



Webex vodič za kampanju Centra za kontakte

Verzija 4.2.1.2401

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 UNIXS operativnog sistema u javnom domenu. Sva prava rezervisana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI FAJLOVI DOKUMENATA I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "ONAKO KAKO JESTE" SA SVIM KVAROVIMA. 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 ODNOSI NA NAS.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIRECTNE, 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 odštampane kopije i duplirane meke kopije smatraju se nekontrolisanim kopijama i originalna verzija na mreži bi trebalo da se odnosi na najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese, brojevi telefona i brojevi faksa navedeni su na Cisco veb lokaciji na adresiwww.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 prikazali listu Cisco žigova, idite na ovu URL adresu: 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.

TOC

Angažovanje kupaca	5
Integraciju	5
Webex Contact Center	5
Vodič za korisnike menadžera kampanje	6
prijavljivanje u Upravljač kampanjom	6
Lozinka	6
Promeni lozinku	7
Konzola menadžera kampanje	7
Jezička podrška	7
Matična stranica	7
Naslovna Strana Vidžeti	8
Snimci u realnom vremenu	8
Brze veze	9
Brze veze specifične za kampanju	9
Lista zadataka	10
Kršenje licence	10
Kampanju	11
Preduslovi	11
Prvi koraci	11
Kreiraj kampanju	15
Grupa za kampanju	17
Strategija kontakta	17
Opcije konfiguracije	19
Konfiguriraj kampanju	23
Skripta servera	66
Grupa	84
Pristup grupi	84
Dodavanje grupe glasovnih kampanja	85
Dodavanje grupe ručnih kampanja	89
Konfiguracija sistema	89
Režima	93
Vremenska zona	94
Usaglašenost	96
Globalno otpremanje	101
Poslovni ishod	109
Oblast i poštanski broj	112
Državni zakon	114
Odmor	118
URL adresa	119

Profil	120
Ponovo dodeli agente	131
Ostale postavke	133
Globalni poslovni parametri	136
Status visoke dostupnosti	138
Potvrda identiteta	138
Kampanja izvoza ili uvoza	141
Kategorija kampanje	142
Konfiguracija CPaaS dobavljača usluga	144
API ključevi	146
Izrada uslova usaglašenosti	148
PII zaštita	152
Webex birač broja Kontakt centra za kontakt	153
Strategija kontakta	154
DODAVANJE REŽIMA	154
Strategija kontakta - vrste	155
Kreiranje strategije kontakta	155
Upravljanje režimom	157
Dozvolu	159
Izveštaj za upotrebu	160
Korisnik	163
Kreiranje korisnika	163
Polja	163
Kreiraj korisnike	164
Kreiraj korisnike domena	165
Kreiraj SSO korisnike	167
Uloge	168
Dizajner skripte	171
2- Veoma SMS	171
2- Način SMS izveštaji	171
Vodič za pozive	172
Kampanju	172
Obrasce	173
Izveštaji	181
Konfiguracija	185
Vodič za pozive	188
Obaveštenja	194
Sistemska obaveštenja	195
Nadgledanje kampanje	195
Predviđanje kampanje	195
Sistemska obaveštenja	195
Nadgledanje kampanje	199



Predviđanje kampanje	200
Alatke	203
Čišćenje i arhiva	203



Angažovanje kupaca

Menadžer kampanje je moćan alat za upravljanje kampanjama i upravljanje listama. Dizajniran je sa funkcionalnošću i funkcijama koje imaju za cilj povećanje desničarskih konekcija i ostvarivanje poslovnih ciljeva kampanje kroz više-kanalne odlazne interakcije. Menadžer kampanje dozvoljava planiranje različitih strategija izbora po danu i danu u sedmici. Omogućava kontrolu sekvence komunikacije kanala ili inteligentno upravljanje najboljim kanalom ili brojem za kontakt u optimalno vreme. Menadžer kampanje obezbeđuje usklađenost sa federalnim, državnim, TCPA i FDCPA (Regulation F) zakonima, uz istovremeno uvećavanje liste olovkom- etracijom sa visokim stopama uspeha.

Integraciju

Webex Contact Center

Menadžer kampanje obezbeđuje menadžera kampanje i usaglašenost sa Webex kontakt centra. Webex kontakt centar koristi ugrađeni birač broja za različite režime hodanja. Menadžer kampanje obezbeđuje inteligenciju za upravljanje ko-taktom i takođe se pridržava svih zahteva usaglašenosti. Menadžer kampanje Webex kampanje Centra za kontakte iz aplikacije.

Vodič za korisnike menadžera kampanje

prijavljivanje u Upravljač kampanjom

Da biste se prijavili u menadžer kampanje:

Prijavljivanje pomoću akreditiva korisnika menadžera kampanje

1. Idite na stranicu prijavljivanja menadžera kampanje. URL adresa se isporučuje pomoću paketa "Upravljač kampanjom".
2. Unesite ID korisnika i početnu lozinku koja je obezbeđena paketom. Da biste dodali korisnike ili administratora, pogledajte korisnike [upravljача kampanjom](#).

Prijavljivanje pomoću Windows potvrde identiteta

Ako je administrator konfigurisao potvrdu identiteta windows korisnika, prijavite se menadžeru kampanje koristeći akreditive domena.

Da biste dodali korisnike prozora, pogledajte članak [Korisnici prozora](#).

Prijavite se koristeći dobavljača jedinstvenog prijavljivanja (SSO) identiteta

Ako su administratori aktivirali SSO potvrdu identiteta, prijavite se kod dobavljača identiteta jedinstvenog prijavljivanja (SSO) . Da biste dodali SSO, pogledajte [članak SSO korisnicima](#).

Lozinka

Sledeća pravila se primenjuju na lozinke:

- Iako lozinke mogu biti dugačke 8-10 znakova, dužinu lozinke postavlja administrator preduzeća - istrator, tako da minimalan broj znakova može biti veći od 8.
- Lozinke ne mogu da se započnu ili završe sa razmakom.
- Podvlaku (_) ne možete da koristite kao poslednji znak u lozinki.
- Važeći znakovi za lozinke su A-Z, a-z, 0-9, specijalni znakovi \$-_.+!*() i razmaci.
- Iako drugi specijalni znakovi mogu da se koriste, oni mogu da kreiraju probleme prilikom unosa lozinke iz komandne linije ili u Web adresu, tako da ih treba izbegavati.
- Jake lozinke sadrže mešavinu slova, brojeva i specijalnih znakova. Lozinke povezane sa bezbednim preduzećima moraju da sadrže najmanje po jednu.

Promeni lozinku

Da biste promenili lozinku naloga:

1. Na bilo kojoj stranici kliknite na ikonu **korisnika** i izaberite stavku Promeni **lozinku**.
2. Unesite trenutnu lozinku.
3. Unesite novu lozinku i potvrdite ponovo unošenjem.
4. Kliknite na **dugme Prosledi**.

Konzola menadžera kampanje

Konzola upravljača kampanjom je modul za administraciju koji vam omogućava da izvršite mnoge administrativne zadatke:

- Konfigurisanje parametara aplikacije
- Upravljanje kampanjama
- Upravljanje listama
- Upravljanje administrativnim i nadzornim korisnicima
- Održavanje strategija poziva i poslovnih ishoda
- Konfigurisanje e-pošte i SMS kanala
- Kreirajte vodiče za pozive koje agenti mogu da koriste.

Napomena: U aplikaciji Centra za kontakt Webex, ali u dokumentu možda postoje reference:

- Kampanje e-pošte, SMS i IVR e-pošte
- Povratni poziv
- AEM (Agent-Executive Mapped) poziva.

Jezička podrška

Menadžer kampanje pruža podršku za više jezika kao što su engleski, kineski (tradicionalni), tajlandski, ger-man, japanski, italijanski, francuski i španski. Korisnici mogu da izaberu jezik u trenutku instalacije.

Matična stranica

Sledeća tabela opisuje različite elemente matične stranice aplikacije:

Polje	Opis
Ikona menija	Koristite ovo za razvijanje ili skupljanje levog glavnog menija.
Ikona obaveštenja	Broj obaveštenja upozorenja o sistemu koje generiše sistem.
Korisničke informacije	Definišite korisničke informacije.
Korisničko ime	Prijavljeno korisničko ime.
Promeni prolaz- reč	Dozvoljava vam da promenite lozinku.
Odjavljivanje	Odjavljiva vas iz aplikacije.
Okno sa menijima	Prikazuje veze ka različitim modulima aplikacije. Ovo takođe sadrži informacije o autorskim pravima.
Informacije o verziji	Prikazuje trenutnu verziju aplikacije.
Oblast sadržaja	Prikazuje polja koja se mogu konfigurisati kao ulazne oblasti, padajuće liste, polja za potvrdu i tako dalje.

Naslovna Strana Vidžeti

Matična stranica sadrži sledeće vidžete:

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

Snimci u realnom vremenu

Ovaj vidžet sadrži snimke koji obezbeđuju prikaz aplikacije uživo, visokog nivoa i 360 stepeni. Informacije o fol- niskom nivou su kumulativne za aplikaciju od njene instalacije i prve upotrebe:

- Aktivne kampanje - Ovaj odeljak prikazuje broj aktivnih kampanja širom aplikacije. Ovo takođe prikazuje broj kampanja u kategorijama "Ukupno", "Neaktivno" i "Elapsed".
 - o Ukupno - ukupan broj kampanja kreiranih u aplikaciji.
 - o Neaktivno - Ukupan broj kampanja koje trenutno nisu izvršene - u vremenski obustavljenom ili zaustavljenom stanju.
 - o Elapsed - Ukupan broj kampanja koje su prošle datum i vreme završetka kampanje.

