kosu crtu na početku. Na primer, ako zahtevate da vaši podaci budu arhivirani u folderu Arhiva na mašini koja ima IP adresu 172.20.3.74, dajte IP adresu kao 172.20.3.74 i Put kao Arhivu. Ako koristite subfolder pod Arhiva, navedite ispravnu putanju - Arhiva\PurgeData.
   d. Izaberite **Google Cloud Storage** ako su vaše datoteke sačuvane u Google cloud storage. Ako izaberete deljeni disk, izaberite **Google Cloud Storage Settings** sa padajuće liste. Pogledajte Purge File Settings. Omogućite polje za potvrdu Arhiva **podešavanja** skladištenja Google diska ako želite da sačuvate ove postavke u arhivu. U polju **Putanja** kašike, izaberite putanju foldera kašike.
3. Omogućite **Subfolder Omogući** čekboks ako želite da očistite arhivirane fajlove u svim subfolderima ispod glavnog foldera.
4. Izaberite ili unesite broj **dana** zadržavanja.
5. Ako izaberete da očistite arhivirane fajlove, izaberite **Očisti Omogući** čekboks.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodaj Purge File Settings

Konfiguracija Purge File Settings vam omogućava da navedete sve detalje pristupa (lokacije i akreditive) o lokacijama datoteka - Amazon S3 kanta ili deljeni disk - na zajedničkoj stranici. Zatim možete da se obratite ovim setovima na stranici Purge File. Ovo vam štedi vreme potrebno za unos svih detalja o autentifikaciji za svaku aktivnost čišćenja. Sva podešavanja konfigurisana su navedena dok se krećete na stranicu.

1. Idite na **Add Purge File Settings** i unesite **Settings Name**.
2. Izaberite odgovarajući **tip** podešavanja.
3. Ako je **tip podešavanja SKSNUMKS**, unesite AVS pristupni ključ, AVS tajni ključ, krajnju tačku AVS regiona, KMS ključ i šifrovanje na strani servera. Izaberite KMS Encript ako želite da se podaci šifriraju pomoću AVS-ovog KMS enkripcije.
4. Ako je tip podešavanja deljeni **disk**, unesite IP adresu, korisnički ID i lozinku.
5. Ako je tip podešavanja Google **Cloud Storage**, unesite tip naloga, privatni ključ i e-poštu klijenta.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmena Purge File ili Purge File Settings

1. Izaberite Purge File ili Purge File Settings i kliknite na **ikonu Edit** ispod **Action** Tab.
2. Ažurirajte detalje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite Purge File ili Purge File Settings

1. Izaberite Purge File ili Purge File Settings i kliknite na **ikonu Delete** ispod **Action** Tab.
2. Kliknite **Ok** na potvrdu pop-up.

Vrsta arhive

Campaign Manager nudi sledeće vrste arhiva:

Amazon S3 Kašika Arhiva Tip

1. Idite na **Settings** Tab i uverite se da **je prekidač Purge** podešen na On. Korisnici ne mogu TURN ovo OFF.
2. Omogućite prekidač Arhiva OFF ako ne želite da se očišćeni podaci arhiviraju.

   beleške: Ako TURN isključite Arhiva, uslužni program trajno uklanja očišćene podatke iz baze podataka. Nećete moći da pristupite očišćenim podacima.

3. Izaberite tip **arhive** kao Amazon S3.
4. Unesite **S3 URL koji** čuva vaše arhivirane podatke. Kreirajte zasebnu fasciklu na Amazon S3 kanti za arhivirane podatke i konfigurišite tu fasciklu u S3 URL polju.
5. Unesite krajnju tačku **AVS regiona**. Ovo je region u kojem se nalazi vaša AVS SKSNUMKS kanta.
6. Unesite AVS pristupni ključ **.** Ovo je ključ za pristup AVS SKSNUMKS kanti. Pristupni ključevi se koriste za potpisivanje zahteva koje šaljete na Amazon S3. AVS potvrđuje ovaj ključ i omogućava pristup. Koristite pristupne ključeve za potpisivanje API zahteva koje upućujete AWS-u.
7. Unesite **Amazon AVS KMS Encript** (Kei Management Service). Možete podesiti vrednost kao tačno ili lažno. Ako je postavljeno kao istinito, ovo šifrira podatke koji se nalaze na S3 kanti.
8. Unesite AVS tajni **ključ**. Ovo je tajni ključ (kao lozinka) za AVS pristupni ključ konfigurisan u tački 5 iznad. Kombinacija ID-a pristupnog ključa i tajnog pristupnog ključa je potrebna za autentifikaciju.
9. Unesite šifrovanje **na strani servera**. Ovo je ključ za šifrovanje / dešifrovanje, koji definiše da su očišćeni podaci šifrovani pomoću AVS-ovog sistema za upravljanje ključevima (KMS) enkripcije.
10. Unesite **KMS taster**. Ovo je ključ za dešifrovanje podataka na SKSNUMKS kanti.