- Ukupno kontakata - ukupan broj kontakata otpremljenih u aplikaciju u svim kampanjama. Ovo takođe prikazuje raskid otvorenih, svežih (koji tek treba da budu biraj broj), "Raspored", "Zatvoreno" i "Drugi kontakti".
 - Otvori - Broj kontakata Otvoren u ovom trenutku. Ovi brojevi uključuju ko-taktove koji se isporučuju biraču broja, ali još uvek nisu biraj broj.
 - Sveže - Broj kontakata nije ni jednom biran do ovog trenutka. Ovi brojevi uključuju kontakte koji se isporučuju biraču broja, ali još uvek nisu biraj broj.
 - Zakazano - Broj kontakata koji su planirani za biranje broja. Ovo je zbir prevara koje imaju status 0 (Otvoreno) ili 4 (Isporučeno) i IsFresh=0
 - Zatvoreno - broj zatvorenih kontakata.
 - Ostali - Kontakti koji se ne mogu isporučiti - zbir kontakata koji su izribani (kon- takt status = 9), poravnati/zatvoreni kroz funkcionalnost upravljanja kontaktima (status kontakta = 7) i istekli (status kontakta = 34).

Sledeće informacije sadrže podatke samo za tekući dan:

- Biraj kontakte - Ovo prikazuje ukupne kontakte koji su birajkani u svim kampanjama.
- Povezani kontakti - ovo prikazuje ukupne kontakte koji su uspešno povezani
- Pozivi na broj - Ovo prikazuje ukupne pozive koji su pozivani u svim kampanjama. To uključuje više poziva za iste kontakte. Ovaj broj se uvećava čak i ako je poziv povezan sa govornom poštom klijenta.
- Pozivi povezani - Ovo prikazuje ukupne pozive povezane između agenta i klijenta u svim kampanjama. To uključuje više povezivanja za iste kontakte.

Brze veze

Ovaj vidžet vas povezuje sa raznim stranicama u aplikaciji, u svim kampanjama. Ovo olakšava i brže navigaciju do željene stranice jednim klikom sa matične stranice. Izvršite sledeće korake da biste dodali stranice brzim vezama:

1. Kliknite **na** dugme "Postavke" u redu zaglavlja vidžeta "Brze veze" da biste dodali novu stranicu sa brzim vezama. Navedene su sve stranice koje se mogu dodati kao brze veze ka ovom vidžetu.
2. Potvrdite izbor u poljima za potvrdu koja odgovaraju stranicama za listu u vidžetu "Brze veze".
3. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Brze veze specifične za kampanju

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

1. Kliknite **na dugme** Kampanja da biste videli stranicu sa listom kampanja.
2. Kliknite **na** dugme Uredi **na** traci radnji **kampanje** za koju želite brzu vezu.
3. Kliknite **na** dugme "Link" na željenoj stavci za konfiguraciju da biste na vidžet postavili brzu vezu. Kliknite na **dugme** "Izbriši" da biste izbrisali brzu vezu.

Lista zadataka

Aplikacija obezbeđuje izgrađenu listu zadataka, korisnu za praćenje ili upravljanje aktivnostima kojima će rukovati administrator birača broja. Ovaj vidžet deluje kao svestrani dnevnik ugrađen u aplikaciju. Zadatke koje je potrebno adresiti možete dodati na listu zadataka.

Vidžet "Lista zaduženja" prikazuje preostalo vreme dovršavanja zadatka u različitim kodovima boja:

- **Zeleno** kada je preostalo vreme za izvršavanje zadatka u danima.
- **Narandžasta** kada zadatak treba da bude sutra.
- **Plava** boja kada je preostalo vreme za izvršavanje zadatka u satima.
- **Crveno** kada je preostalo vreme za izvršavanje zadatka u minutima.

Napomena: Zadaci koji su završeni prikazuju se bez ikakvog kôda boje. Možete ih izbrisati.

Izvršite sledeće korake da biste dodali zadatak:

1. Kliknite **na dugme** "Dodaj novo" u zaglavlju reda zaduženja **da** biste dodali novi zadatak.
2. Unesite **naslov** zadatka. Na primer, pokrenite kampanju za pokretanje u SMS režimu.
3. Unesite **aktivnost** koja će biti izvršena kao deo zadatka. Aktivnost povezana sa gorenavedeom stavkom **je Kreiranje SMS kampanje**.
4. Unesite **datum za** dovršavanje zadatka.
5. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Kršenje licence

Matična stranica prikazuje statičko upozorenje u sledećim scenarijima:

- Konfigurisan nekoliko dana pre isteka licence, odbrojavanje do datuma i vremena isteka licence.
- Odbrojavanje do datuma prekida, kada ovo počinje.
- Više detalja potražite u članku Kršenje licence. Korisnici bi trebalo da preduzmu odgovarajuće radnje da bi vratili licence u prethodno stanje.

Kampanju

Kampanja je kolekcija zapisa/kontaktata. U kampanji možete da otpremate kontakte, definišete prioritet biranja broja, planirate strategije i izvršavate različite druge zadatke. Kampanje možete koristiti i za rukovanje povratnim pozivima, koji se pokreću na osnovu zahteva da se klijent ponovo pozove ili automatski pokrene sistem zbog propusta u kontaktu sa predviđenom osobom. Kampanja funkcioniše kao kolekcija lista, gde svaka lista prikazuje otpremljene kontakte.

Ovaj odeljak vam omogućava da se integrišete sa kampanjom partnerog proizvoda (specifično za Birač broja) ili sa redosledom (specifičnim za ne-birač broja) da biste prevezli detalje. Pored toga, ovaj odeljak vam omogućava da grupi dodelite kampanju.

Preduslovi

Dole su navedeni preduslovi za kreiranje kampanje:

Režim - Različiti metodi pomoću kojih možete doći do kupca. Primeri modova su Home Phone, Work Phone, Mobile (Voice), SMS, Email i SIP, Social Media (WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger itd.) režimi.

Napomena: SIP, SMS, Email i Social Media modovi (WhatsApp, Twitter i Facebook Messenger će biti dostupni u budućem izdanju.

Strategija kontakta - Strategija kontakata se radi o konfigurisanju skupa pravila za različite režime. Ovaj skup pravila odlučuje, režim do kojeg se dopušta kontakt (obično na osnovu težine dodeljene režimu), vreme kada se do kontakta dolazi u određenom režimu, vreme kada se ponovni pokušaji biraju u konfigurisanim režimima itd. Više detalja potražite u strategiji kontakta.

Vremenska zona- Lista vremenskih zona konfigurisanih za izlaznu kampanju. Ovo je relevantno za kampanju execution kao i biranje kontakata u njihovoj vremenskoj zoni. Više detalja potražite u članku Vremenske zone.

Napomena: Ne smete pominjati više od 60 znakova ili specijalnih znakova prilikom dodavanja imena kampanje.

Oni se rešavaju u okviru više detalja u odgovarajućim odeljcima.

Prvi koraci

U levom oknu menija izaberite stavku **Kampanja** i pojaviće se početni ekran kampanje. Sledeći detalji za svaku kampanju navedeni su kao dole navedeni:

Napomena: Kliknite na bilo koje zaglavlje koordinatne mreže da biste podatke sortirali po rastućem/opadajućem redosledu po koordinatnoj mreži. Kolona **Status Dovršeno (%)** , sortira se prvo po statusu, a zatim po procentu.



Procenat kampanje se izračunava pomoću dole navedene formule:

$TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls$

U gorenavedenom formuli dovršeni pozivi se računaju kao ispod:

$Dovršeni\ pozivi = Brojanje\ (zatvoreno) + brojanje\ (ostalo)$

1. **Kanal** kao što su Voice, Email SMS ili kombinacija glasa i ne-glasa.
2. Kliknite na **dugme "Ime kampanje"** da biste učitali detalje kampanje za uređivanje.
3. **Ime grupe** kojoj kampanja pripada. Za kampanje deljene liste nije navedena određena grupa kampanja; prikazuje samo kao deljenu listu.
4. **Vreme početka dnevnog početka** - Datum početka kampanje i dnevno vreme početka za kameru- paign.
5. **Datum završetka dnevnog vremena** završetka- Krajnji datum kampanje i dnevno vreme završetka za kameru- paign.
6. **Status i dovršeno:**
 - a. **Kreirana** - Kreirana je kampanja i tek treba da počne da bira kontakte. Statusna traka je svetlo plava.
 - b. **Izvršavanje** - Kampanja u stanju pokretanja, to jes od biranja kontakata. Statusna traka je zelena.
 - c. **Početak** - Kada započnete jednu ili više kampanja pomoću dugmadi "Radnje na stranici", status se prikazuje kao "Početak ". Kliknite na **dugme Osveži** da biste potvrdili da je kampanja pokrenuta i da li je status promenjen u Izvršavanje.
 - d. **Zaustavljanje** - Kada zaustavite jednu ili više kampanja pomoću dugmadi "Radnje na stranici", status se prikazuje kao "Zaustavljanje ". Kliknite na **dugme Osveži** da biste potvrdili da je kampanja zaustavljena i da li je status promenjen u "Zaustavljeno".
 - e. **Zaustavljeno** - Kampanja nije pokrenuta. Statusna traka je crvena.

Napomena: Kampanja u zaustavljenom stanju se ne menja automatski u Izvršavanje u vreme operacije kon-figured kampanje. Administrator bi trebalo ručno da započne takve kampanje.
 - f. **Grupa zaustavljena** - Mapirana nadređena grupa kampanja je onemogućena od strane administratora. Sve kampanje u grupi sa invaliditetom su u stanju "Grupa zaustavljena". Statusna traka je crvena.
 - g. **Vreme obustavljeno** - kampanja je obustavljena (u privremeno zaustavljenom stanju). Kampanja se automatski obustavlja van konfigurisanog radnog vremena za izvršenje, praznike, kem-paign vikende, neoperativni Dan u nedelji itd. U vreme konfigurisane operacije kampanje, stanje se automatski menja u izvršavanje. Statusna traka je bež.
 - h. **Elapsed** - Kampanje koje su prošle od konfigurisanog datuma završetka i vremena označene su statusom Elapsed, a statusna traka je braon.
 - i. **Dovršeno** - Procenat prikazan na kraju statusne trake označava procenat pozivanih kontakata (od ukupnog broja otpremljenih kontakata za kampanju).
 - j. **Itd - Procenjeno vreme završetka** za sve kontakte koji se mogu birati u kampanji da budu birajli broj. Ovo se izračunava na osnovu podataka iz istorije i današnjeg dana ukupnih zapisa koji se pro-cesed i ukupno trajanje obrađuju.

Statistika kampanje

1. **Ukupno** - Ukupan broj otpremljenih kontakata za kampanju.
2. **Open** - Broj kontakata u otvorenom stanju. Kontakti sa statusom 0.
3. **Svež** - Broj svežih kontakata koji će tek biti okrenuti prvi put. Kontakti sa statusom 0 i IsFresh su jednaki 1 u bazi podataka.
4. **Planirano** - Broj kontakata koji su planirani za biranje broja. Kontakti sa statusom 0 i IsFresh su jednaki 0 u bazi podataka.
5. **Zatvoreno** - Broj zatvorenih kontakata. Ovde ne možete da pokušate biranje broja na zatvorenim prevarama osim ako nije ponovo otvorena. Kontakti sa statusom 1.
6. **Drugi** - Broj kontakata u državama osim otvorenih, svežih, planiranih ili zatvorenih.

Ukupni kontakti se izračunavaju pomoću dole navedene formule:

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

Više detalja potražite u članku Statusi kontakata.

Svaki kontakt koji se otpremi u aplikaciju je označen statusom. Više informacija potražite u članku Detalji statusa kontakta .

Detalji statusa kontakta

Status	Ime	Opis
0	Otvorite	Otvorite fasciklu "Kontakt".
1	Zatvoren	Zatvoren kontakt.
2	Privremeno zaključano	Kontakt privremeno zaključan, neće biti isporučen.
3	Otpremanje je u toku	Kontakt usred procesa otpremanja.
4	Isporučeno biraču broja	Kontakt dostavljen biraču broja.
5	Zamenite	Kontakt je zamenjen tokom otpremanja.
6	Lista je zaustavljena	Kontakt sa liste koja je zaustavljena.
7	Zatvoreno putem kontrolisanih kontakata ili poravnatih kontakata	Kontakt je zatvoren pomoću funkcionalnosti upravljanja kontaktom / poravnatih kontakata.
8	Kontakt zaustavljen i zatvoren	Kontakt je zaustavljen i zatvoren, neće biti isporučen biraču broja.
9	Kontaktiraj Scrubbed	Kontakt sa liste koja je izribana.
10	Kontakt premešten u drugu kameru- paign	Kontakt je prešao iz jedne kampanje u drugu okovanu prevare.
11	Trajno zaustavljeno	Kontakt je trajno zaustavljen koji neće biti isporučen biraču broja.
20	Isporučeni kontakt je zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje biraču broja se zaustavlja iz

		Biranje broja.
21	Zaključano za PCB isporuku	Kontakt koji je zaključan i biće isporučen samo za poziv po sinusnom povratnom pozivu (PCB). Napomena: Funkcija ličnog povratnog poziva nije primenljiva za ovo izdanje.
22	Zaključano za isporuku CSS kontakata	Kontakt koji je zaključan za isporuku putem rasporeda Strategije selekcije kontakta (CSS).
23	Zaključano za AEM isporuku	Kontakt koji je zaključan za agenta-izvršnog mapiranog deliva- ery.
24	Locked by Reschedule to Reschedule Contact	Kontakt zaključan od strane reschedulera koji će biti isporučen kao res-scheduled.
25	Zaključano preraspoređenim zatvaranjem kontakta	Kontakt zaključan preraspoređujućim radnjama koje treba zatvoriti.
30	DNC blokirao kontakt	Kontakt je blokiran kao kontakt "Ne zovi".
31	Kontakt blokirao NDNC	Kontakt je blokiran kao nacionalni kontakt "Ne zovi".
32	Kontakt blokirao DNC Scrub	Kontakt blokiran tokom procesa DNC ribanja.
33	Kontakt blokiran parničnim postupkom	Kontakt je blokiran zbog parničnog zahteva.
34	Istekla	Kontakt je istekao.

Radnje

Radnja kampanje koju treba preduzeti, ako postoji, od sledeće:

- **Uredite** bilo koje svojstvo u kampanji.
- **Copy** kreira novu kampanju sa svim svojstvima izabrane kampanje (osim imena kampanje) koja je zadržana.
Napomena: Svaki put kada duplirate kampanju, aplikacija ne kopira postavke birača broja. Korisnici moraju ručno da kreiraju postavke birača broja u kampanji za kopiranu kampanju.
Napomena: Za kopiranu kampanju, korišćenje istoimenog imena kao izbrisana kampanja je dozvoljeno, podložno jahaču. Istorijski podaci koji se odnose na staru kampanju brišu se iz baze podataka kada se kreira nova kampanja koristeći isto ime kao izbrisana kampanja.
- **Zaustavite** (ili **započnite**) kampanju. Svi kontakti, osim aktivnih isporučenih kontakata, zatvoreni su u biraču broja. Status takvih kontakata se menja u "Otvori" u aplikaciji.
- **Pražnjenje** zatvara sve kontakte na čekanju koji su dostupni na listi birača broja.
Napomena: Kontakti koji su aktivni u biraču broja se ne puštaju utroška.
- **Izbrišite** kampanju.

Radnje na stranici

Tabla sa dugmetom "Radnje" u gornjem levom delu stranice iznad zaglavlja obezbeđena je za izvršavanje različitih radnji. Ovo dugme se prikazuje samo ako je administrator konfigurisao ovo tako da bude prikazano.

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

Napomena: Ako izaberete više kampanja, možete da koristite samo dugmad "Start" i "Zaustavi", kao što je primenljivo. Cela paleta dugmadi je dostupna ako izaberete jednu kampanju.

- **Uredite** bilo koje svojstvo u kampanji.
- **Copy** kreira novu kampanju sa svim svojstvima izabrane kampanje (osim imena kampanje) koja je zadržana.

Napomena: Za kopiranu kampanju, korišćenje istoimenog imena kao izbrisana kampanja je dozvoljeno, podložno jahaču. Istorijski podaci koji se odnose na staru kampanju brišu se iz baze podataka (tokom operacije LCMReportingService na kraju dana) kada se kreira nova kampanja koristeći isto ime kao izbrisana kampanja. Savetujemo vam da ovo koristite nakon vežbanja dospele nege, pošto to rezultira gubitkom istorijskih podataka.

- **Započnite** kampanju.
- **Zaustavite** kampanju.
- **Pražnjenje** zatvara sve dostupne kontakte na čekanju na listi birača.

Napomena: Kontakti koji su aktivni u kešu birača broja neće biti ispirani.

- **Izbrišite** kampanju.

Sortiranje i pretraživanje

Podaci o listi kampanja mogu biti sortirani po bilo kojoj koloni. Kliknite na zaglavlje kolone da biste sortirali podatke po rastućem redosledu kolone. Polje za pretragu u **gornjem** desnom delu stranice liste kampanja možete da koristite za pretraživanje i dopremanje potrebnih podataka.

Kreiraj 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 da navedete osnovne detalje kampanje.

Pojavio **se ekran** sa detaljima kampanje sa sledećim detaljima:

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

Napomena: Ako nemate kategoriju kampanje koja se primenjuje na ovu kampanju, možete da kliknete na dugme "Kategorija kamina" da biste kreirali novu kategoriju. Za više informacija pogledajte stavku Kreiraj kategoriju kampanje.

4. Izaberite **grupu za poslovni** ishod sa padajuće liste.

Napomena: Ako nemate poslovnu grupu koja se primenjuje na ovu kampanju, kliknite na **dugme Kreiraj Busi - ness Outcome** i dodajte novu grupu poslovnih ishoda. Za više informacija pogledajte poslovni ishod.

5. Izaberite opseg **datuma** za ovu kampanju. Kampanja funkcioniše između datuma početka i datuma završetka izabranog u ovom opsegu; oba dana su inkluzivna.
6. Izaberite vremenski **opseg za** ovu kampanju. Kampanja funkcioniše po svim danima (u izabranom opsegu datuma) između izabranih vremena.
7. Izaberite **Vremensku zonu** za ovu kampanju. Aplikacija je dizajnirana da radi u više vremenskih zona.

Napomena: Ako nemate vremensku zonu koja se primenjuje na ovu kampanju, kliknite na dugme **Kreiraj vremensku zonu** i kreirajte novu vremensku zonu. Za više informacija pogledajte **Vremensku zonu**.

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

Različite lokacije širom sveta podeljene su u vremenske zone na osnovu dužina u kojima se nalaze. Aplikacija ima odredbu gde vremenske zone širom sistema mogu biti prevare.

Ova vremenska zona se koristi kao jedna od opcija za povezivanje vremenske zone kontakata. Neki drugi elementi koje aplikacija koristi za određivanje vremenskih zona kontakata su Poštanski broj, Pozivni broj, Država itd.

8. Izaberite vrstu **korišćenja vremenske** zone za kampanju. Postoji tri opcije koje možete odabrati:
 - Nijedna:** Ova opcija uzima Vremensku zonu za ovu kampanju kao što je izabrano u vremenskim zonama.
 - Nasleđeno:** Ova opcija uzima vremensku zonu kao što je izabrano u **grupi kampanja**.
 - Zamena:** Ova opcija zamenjuje samo ovu kampanju, vreme početka i završetka konfigurisano za vremenske zone u ovoj grupi kampanja. Vreme početka i završetka grupe se prikazuje kada kliknete na dugme "Učitaj **podrazumevano**".
- Napomena: Tip korišćenja vremenske** zone nije dostupan prilikom kreiranja nove kampanje. Dostupna je samo prilikom uređivanja postojeće kampanje.
9. Izaberite broj dana od brojača "**Vreme do uživo(dana)**". **Vreme za život** je broj dana koje su kontakti otpremili, putem funkcije automatskog otpremanja.