Zajednički disk Arhiva Tip

1. Izaberite tip **arhive** kao **deljeni disk**.
2. UnesiteIP adresu ili **ime** domaćina uređaja koji čuva vaše arhivirane podatke.
3. Unesite **korisnički ID** korisnika koji pristupa gore navedenom disku za čuvanje podataka. Ovo bi trebalo da bude kombinacija domena i korisničkog imena. Na primer, <domen>\UserID.
4. Unesite lozinku za korisnika za pristup zajedničkom disku.
5. Unesite put na zajedničkom disku gde vaši podaci treba da se arhiviraju.

   Napomena: Kada dajete putanju, ne uključujte nikakvu kosu crtu / obrnutu kosu crtu na početku. Na primer, ako zahtevate da vaši podaci budu arhivirani u folderu Arhiva na mašini koja ima IP adresu 172.20.3.74, dajte IP adresu kao 172.20.3.74 i Put kao Arhivu. Ako koristite subfolder pod Arhiva, navedite ispravnu putanju - Arhiva\PurgeData.

Vrsta arhive baze podataka

1. Izaberite tip **arhive kao** bazu **podataka**.
2. Izaberite tip autentifikacije iz sledećeg:
   a. **SQL Autentifikacija**: Ovo je tipična autentifikacija koja se koristi za različite sisteme baza podataka, a sadrži korisničko ime i lozinku. Očigledno, instanca SQL servera može imati više korisničkih naloga (koristeći SQL autentifikaciju) sa različitim

korisničkim imenima i lozinkama. U

deljeni serveri na kojima različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL je poželjna autentifikacija. SQL Autentifikacija je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent radi.

b. **Vindovs Autentifikacija**: Kada pristupate SQL serveru sa istog računara. instaliran je na, obično se ne traži da unesete korisničko ime i lozinku. Sa Vindovs Authentication, SQL server servis već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa autentifikovanim akreditivima. SQL server servis koristi ove kre- dentials da omogući korisniku da uđe u svoje baze podataka. Naravno, ovo funkcioniše sve dok klijent boravi na istom računaru kao i SQL server, ili sve dok klijent koji povezuje odgovara Vindovs akreditivima servera. Vindovs Autentifikacija se često koristi kao pogodniji način da se prijavite na SQL instancu servera bez kucanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika ili se uspostavljaju udaljene veze sa SQL serverom, treba koristiti SQL autentifikaciju.

3. UnesiteIP **adresa** uređaja koji ima bazu podataka koja čuva vaše arhivirane podatke.
4. Unesite broj **porta** koji komunicira sa bazom podataka koja čuva arhivirane podatke.
5. Unesite ime baze **podataka** . Kreirajte bazu podataka preko SQL Studio da biste arhivirali očišćene podatke. Unesite ime baze podataka u ovo polje.
6. Unesite **korisnički ID** i **lozinku** korisnika koji pristupa bazi podataka.

Google skladištenje Tip arhive Tip

1. Izaberite vrstu **arhive** kao **Google Cloud Storage**.
2. Izaberite tip autentifikacije iz sledećeg:
   a. **SQL Autentifikacija**: Ovo je tipična autentifikacija koja se koristi za različite sisteme baza podataka, a sadrži korisničko ime i lozinku. Očigledno, instanca SQL servera može imati više korisničkih naloga (koristeći SQL autentifikaciju) sa različitim korisničkim imenima i lozinkama. U zajedničkim serverima gde različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL autentifikacija je poželjna. SQL Autentifikacija je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent radi.
   b. **Vindovs Authentication**: Kada pristupate SQL serveru sa istog računara na kojem je instaliran, obično se ne traži da unesete korisničko ime i lozinku. Sa Vindovs Authentication, SQL server servis već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa autentifikovanim akreditivima. SQL server servis koristi ove kre- dentials da omogući korisniku da uđe u svoje baze podataka. Naravno, ovo funkcioniše sve dok klijent boravi na istom računaru kao i SQL server, ili sve dok se klijent koji povezuje podudara sa Vindovs akreditivima servera. Vindovs Autentifikacija se često koristi kao pogodniji način da se prijavite na SQL instancu servera bez kucanja korisničkog imena i lozinke.