10. Uključite prekidač "**Poslovni dani**" **da** bi aplikacija izračunala vreme za život samo koristeći poslovne dane.
11. Kliknite **na dugme** "Dalje" da biste dovršili ekran i kretali se do **čarobnjaka grupe za** kampanju.

Grupa za kampanju

Ovaj odeljak vam omogućava da izvršite integraciju sa kampanjom partnerog proizvoda (specifično za birač broja) ili sa redosledom (specifičnim za ne-birač broja) da biste prevezli detalje.

Izbor grupe

Izaberite tip grupe kampanja iz grupe posvećenih kampanja, deljene liste i ubranog biranja broja.

1. Ako je **izabrana grupa posvećena** kampanji, izaberite **grupu** iz padajuće liste.
2. Ako **je izabrana** kampanja "Deljena lista", ona će sakriti opciju " Grupa". Grupa za kampanju se odlučuje kada kreiramo CSS uslov za određenu kampanju deljene liste.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

3. Ako **je izabrano ubrano** biranje broja, izvršite korake pomenute u ubranom biranju broja.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

4. Dodite do odeljka **Strategija kontakta** .

Strategija kontakta

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

Izaberite Strategiju **kontakta** za

kampanju. Dostupne su sledeće opcije:

Jednostavno: jednostavna strategija se lako može konfigurisati i samo prelazi na pozivanje iz jednog konfigurisanog režima u drugi u ciklusu. Ciklus se ponavlja dok se konfigurisan broj ciklusa ne dovrši. Ona služi svojoj limitiranoj svrsi u određenim vrstama kampanja koje ne zahtevaju nikakvu naprednu metodologiju rukovanja kontaktima.

Napredovanje: Napredna strategija se može konfigurisati i koristiti za detaljnije strategije pozivanja kao što su ponovni pokušaji na nivou režima, prozori za prelaz i različiti prozori za pozivanje režima. Ova vrsta strategije koristi maksimum iz aplikacije da bi se birao svaki otpremljeni kontakt.

Jednostavno

Opcija "Jednostavna strategija **kontakta** " je podrazumevano izabrana za kampanju.

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

Napomena: Ako nemate strategiju kontakta koja se primenjuje na ovaj kontakt, kliknite na dugme Kreiraj strategiju **kontakta da** biste kreirali novu strategiju. Za više **informacija pogledajte stavku Kreiraj** strategiju kontakta.

2. **Globalni pokušaj ponovnog** pokušaja- Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u tablu sa brojem. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja broja svakog kontakta u kampanji.
3. **Dnevni pokušaj ponovnog** pokušaja- Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u tablu sa brojem. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja broja svakog kontakta u kampanji.
4. **Pokušaj ponovnog pokušaja** ciklusa- Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u brojčanu tablu. Ovo je broj ciklusa kojima strategija kontakta funkcioniše pre zatvaranja kontakta.
5. Izaberite interval ponovnog **pokušaja ciklusa**. Ovo je interval između jednog ciklusa ponovnih pokušaja i sledećeg. Unesite potrebne vrednosti u svoja polja u okviru "Dan ", " Hrs" i " Min".

Strategija povratnog poziva

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

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

Postoje dva tipa povratnih informacija. **Lični povratni poziv** je kada se povratni poziv usmerava ka istom agentu koji je rukovao originalnim pozivom; **Normalan povratni** poziv je kada se povratni poziv usmerava ka svakom raspoloživom agentu.

6. Sa padajuće liste izaberite odgovarajuću strategiju povratnog poziva za ovu kampanju.

Napomena: Ako ne imate Strategiju povratnog poziva koja se primenjuje na ovaj kontakt, kliknite na dugme Kreiraj **strategiju povratnog poziva** da biste kreirali novu strategiju. Za više **informacija pogledajte stavku Kreiraj strategiju** povratnog poziva.

7. **Uspostavi početne vrednosti dnevnih i globalnih ponovnih** pokušaja- **Uključi prekidač ako** želite da se broj globalnih i dnevnih pokušaja ponovnog pokušaja vrati na nulu pri premeštanju kontakta u povratni poziv.
8. **Pokušaj ponovnog pokušaja povratnog** poziva- Koristite klizač ili unesite vrednost u tablu sa brojem. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja povratnog poziva svakom kontaktu u kampanji.



9. Ako je potrebno , **izaberite pcB da biste NCB** dugme uspostavili početne vrednosti.

Napomena: Kontakt označen kao Lični povratni kontakt može se konvertovati u običan kontakt povratnog poziva pod određenim okolnostima kao što je ponovljeno neuspeh da se dođe do navedenog agenta. Da uopšte ne biste došli do kontakta, ovo se konvertuje u običan povratni poziv da biste došli do bilo kog drugog dostupnog agenta.

Dostupne opcije za vrstu **ponovnih pokušaja** su date ispod:

- a. **Ponovni pokušaji:** Da biste konfigurisali broj pokušaja nakon kojih lični povratni poziv postaje normalan povratni poziv.
 - b. **Trajanje:** Trajanje u danima, časovima i minutima nakon kojih lični povratni poziv postaje normalan povratni poziv ako bi birajljeni poziv zbog nekog razloga nije stigao do dodeljenog agenta.
10. Koristite tablu sa brojem da biste podesili broj **Pokušaji da se dođe do agenta** - aplikacija pokušava da dođe do agenta pre nego što konvertuje lični povratni poziv u normalan povratni poziv.
 11. Kliknite **na dugme "Dalje"** da biste dovršili ekran i došli do čarobnjaka za druge opcije.

Napred

Izaberite **opciju** Napredna strategija kontakta za kampanju.

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

Napomena: Ako nemate strategiju kontakta koja se primenjuje na ovaj kontakt, kliknite na dugme Kreiraj strategiju kontakta da biste kreirali novu strategiju. Za više **informacija pogledajte stavku Kreiraj strategiju kontakta**.

2. **Globalni pokušaj ponovnog** pokušaja- Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u tablu sa brojem. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja broja svakog kontakta u kampanji.
3. **Dnevni pokušaj ponovnog** pokušaja- Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u tablu sa brojem. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja broja svakog kontakta u kampanji.
4. **Zatvorite dnevna ponovna ograničenja** - Uključite prekidač **da** biste zatvorili kontakt kada se dostigne ograničenje dnevnog pokušaja ponovnog pokušaja.
5. **Prozor za prelaz** - Uključite prekidač **da biste** primenili ovu funkciju na kampanju. Prozor za prelaz nudi mogućnost ograničavanja broja pokušaja za svaki režim preko definisanog praga trajanja.
6. **Dani trajanja prelaza** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u tablu sa brojem da biste zadržali prebrojavanje pokušaja.
7. **Pokušaji tranzicije** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u tablu sa brojem da biste izabrali pokušaje tranzicije.

Opcije konfiguracije

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

1. Ako je ovo kampanja e-pošte, izaberite server **e-pošte** za kampanju.

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

2. Ako je ovo SMS kampanja, izaberite SMS **server za kampanju**. Kliknite na **SMS "Kreiranje kon-figuracije servera"** ako ne dodate SMS server. Pogledaj **SMS** za više informacija.
Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.
3. Da biste angažovali Chat bot za 2-SMS komunikaciju, izaberite jedan sa padajuće liste ChatBot naloga. Kliknite na **dugme Dodaj ChatBot** akreditive ako ne dodate chatbot akreditive. Za više **informacija pogledajte ChatBot** akreditive.
Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.
4. Postavite prag za e-poruke u polju Prag **e-pošte** .
Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.
5. Unesite **prefiks**. Prefiks je niska koja je prefiks za otpremljene kontakte u trenutku isporuke biraču broja.
6. Unesite sufiks . Sufiks je niska koja je sufiksovana na otpremljene kontakte u trenutku isporuke biraču broja.
7. Uključite prekidač **za potvrdu identiteta ON** da biste pregledali kontakte za potvrdu identiteta.
Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.
Funkcija potvrde identiteta filtrira kontakte da bi identifikovala važeće koji se mogu birati. Takođe omogućava da odaberete da birate kontakte koji nisu uspeli da provere valjanost raspoloživosti.
Kada je prekidač za potvrdu identiteta uključen , javljaju se sledeće stvari:
 - a. Pojaviće **se prekidač Dozvoli nevažeći ID** uređaja. Uključite ovaj prekidač **da** biste onemogućili proces provere valjanosti kontakata bez ID-a uređaja i nastavili da otpremate isti u kampanju.
 - b. Padajuća **dama za potvrdu identiteta** je omogućena. Kliknite na **dugme "Potvrda identiteta"** koja je prisutna duž padajuće menije da biste je kreirali. Referenciši **potvrdu identiteta** za više informacija- ation.
8. Uključite **prekidač za lančano isključivanje** ako želite da kontakti ove kampanje budu vezani za druge kem-paigne. Za **više informacija pogledajte Chaining** .
9. Uključite **PWC prekidač** **ako** želite da PEWC skrining za kontakte bude omogućen za ovu kampanju.
PEWC je iguman **ekspresno pismeni pristanak**. Ovom usaglašenošću propisano je da telemarketeri dobijaju prethodnu izričite pismene saglasnosti pozvane stranke za automatsko biranje broja ili snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambene fiksne telefonije.
10. Uključite prekidač **Block Area/Zipcode ON** da biste izbegli biranje kontakata koji pripadaju **oblasti/poštanskim brojem** koji su blokirani tokom njihovog trajanja. Više informacija potražite u članku **Oblast/Poštanski broj**.
11. Uključite **DNC prekidač** **ako** želite da DNC skrining za kontakte bude omogućen za ovu kampanju.
DNC je **"Ne zovi"**. Određeni korisnici telefona sebe označavaju kao DNC korisnike kako bi izbegli tele-marketing pozive. Nijedna osoba ili organizacija neće uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS na telefon koji je naveden kao DNC. DNC lista se održava unutar organizacije.

12. Uključite **NDNC prekidač** ako želite da NDNC skrining za kontakte bude omogućen za ovu kampanju. NDNC je **Do Not Call** (registar) na nacionalnom nivou. Ako je broj registrovan pod NDNC (telekomunikaciono-regulatorno označen kao DNC), onda nijedna osoba ili bilo koja organizacija u registrovanoj zemlji (gde je broj registrovan) neće uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS.

13. Da biste aktivirali funkcionalnost parničara, uključite **prekidač za parničare ON**. Funkcija **"Parničar" omogućava administratoru** da izvrši proveru usaglašenosti tokom otpremanja podataka. Njime se obezbeđuje ispunjenje zakonskih uslova prilikom otpremanja i isporuke kontakata.

14. Da biste aktivirali **CPT funkcionalnost1**, uključite **CPT prekidač ON**. Izaberite vrednost **režima** ili **jedinstveni Iden- tifier** sa padajuće liste. Jedinstveni identifikator se kreira u globalnim poslovnim parametrima.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

15. Ako imate skriptu pre poziva da pokrenete pre svakog poziva, uključite prekidač **za skriptu Precall** .

Skripta **prekopanja** može da se koristi za integrisanje sa spoljnom aplikacijom ili bazom podataka da bi se donela konačna odluka o biranju kontakta. Ovo se idealno dešava pre isporuke kontakata biraču broja. Odaberite jednu od sledećih opcija:

a. **Biblioteka**: Izaberite skriptu iz biblioteke skripti.

b. **VBScript**: Izvršite prilagođeno napisanu skriptu.

16. Ako imate skriptu posle poziva da pokrenete posle svakog poziva, uključite **prekidač za Postcall Script ON**.

Skripte posle poziva mogu da se koriste za izvršavanje bilo koje operacije nakon biranja broja, kao što je provera ishoda primljenog od birača broja i prilagođavanje ponašanja preraspodele ili integracija nezavisnih proizvođača kao što je ažuriranje CRM statusa o rezultatu poziva itd.

Skripta za objavu poziva vam omogućava da prilagodite proizvod kao što je detaljno opisano u nastavku:

a. **Pre ponovnog planiranja**: Ovo se izvršava pre ponovnog planiranja kontakta (on može da promeni različite parametre koji utiču na logiku ponovnog planiranja putem prilagođene logike).

b. **Nakon prerasporepivanja**: nakon prerasporepivanja kontakta (on može da koristi informacije o prerasporepivanju da bi dodatno obogatio ili promenio strategiju i koristio informacije za ažuriranje spoljnih platformi).

c. **Oba**: Skripta se izvršava i pre ponovne operacije i posle ponovne operacije. Za više informacija- ation, pogledajte "Server Script" na strani 66 za potpune detalje.

17. Ako zahtevate da se kontakti isporučuju putem unapređene **greenzone** funkcionalnosti, okrenite prekidač **ON**.

Poboljšana Grinzon je funkcija koja obezbeđuje da se kontakti isporučuju samo na osnovu mogućih vremenskih zona i pravila stanja koja se donose iz pozivnih brojeva i poštanskih brojeva svih režima kontakta. Imajte na namenu da ako kontakt ima tri režima, aplikacija proverava da li su sva tri režima kontakta birana pre isporuke biraču broja.



1 Omogućavakorisniku da proveri željeno vreme kupca tokom otpremanja podataka na osnovu izabranih parametara. Morate aktivirati CPT i na stranicama Kampanje i Državnog zakona da biste aktivirali ovu funkciju.

Kada je prekidač omogućen, Poboljšani Grinzon faktori su svi brojevi i poštanski brojevi otpremljeni da bi se izračunao Greenzone. Ako se otpremi 10 brojeva, biće određeno 20 vremenskih zona za pozivni broj svakog broja telefona i poštanski broj. Ako su omogućena 2 nivoa kontakta Poštanski broj (primarni i sekundarni poštanski brojevi) koji dodaje još 2 vremenske zone, što znači da će biti sve u svemu 22 vremenske zone koje treba proveriti. Aplikacija proverava sve ove vremenske zone i isporučuje kontakt samo kada sve 22 vremenske zone imaju dozvoljeni prozor koji se može pozvati.

Isto tako, ako državni zakon bude omogućen, biće identifikovane 22 države vezane za ove vremenske zone. Poboljšana funkcija Greenzone potvrđuje vreme početka i završetka svih 22 države, objedinjuje com- pliansu i isporučuje kontakt u prozoru za presecanje dozvoljenog poziva.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Napomena: Kada kontakti ne uspeju u poboljšanoj Zelenoj zoni, neuspeli kontakti se ponovo zaoštkuju.

18. Ako vaši kontakti moraju da budu birajdeni u skladu sa državnim **zakonom**, uključite prekidač .

Razni geografski regioni kao što su države, zemlje itd. imaju zakone koji regulišu rad kontakt centra. Ovi zakoni se mogu konfigurisati na nivou aplikacije i odabrati kao primenljivi na kamine. Pogledajte **državni zakon**.

Stanje se može identifikovati po državnom broju, poštanskim brojem ili pozivni broj. Možete odabrati bilo koju od ovih na osnovu dostupnosti podataka:

- a. **Stanje:** Usaglašenost državnog zakona za ovu kampanju je u skladu sa stanjem konfigurisanim u širokoj konfiguraciji aplikacije System- Application.
 - b. **Poštanski broj:** Usaglašenost državnog zakona za ovu kampanju je jednako poštanskim brojem koji je kon-skontao u Sistemu. Primenjuje se državni zakon koji pripada ovom poštanskim brojem i/ili dodatnom poštanskim brojem.
 - c. **Pozivni broj:** Usaglašenost državnog zakona za ovu kampanju je u skladu sa pozivni brojem koji je kon-skontao u sistemu. Primenjuje se državni zakon države koji pripada pozivni broj i/ili poštanski broj na nivou režima.
 - d. **Oblasni poštanski broj:** Usaglašenost sa državnim zakonom za ovu kampanju je u skladu sa pozivni brojem koji je konfigurisan u sistemu. Stanje koje pripada bilo kom pozivnog broja i/ili poštanskim brojem i/ili dodatnim poštanskim brojem i/ili poštanskim brojem na nivou režima.
19. **Državni zakon sa unapređenom zelenom zone:** Možete omogućiti i državni zakon i unapređenu Zelenu zonu.

Kontakt se može identifikovati kao pripadnost više vremenskih zona na osnovu pozivnog broja, poštanskog broja, e-tionalnog poštanskog broja i poštanskog broja na nivou režima u zavisnosti od konfigurisanog stanja.s. Moguće je da će biti potrebno proveriti da li postoji bezbedno vreme biranja broja za više gorenavedenih parametara, uključujući dozvoljeno vreme biranja broja na državnom nivou. Omogućavanje greenzone dugmeta na nivou kamere- paign osigurava da aplikacija proveriti sve ove parametre pre nego što isporuči kon-takt za biranje broja.

Napomena: Državni zakon prati tip nije primenljiv za poboljšanu Zelenu zonu.

20. Izaberite odgovarajuću državnu **pravnu grupu koja** važi za ovu kampanju.

Državna pravna grupa omogućava administratoru da definiše pojedinačnu državu i njeno povezivanje sa poštanskim brojem i/ili pozivnim brojem i konačno **grupisanje ovih država kao Državne pravne grupe** sa definicijom uvek uvek vremena i praznika. Kada aplikacija odredi više stanja na osnovu poštanskih brojeva i pozivnih brojeva, primenjuje se prioritet **postavljen u > pravnoj grupi Sistema** . Pogledajte **državnu pravnu grupu**.

21. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste sačuvali kampanju. Nastavite da konfigurišete različite zahteve za novokreiranu kampanju.

Konfiguriši kampanju

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

1. Poslovni parametri
2. AI konfiguracija

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

3. CSS
4. Lančano lančano
5. Liste kontakata
6. Upravljanje kontaktima
7. Zakaži
8. IVR uređivač predložaka

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

9. Uređivač predložka e-pošte

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

10. SMS uređivač predložaka

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

11. Druga konfiguracija

Svaka od gorenavedenih opcija menija može se postaviti kao brza **veza na** matičnu stranicu aplikacije. Kliknite na potrebnu **vezu** i stranica je sada dostupna za prikaz/uređivanje jednim klikom direktno sa matične stranice aplikacije.

Poslovni parametri

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

1. Povežite podatke kontaktima u vreme otpremanja.
2. Definišite prilagođene uslove za CSS da biste definisali strategiju biranja broja da biste odredili prioritet kontakta.
3. Ispitajte kontakte na osnovu ovih parametara i upravljajte njima u zabavnoj tionalnosti upravljanja kontaktima.
4. Popunite ove parametre na radnoj površini agenta dok ekran iskače tokom poziva.

Možete kreirati ukupno 25 poslovnih parametara. Ovih 25 uključuju sve parametre koje koristite od bilo kog birača broja. Na primer, ako koristite 4 prilagođena polja u pravilu uvoza birača broja, možete da kreirate dodatnih 21 poslovni parametar.

Napomena: Podrazumevano je da se sva polja definisana u tabeli pravila uvoza kreiraju pod poslovnim parametrima.