Kada je uključeno više korisnika, ili se uspostavljaju udaljene veze sa SQL Serverom, SQL Autentifikacija treba da se koristi.

3. Unesite putanju **arhivske**kante. Ovo je put na Google Cloud Storage gde aplikacija čuva arhivirane podatke.
4. Unesite tip **naloga**. Ovo je tip naloga koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u. Koristite ser- vice_account kao podrazumevani tip naloga.
5. Unesite e-poštu **klijenta**. Ovo je adresa e-pošte klijentskog naloga Google Cloud Platform koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u.
6. Unesite privatni **ključ**. Ovo je privatni ključ Google naloga za pristup Google Cloud Storage za postavljanje arhiviranih podataka.

Polja

Polja	Opis
S3 URL	URL koji čuva vaše arhivirane podatke
Krajnja tačka AVS regiona	Region u kojem se nalazi vaša AVS SKSNUMKS kašika
AVS pristupni ključ	Ovo je ključ za pristup AVS SKSNUMKS kanti. Pristupni ključevi se koriste za potpisivanje zahteva koje šaljete na Amazon S3. AVS potvrđuje ovaj ključ i omogućava pristup. Koristite pristupne ključeve za potpisivanje API zahteva koje upućujete AWS-u.
Amazon AVS KMS Šifrovanje	Podesite ovo kao tačno ili netačno. Ako je postavljeno kao istinito, ovo šifrira podatke koji se nalaze na S3 kanti.
AVS tajni ključ	Ovo je tajni ključ (kao lozinka) za AVS pristupni ključ konfigurisan u tački 5 iznad. Kombinacija ID-a pristupnog ključa i tajnog pristupnog ključa je potrebna za autentifikaciju.
Šifrovanje na strani servera	Ovo je ključ za šifrovanje / dešifrovanje, koji definiše da su očišćeni podaci šifrovani pomoću AVS-ovog sistema za upravljanje ključevima (KMS) enkripcije.
KMS ključ	Ovo je ključ za dešifrovanje podataka na SKSNUMKS kanti
Zakaži	Definiše raspored za aktivnost čišćenja.
Isključeni dani	Koristeći polje Isključeni dani, možete konfigurisati dane u nedelji kada ne želite da aplikacija izvrši aktivnost Purge (ili Purge and Archive). Ovo pomaže u zadržavanju podataka za čišćenje isključenih dana. Ovo je opciono polje; Možete odabrati više dana.
IP adresa ili ime domaćina	IP adresa ili ime domaćina uređaja koji čuva vaše arhivirane podatke
Korisnički ID	Korisničko ime korisnika korisnika koji pristupa gore disk za čuvanje podataka. Ovo bi trebalo da bude kombinacija domena i korisničkog imena.

Lozinka	Lozinka za korisnika za pristup zajedničkom disku
Putanja	Put zajedničkog diska gde podaci treba da arhiviraju
SQL autentifikacija	Ovo je tipičan autentifikacija koja se koristi za različite sisteme baza podataka, a sadrži korisničko ime i lozinku. Očigledno, instanca SQL servera može imati više korisničkih naloga (koristeći SQL autentifikaciju) sa različitim korisničkim imenima i lozinkama. Na zajedničkim serverima gde različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL autentifikacija je poželjna. SQL Autentifikacija je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent radi.
Vindovs Autentifikacija	Kada pristupate SQL serveru sa istog računara na kojem je instaliran, obično se od vas ne traži da unesete korisničko ime i lozinku. Sa Vindovs autentifikacijom, SQL server servis već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa autentifikovanim akreditivima. Servis SQL servera koristi ove akreditive kako bi omogućio korisniku pristup svojim bazama podataka. Naravno, ovo funkcioniše sve dok klijent boravi na istom računaru kao i SQL server, ili sve dok se klijent koji povezuje podudara sa Windows kreacijama servera. Vindovs Autentifikacija se često koristi kao pogodniji način da se prijavite na SQL instancu servera bez kucanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika, ili se uspostavljaju udaljene veze sa SQL Serverom, SQL Autentifikacija treba da se koristi.
Arhiva Bucket Path	Ovo je put na Google Cloud Storage gde aplikacija čuva arhivirane podatke.
Tip naloga	Ovo je tip naloga koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u. Koristite service_account kao podrazumevani tip naloga.
Klijent E-mail	Ovo je adresa e-pošte klijentskog naloga Google Cloud Platform koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u. 8. Unesite privatni ključ.
Privatni ključ	Ovo je privatni ključ Google naloga za pristup Google Cloud Storage za postavljanje arhiviranih podataka.