Kreiranje poslovnog parametra

1. Kliknite **na dugme** "Dodaj" da biste dodali poslovni parametar.
2. Izaberite ime **poslovnog parametra** iz padajuće linije. On navodi parametre konfigurisane u globalnim poslovnim parametrima. Da biste dodali novi parametar, pogledajte članak [Globalni poslovni parametri](#).
3. Sa padajuće **liste Tip** podataka izaberite tip podataka **za** ovaj poslovni parametar. Dostupne opcije su:
 - a. **Broj**, za numeričke podatke.
 - b. **Plutaj**, 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 "**Oblikovanje**".
 - d. **Niska**, za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji znak.
4. Uključite prekidač **za velike** podatke **ON** da biste definisali ovaj poslovni parametar kao masovno polje. Poslovni para-merači definisani kao masovna polja nemaju ograničenje dužine polja za podatke koji idu kao busi- ness parametar.
5. Unesite broj dozvoljenih znakova za podatke u koloni Dužina **znaka** .
6. Uključite prekidač **za prikaz agenta** da biste prikazali ove poslovne parametre agentima na radnoj površini.

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.
7. Uključite prekidač "**Prikaz/uređivanje agenta**" da **biste** dozvolili agentima da uređuju.

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex za kontakt.
8. Uključite **DNC** prekidač , ako je potrebno. Ovo omogućava aplikaciji da utvrdi da je poziv prevarantu zasnovanom na ovom poslovnom polju podvrgnut pravilima "Ne kontakt" (DNC).
9. Izaberite **polje Master** kupca iz padajuće tabele koje odgovara imenu merača "Poslovni parametar".

Napomena: PoljeMaster kupca je omogućeno samo kada je najmanje neki od P2P i BTTC prekidača uključen u odeljku Opcije konfiguracije na stranici "Konfigurisanje kampanje". Za više informacija pogledajte konfiguracionu kampanju.

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

Napomena: Aplikacija ne indeksira podatke poslovnih polja zato što je korišćenje 26 poslovnih polja (uključujući Jedinствeni identifikator) zavisno od kupaca i nije jednoobrazno u odnosu na kupce. Preporučujemo da korisnici preuzmu pomoć podrške za kreiranje dodatnih indeksa na osnovu poslovnih zahteva.

11. Broj kreiranih poslovnih polja i raspoloživi broj prikazani su u gornjem desnom uglu koordinatne mreže.
12. Takođe možete da kreirate jedinstveni identifikator. U idealnom cilju, možda postoje identična poslovna polja širom kamera- paigns koja se mogu zahtevati da budu grupisana u različite svrhe.
13. Na primer, ID kupca može biti poslovno polje u kampanjama za koje je potrebno grupisanje u izveštajima. Međutim, ID kupca može biti prvo poslovno polje u kampanji A; šesti u kampanji B; i deseta u kampanji C - ovo grupisanje čini izazovnim zadatkom. Umesto toga, ovo poslovno polje možete da kreirate kao jedinstveno polje za identifikator i podatke grupe iz polja Jedinствeni identifikator. Sledite dolenađene korake da biste kreirali jedinstveni identifikator.
14. Kliknite na **dugme "Dodaj jedinstveni identifikator"** da biste dodali jedinstveni identifikator.
15. Unesite potrebne detalje i kliknite na dugme Sačuvaj .

Napomena: Aplikacija ne indeksira podatke poslovnih polja zato što je korišćenje 26 poslovnih polja (uključujući Jedinствeni identifikator) zavisno od kupca i nije jednoobrazno u odnosu na cus- tomere. Preporučujemo da korisnici preuzmu pomoć podrške za kreiranje dodatnih indeksa na osnovu poslovnih zahteva.

Polje kampanje

Polja kampanje su statična polja koja se mogu koristiti za BTTC funkciju (Refer [AI Configuration](#)). Aplikacija dozvoljava postavljanje pet polja kampanje. Dođite do **odeljka Polja** kampanje.

Izvršite sledeće korake da biste podesili polja kampanje.

1. Pristupite kartici **Polje kampanje** u okviru **modula 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 " Otkazi" da biste otkazali detalje.
6. Kliknite na **dugme Izbriši** 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 davanje predviđanja na osnovu istorijskih podataka. Dostupnost istorijskih podataka dovodi do preciznijih predviđanja.

Napomena: Da biste proverili da li imate licencu, možete da kliknete na modul licence i proverite da li je omogućen RPCO(Right Party Connect Optimizer), u ostalom, kartica "Konfiguracija AI" je onemogućena.

Modul **AI Configuration** dozvoljava pristup sledećim prediktivnim AI funkcijama. Postoje dve opcije u AI konfiguraciji:

1. Najbolje vreme za pozivanje (BTTC)
2. Pravo vreme za kontakt (RTC)

Najbolje vreme za kontakt

BTTC je model veštačke inteligencije koji pomaže u smanjenju ponovnih poziva i maksimalno povećava uspešne pozivne veze tako što:

1. Predviđanje najboljeg vremenskog slota tokom kojeg se kupcu može pristupiti za danas.
2. Preporučujete pravi broj telefona koji će se koristiti tokom najboljeg

vremenskog konektora. Izvršite sledeće korake:

Uključite BTTC prekidač da biste omogućili najbolji režim pozivanja kontakata.

Koristite klizač ili navedite vrednost praga **kontakta**. Kliknite na **dugme Sačuvaj**. Pojaviće se poruka o potvrdi.

Veštačka inteligencija u aplikaciji određuje verovatnoću uspešnog dostizanja pravog prevaranta. Ova verovatnoća je izražena u procentima. Veći procenat, veće su šanse za uspešnu kon-nektu.

Kontakti sa liste potencijalnih klijenta su raspoređeni po opadajućem redosledu procenta uspeha. Aplikati - ation bira kontakte koji su dodeljeni sa verovatnoćom uspeha kao izabranom ili većom.

Na primer, ako administrator izabere 60% kao odsečenu vrednost praga, prvo se biraju kontakti koji imaju procenat sposobnosti prob-a od 60% ili veći. Biranje broja se dešava opadajućim redosledom procenta verovatnoće u planirano vreme.

Kalkulator praga

Aplikacija obezbeđuje administratorima alatku pod nazivom Threshold **Calculator**. Koristite klizač ili unesite prag **prob-sposobnosti i kliknite** na dugme **"IZRAČUNAJ"**. Ova alatka izračunava broj kontakata za dati procenat. Zapisi koji se podudaraju sa stopom predviđanja na nivou kampanje popunjavaju se na osnovu kal- culacije koju aplikacija radi.

Aplikacija automatski popunjava sledeća polja na osnovu date vrednosti praga verovatnoće.

1. **Ukupno dostupnih** zapisa- ukupan broj zapisa dostupnih u kampanji.
2. **Predviđeni zapisi koji se mogu birati** - Broj zapisa koji se mogu birati u kampanji, predviđen na osnovu vrednosti praga verovatnoće.
3. **Predviđene pozitivne veze** - broj zapisa koji se predviđa kao pozitivne veze, iz predviđenih zapisa koji se mogu birati.
4. **Predviđena stopa penetracije** - Kolona pokazuje koliko dobro filter hvata kontakte koji će se povezati.
5. **Predviđena tačnost povezivanja** - Kolona pokazuje koliko tačno filter uključuje kontakte koji će se povezati i uklanja kontakte koji se neće povezati.
6. **Predviđena tačnost preciznosti** - Kolona prikazuje koliko precizno filter hvata stopu uspešnosti/- povezivanje izabranih kontakata.

Prava osoba za kontakt

Administratori takođe mogu da izaberu opciju "**Prava osoba za kontakt**" tako što će okrenuti preklopnik ICON **ON**. Ova opcija automatski onemogućava BTTC i sva povezana polja.

Ako je izabran RPC, aplikacija bira sve kontakte sa liste potencijalnih kontakata u opadajućem redosledu bez ograničenja praga preseka.

Lančano lančano

Pokretanje kampanje je funkcija koja koristi kontakte koji se mogu vezati iz jedne kampanje u drugu kampanju u izvršavanju. U izvršavanju, na osnovu dispozicija koje je postavio agent, proces lančanog rada se dešava. Korisnici mogu da konfiguriraju dif-ferent ciljne kampanje za različite ishode u izvornoj kampanji.

Lančano lančano se može postići jednom od sledećih metoda:

Move - Kontakt je okovan ciljnom kampanjom kada se zatvara u izvornoj kampanji. Kada se kon-takt zatvori nakon postizanja konfigurisanih globalnih ponovnih pokušaja i lančane konfiguracije za ovakav ishod se podudara, kontakt je okovan putem tipa premeštanja u ciljnu kampanju. Ovo je sada novi kontakt u ciljnoj kampanji.

Copy - Kontakt je okovan ciljnom kampanjom svaki put kada se primi ishod konfigurisan lancima za poziv. Kada agent postavi ishod i ovaj ishod se podudara sa konfiguracijom lančanog lanca, kontakt je u prvom pokušaju vezan za ciljnu kampanju. Ako bude još ponovnih pokušaja, izvorna kampanja ponovo bira kontakt. To može dovesti do toga da agent postavi isti ishod po drugi put - kontakt je ponovo vezan za ciljnu kampanju. Ovo traje dok izvorna kampanja ne ostane bez ponovnih pokušaja.

Napomena: U odredišnoj kampanji nema provere valjanosti za duplirane kontakte. U slučaju da kontakt primi konfigurisani ishod više puta, više puta je okovan u ciljnoj kampanji.

Konfigurirate pravila o lančanju u aplikaciji da bi kontakti bili lančani iz jedne kampanje u drugu.

Mapiranje

1. U polje **Ime** unesite ime mapiranja **za ovu** konfiguraciju lančanog sistema.
2. Sa padajuće **liste Ciljna** kampanja izaberite bilo koju da biste vezali kontakte iz ove kampanje.
3. Režimi **mapirani** u ciljnu kampanju prikazani su u polju **Ciljni režimi** . Za svaki od ovih režima, režimi izvorne kampanje su prikazani u padajućem meniju. Izaberite režim iz izvorne kampanje da biste mapirali u režim u ciljnoj kampanji.
4. Ciljna **poslovna** polja prikazuju sva poslovna polja mapirana u **ciljnoj kampanji**; **polja Source Busi - ness prikazana** su u padajućem meniju. Mapirajte **svako ciljno poslovno** polje u jedno **izvorno poslovno polje**.

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

5. Uključite **uključivanje prekidača " Sveži kontakti"** ako želite da kontakt bude označen kao svež u ciljnoj kampanji. Izbor ovoga znači da se kontakt odmah šalje biraču broja. (OR)
 6. Ako su Fresh Contacts **ISKLJUČENI**, onda se tretira kao kontakt koji treba ponovo zakasneti u ciljnoj kampanji.
 7. Popunite polje **Prerasporedi posle tako** što ćete sa table sa brojem izabrati **stavke** Dani, Časovi i Minuti. Ovo je vreme kada se kontakt bira sledeći, u ciljnoj kampanji, nakon uspešnog lanca kampanje- ing.
 8. Uključite prekidač **Retain Global Retries** da **biste** zadržali broj globalnih ponovnih pokušaja na nivou kontakata u lančanoj kampanji. Na poziciji **OFF** , broj globalnih ponovnih pokušaja se inicijalizuje na nulu u okovanoj kampanji.
- Napomena: Prekidač za zadržavanje** dnevnih ponovnih pokušaja je aktivan samo ako je uključen prekidač Retain Global Retries.
9. Uključite prekidač **Retain Daily Retries** da **biste** zadržali broj dnevnih ponovnih pokušaja na nivou kontakata u lančanoj kampanji. Na poziciji **OFF** , broj dnevnih ponovnih pokušaja se inicijalizuje na nulu u okovanoj kampanji.
 10. Kliknite na **dugme** Sačuvaj da biste dovršili mapiranje.

Ishodi

Dođite do odeljka **Ishodi** da biste izabrali **ishode** koji bi trebalo da pokrenu lančano pokretanje za ovu kampanju. Sledite dole navedene korake:

1. Sa liste **Sačuvana mapiranja** u levom oknu izaberite mapiranje.
2. Možete da izaberete poslovni ishod ili ishod telefonije, ili i jedno i drugo, koje pokreće configured chaining.



3. Sve grupe **poslovnih ishoda** su popunjene na padajuće **liste** "Ime grupe". Izaberite **Business Outcome Group**.

4. Svi ishodi u okviru ove **Grupe poslovnih ishoda** su popunjeni. Izaberite potrebne poslovne **ishode** za lančano poslovanje.
5. U oknu "**Ishod telefonije**" prvo izaberite **režim** sa padajuće liste. Svi režimi dostupni u izvornoj kampanji prikazani su za selekciju.
6. Sve strategije **poziva koje** koriste izabrani režim **sada** su prikazane na padajuće **liste "Ime strategije"**.
7. Navedeni **su svi ishodi telefonije** za izabrani režim i **par Strategije** kontakta. Izaberite **Telefonski ishodi za** lančanje.

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

8. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste dovršili lančano vezivanje.

Kartica "**Mapirani ishodi**" sadrži sve mapirane ishode poslovanja i telefonije. Izaberite **poslovni ishod ili telefonski ishod u okviru** kartice **Mapirani ishodi** da biste videli sva mapiranja lanaca.

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

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

Strategija izbora kontakata

Strategija izbora kontakta (CSS) definiše način na koji dajete prioritet kontaktima za biranje broja u kampanji. Na primer, možda imate tri kategorije vlasnika kreditnih kartica u kampanji, Platinum, Gold i Silver. Konfigurisanje CSS-a možete da obezbedite da aplikacija pogura određeni procenat ili broj kontakata Platinum i/ili Gold i Silver na osnovu prioriteta.

Krećite se **do CSS-a** i pojaviće se **ekran Strategija selekcije** kontakta.

Kreiranje nove CSS grupe

Sledite uputstva da biste kreirali novu grupu **Strategije izbora** kontakata:

1. Unesite novo **ime CSS grupe**.
2. Unesite **ime uslova**. Ovo je obavezno polje. Ne možete da koristite specijalne znakove u imenu, osim podvlake, crte i (_ , - i @) u imenu uslova.
3. Dođite do odeljka **Uslovi CSS-a**.
4. Uslove možete kreirati korišćenjem opcije "**Izrada uslova**" ili opcije "**Uslovi pisanja**". Omogućite potreban prekidač na osnovu vaše željene postavke.

Kreiranje CSS uslova - izrada uslova

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

1. Unesite novo **ime CSS grupe**.
2. Uključite **prekidač "Napredni izrada "** ako želite da napravite napredni **CSS uslov**.
Napomena: Napredni graditelj zahteva pedantno stanje gradnje ugnežđenih uslova ručno. Svako neispravno postavljenje zagrada može dovesti do toga da CSS uslov izabere pogrešne i nenamerne kontakte za isporuku biraču broja. Sa druge strane, ako je prekidač "Napredni izrada" isključen, možete da dodate uslove u grupama, sa unapred izabranim i/ili uslovima.
3. Ispod **je prikazan ekran "Napredni izrada"**.
4. Unesite otvorenu zagradu - (- u prvu ćeliju.
5. Sa padajuće **liste Sistemaska polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Da biste znali više, kliknite [ovde](#).
6. Izaberite operator poređenja iz dole navedenih opcija- ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio izabran. Dostupni parametri su:
 - a. je tačno jednako
 - b. je manje od
 - c. je manje od ili jednako
 - d. je veće od
 - e. je veća od ili jednaka sa
 - f. nije jednako
 - g. Kao
 - h. U
 - i. Ne unutra
 - j. Ne kao
7. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio izabran za isporuku.
8. Zatvorite zagradu.
9. Kliknite na **dugme " Dodaj"** da biste dodali još jedan uslov.
10. Kompletni **koraci od 4 do 9**. Dodajte onoliko uslova koliko vam je potrebno za CSS.
11. Kada završite sa uslovima, kliknite na dugme Sačuvaj **da biste** dovršili
12. Ako ne koristite alatku "Napredni izrada", koristite jednostavan izradu kao što je prikazano na ekranu ispod:
13. Sa padajuće **liste Sistemaska polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Više detalja potražite u koraku 5.

Napomena: Ako izaberete ID liste sistemskih polja ili ID globalne liste, iskačujući prozor vam omogućava da izaberete listu prip.

14. Izaberite opciju poređenja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio selected. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednaki) itd.
15. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio izabran za isporuku.
16. Zatvorite zagradu.
17. Kliknite na **dugme** " Dodaj" da biste dodali još jedan uslov.
18. U novom redu izaberite i AND ili **OR** sa padajuće liste odluke.
19. Možete da nastavite da dodajete još grupa takvih uslova. Kliknite **na dugme** Sačuvaj kada završite.
20. Ako želite da dodate još grupa, kliknite na dugme "Dodaj " sa dugmadi "**Radnja grupe** ".
21. Ponovite **korake od 12 do 17**.
22. Krećite se do **odeljka "Redosled po "**.

Polja:

Polja	Opis
Maksimalna ponovna pokušaja	Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
Dnevna ponovna pokušaja	Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može napraviti za biranje svakog kontakta u danu za ovu kampanju.
Ponovne pokušaje ciklusa	Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti u ciklusu biranja broja. Ciklus je skup pokušaja biranja broja, jednom u sve režime sa kojima se otprema kontakt. Na primer, kontakt se otprema sa tri režima - "Kuća", "Posao" i "Mobilni brojevi". Ciklus biranja broja se završava kada aplikacija jednom bira sve ove režime (u kon-skontanom redosledu).
Ponovni pokušaji e-pošte	Ovo je trenutna uvećana vrednost za broj ponovnih pokušaja isporuke kontakata za kampanje e-pošte. Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.
SMS ponovni pokušaji	Ovo je trenutna uvećana vrednost za broj ponovnih pokušaja isporuke kontakata za SMS kampanje. Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.
Poslednji put pristupljeno	Kontakti sa konfigurisanim datumom i vremenom poslednjeg pristupa koji će biti isporučeni kao deo ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodeljen kontaktima koji treba da se računaju prilikom isporuke po ovom CSS-u.
Rezultat potencijalnog	Rezultat potencijalnog klijenta koji treba da se uzme u obzir za isporuku kontakata je po ovom



klijenta	
----------	--

	CSS. Rezultat potencijalnog klijenta pomaže u identifikovanju najosećajnijeg klijenta koga treba kontaktirati iz kampanje. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, a istovremeno definisati ishod poslovanja / telefonije.
CallStartTime	Ovo je vreme početka poziva koje je odredio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme početka navedeni u ovom stanju biraju se za isporuku.
Vreme poziva	Ovo je vreme završetka poziva koje je odredio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme završetka pomenutog u ovom stanju biraju se za isporuku.
ID liste	ID liste kome kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ID-ovima liste u ovom CSS stanju.
Tip poziva	Tip poziva.
LastOutcome	Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim izlazom se isporučuju.
ID globalne liste	ID globalne liste kome pripada ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju Globalnim ID-ovima liste u ovom CSS stanju.
ID korisnika	Ovo je ID agenta označio kontaktu. Pozivi se isporučuju biraču broja i zakrpe se sa agentom pomenutim u ovom polju.
Broj telefona	Broj telefona kontakta koji treba isporučiti po ovom CSS-u.
Ime zone	Ime vremenske zone kojoj kontakt pripada.