Kontrola Agent Desktop

Control Agent Desktop je sveobuhvatna aplikacija za agente zasnovana na vebu koja omogućava kontrolnim agentima da formiraju operacije jednim klikom za upravljanje kontaktima bez saglasnosti tokom ručnog biranja. Kontrolni agenti mogu da izaberu jednu ili više kampanja za filtriranje kontakata bez saglasnosti na Control Agent Desktop za ručno klikanje. Pored toga, pruža izveštaje o performansama koji nude snimke ključnih metrika. Ako je operater izabran za grupu bez saglasnosti ili državnu grupu, kontrolni agent dobija kontakt broj koji će kliknuti na radnoj površini.

Napomena: Ako su kampanje mapirane na kontrolnog agenta uklonjene ili ako je nova kampanja mapirana na agenta, ažuriranja se ne odražavaju u Kontroli Agent Desktop. Korisnik mora ponovo da se prijavi da vidi ispravke.

Dostupni filteri

Dostupni su sledeći filteri:

- Sve - Prikazuje sve kontakte.
- Normalni kontakti - Prikazuje kontakte koji nisu označeni kao kontakti za povratni poziv.
- Povratni kontakt - Prikazuje kontakte koji su označeni kao kontakti za povratni poziv.
- Preferred Campaigns - Omogućava vam da izaberete više kampanja. Filtrira kontakte na osnovu odabranih kampanja.

Prijavljivanje

Izvršite sledeće korake da biste se prijavili na Control Agent Desktop:

1. Idite na stranicu za prijavljivanje Control Agent Desktop. URL se isporučuje sa paketom aplikacija.
2. Unesite korisnički ID i početnu lozinku koja se nalazi u paketu. Da biste dodali kontrolnog agenta, pogledajte Korisnici .

Status agenta

Stanje dostupnosti je poznato kao prisustvo agenta i ukazuje na stanje kao što je Readi, Not Readi, i tako dalje. Kontrolni agent ručno menja načine rada od Spreman do Nije spreman i obrnuto. Na raspolaganju su sledeće države agenta:

- Spreman - Agent je dostupan za primanje poziva. Ako agent ne odgovori na poziv u konfigurisanom trajanju, poziv se opoziva i usmerava na sledećeg dostupnog agenta.
- Nije spreman - Agent trenutno nije dostupan za primanje poziva. Aplikacija ne usmerava pozive na ovog agenta i usmerava poziv na sledećeg dostupnog agenta.

Da biste promenili stanje, kliknite na padajuću **listu Država** u gornjem desnom uglu stranice i izaberite odgovarajuću državu.

Odjaviti se

Kliknite na padajuću **listu Država** u gornjem desnom uglu stranice i izaberite **Odjava** iz padajuće liste.

Izveštaji

Control Agent Desktop prikazuje podatke za poslednji sat vremena. Izveštaj prikazuje sledeće podatke:

- Performanse - Procenat ukupnog broja prihvaćenih kontakata od ukupnog broja kontakata predstavljenih u poslednjih sat vremena.
- Efikasnost - procenat ukupnih kontakata prihvaćenih po minuti.
- Broj dodeljenih kampanja - Ukupan broj kampanja dodeljenih agentu.
- Broj kampanja koje se preferiraju za upotrebu - Broj kampanja odabranih za korišćenje.
- Ukupno kontakata predstavljenih u poslednjem 1 satu - Broj kontakata predstavljenih agentu u poslednjih sat vremena.
- Ukupno Kontakt prihvaćen u poslednjem 1 sat - Broj kontakata prihvaćenih od strane agenta u poslednjih sat vremena.
- Ukupno kontakata opozvanih u poslednjem 1 sat - Broj kontakata koji su predstavljeni agentu, ali nisu prihvaćeni.