Kreiranje CSS uslova - uslovi pisanja

1. Takođe možete da koristite opciju "**Uslovi pisanja**" umesto da koristite opciju "Jednostavno" ili "Izrada naprednih uslova".
2. Da biste počeli da pišete CSS uslove, omogućite prekidač **Uslovi pisanja**. Imajte na kraju do sledećeg pre nego što izaberete opciju "Uslovi pisanja":
 - a. Aplikacija proverava valjanost samo sintakse - ne dozvoljava vam da sačuvate uslove pogrešnom sintaksom.
 - b. Aplikacija ne proverava valjanost nijednog polja. Ako je sintaksa važeća, a upit ne vraća rezultate, proverite i pročistite/prepravite upit.
3. Započnite stanje otvaranjem kovrdžavog zagrade ({}). Aplikacija iskače iz tri stavke
 - a. Sistemska polja
 - b. Poslovni parametri
 - c. Izraz Za više informacija pogledajte "Izrada izraza".
4. Za izbor su dostupna sva sistemska polja navedena u tački 5 u kreiranju CSS uslova - izrada uslova. Sledeća polja su dodatno dostupna za uslove pisanja fea- ture:

- a. **ID kontakta** - ID kontakta koji generiše aplikacija.
- b. **CallStartDate** - Ovo je datum početka poziva koji je odredio rescheduler. Pozivi koji spadaju u datum početka naveden u ovom stanju biraju se za isporuku.
- c. **CallEndDate** - Ovo je datum završetka poziva koji je odredio rescheduler. Pozivi koji spadaju u krajnji datum naveden u ovom stanju biraju se za isporuku.
- d. **Stanje** - Geografsko stanje kontakta.
- e. **Poštanski broj**- Poštanski broj kome kontakt pripada.
- f. **Pozivni broj**- Pozivni broj kome kontakt pripada.
- g. **CreatedTime** - Datum i vreme kada je kontakt dodat /preraspoređen. Kontakti sa ovim vremenom kreiranja su izabrani za isporuku ako je to deo uslova.
- h. **SecondaryZipCode** - Sekundarni poštanski broj kontakta, ako je mapiran.

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

Napomena: Dugme Query možete da koristite sa table "Radnje " da biste pročitali uslov koji ste kreirali pomoću funkcije "Uslovi pisanja". Međutim, upit ne možete da uređujete. Da biste uredili upit, koristite dugme "Uredi" na tabli "Radnje".

Poruči po

1. Odeljak "**Redosled po** " odlučuje o redosledu kojim želite da se podudati kontakti za definisane uslove dostave biraču broja - rastući ili opadajući. Odeljak "**Redosled po** " je prikazan ispod.
2. Sa padajuće **liste Sistemskih polja**/ Poslovno polje izaberite odgovarajuću stavku. Da biste znali više, kliknite [ovde](#).
3. Sa padajuće liste Sortiraj izaberite **stavku Asc** ili **Desc** za sortiranje po rastućem redosledu ili po opadajućem redosledu.
4. Kliknite na dugme "Dodaj" da biste dodali još porudžbina **za** sortiranje.
5. Kada završite sa naložima 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 ispraznili (zatvorili) sve kontakte na biraču broja i ponovo otvorite one u aplikaciji.

Napomena: Možete preskočiti kreiranje uslova i izabrati podrazumevani CSS uslov.

7. Sačuvani uslov je naveden ispod sistemskih uslova. Koristite dugme **Radnja CSS uslova** da biste izvršili sledeće radnje:
 - a. **Uredite** CSS uslov. Kada uređujete CSS uslov, ekran je sličan grupi Kreiranje nove CSS grupe. Izvršite neophodne promene i kliknite na dugme Sačuvaj **da** biste dovršili uređivanje.

- b. **Izbrišite** CSS uslov.
 - c. **Prikaži kontakte koji** se podudaraju sa CSS uslovom.
8. Kontakti su prikazani.
9. Kada se prikažu kontakti koji se podudaraju sa CSS uslovom, izaberite određene kontakte ili koristite neku od sledećih opcija:
- a. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu** Izaberi sve da biste izabrali kontakte popunjene na stranici.
 - b. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu** Globalno potvrdite izbor u polju za potvrdu da biste izabrali sve kontakte na svim stranicama.
10. Kliknite na dugme **Radnje** . Izvršite jednu od sledećih operacija na izabranim kontaktima:
- a. Izaberite **opciju Koriguj vreme preraspoređenja** da biste prerasporedili kontakt na kasniji datum i/ili vreme. Specify the **Start Time** and **End Time** to reschedule the contact in this window. Kliknite na dugme "**Prerasporedi kontakte**" da biste dovršili radnju.
 - b. Izaberite **uspostavi početne vrednosti kao svež** kontakt- ova radnja uspostavlja početne vrednosti kontakta kao svež kontakt. Kliknite na dugme **Res- chedule Kontakti da biste** dovršili radnju.
 - c. Kliknite na dugme "**Ponovo otvori kontakte** " da biste ponovo otvorili kontakt za biranje broja. Kliknite na dugme "**Prerasporedi kontakte**" da biste kombinulisali radnju za kombinovanje.

Napomena: Ako potvrdite izbor u polju za potvrdu Opozovi vrednosti poslovnog polja koje ažuriraju agenti , **aplikacija odbacuje ispravke vrednosti poslovnih polja, ako postoje, koje su napravili agenti tokom među radnji** , a aplikacija se vraća na vrednosti poslovnog polja u trenutku otpremanja kontakata.

Na primer, kontakt A se otprema sa vrednostima poslovnog polja za broj mobilnog telefona i ID-om kupca (123456). Tokom interakcije sa agentom, kupac zahteva promenu broja mobilnog broja i ID-a tomara (u 345678), a agent ažurira vrednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta pomoću CSS uslova, imate mogućnost da se tokom izbora ovog polja za potvrdu svede na originalni broj mobilnog telefona i ID kupca (123456).

Napomena: Ova opcija nije primenljiva za blokiranje kontakata i zatvaranje kontakata.

1. Izaberite **opciju Blokiraj** kontakte da biste sprečili biranje izabranih kontakata promenom statusa kontakta u Blokirano.
2. Kliknite na dugme "Zatvori kontakte" da biste zatvorili izabrane kontakte

Sistemske uslovi

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

1. **Kontakt prioritetni pozivi - novi kontakti:** Ovo su kontakti koje aplikacija nije isporučila Cisco CCE biraču od poslednjeg otpremanja do najstarijeg otpremanja. Efektivno, ovo su



Fresh Contacts bez ijednog pokušaja biranja broja.

2. **Kontakt prioritetni pozivi - stari kontakti:** Ovo su kontakti koji nisu isporučeni Cisco CCE biraču iz starih otpremanja.
3. **Specific Moment:** Contacts that you have rescheduled to be dialed out at a specific moment.
4. **Određeni agent:** Kontakti koji su označeni da su bi bili birajli poziv da bi došli do određenog agenta. Ovo je poznato i kao Izvršno mapiranje naloga (AEM).

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex za kontakt.

5. **Specific Agent with Specific Moment:** Tagged contacts that have been rescheduled to be dialed out to reach a specific agent at a specific moment.

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex za kontakt.

Svi dodatni stvoreni CSS uslovi navedeni su ispod sistemskih uslova. Pogledajte Kreiranje CSS uslova - Izrada uslova i porudžbina 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 sa leve strane.
 - a. Unesite ime za kloniranu **CSS grupu i kliknite na** dugme "Sačuvaj" **da biste** je dovršili.
2. **Kopiraj CSS uslov** - Kliknite na **dugme Kopiraj** u oknu odeljka CSS uslova sa desne strane. Stranica uslova se pojavljuje sa potrebnim detaljima.
 - a. Unesite ime za klonirani CSS uslov.
 - b. Ako su potrebne bilo kakve promene, sledite korake navedene u sledećim odeljcima i izvršite promene: Kreiranje CSS uslova - izrada uslova, redosleda po i sistemskih uslova.
3. Kliknite na **dugme Sačuvaj** kada bude dovršeno.

Lista kontakata

Stranica "**Liste** kontakata" prikazuje sve liste kontakata koje ste otpremili u kampanju. Stranica "**Liste kontakata**" vam takođe pomaže da otpremite kontakte u kampanju. Kontakti se mogu otpremiti iz ravnih datoteka sa unapred definisanim znacima za razdvajanje, datotekama sa vrednostima razdvojenim zarezima, tabelama baze podataka itd.

Koordinatna mreža sadrži listu svih lista kontakata sa sledećim detaljima:

1. **ID liste** - ID liste koji je aplikacija generisala za ovu listu.
2. **ID globalne** liste - Ako je ova lista deo globalne liste, ID globalne liste je prikazan ovde.
3. **Vreme početka** - Ovo vreme početka za listu.

Napomena: Kliknite na **dugme "Informacije"** da biste videli preostali period koji će lista izvršavati. Ovo dugme takođe pruža informacije o tome kako proširiti ispravnost liste.

4. **Dostupni zapisi** - broj kontakata otpremljenih u kampanju putem ove liste.
5. **Zapisi na čekanju** - Broj kontakata na čekanju na listi, koji ispunjavaju uslove za isporuku biraču broja.
6. **Status** - Status liste je prikazan ispod.
 - a. **Aktivno** - Lista je aktivna. Kontakti otpremljeni sa ove liste isporučuju se biraču broja.
 - b. **Zaustavljeno** - spisak je zaustavljen. Zaustavljena lista ima kontakte označene drugim statusom i obezbeđuje da ovi kontakti ne budu isporučeni biraču broja.
 - c. **Zaustavljeno Iclosed** - Ovaj status označava da je lista zaustavljena i da su kontakti otpremljeni preko ove liste zatvoreni. Kontakti se mogu ponovo otvoriti pomoću funkcionalnosti "[Upravljanje kontaktima](#)".
 - d. **PermanentStop** - Ovaj status označava da se kontakti otpremljeni sa ove liste brišu. Kada se izbrišu, otpremljeni kontakti se ne mogu ponovo otvoriti.
 - e. **Otpremanje u toku**- Kada datoteka kontakta sadrži veliki broj kontakata za otpremanje, oni se dele u grupama i otpremaju. Dok se otpremanje ne dovrši, prikazuje status Otpremanje u toku, sa dovršenim procentom otpremanja.
 - f. **Otpremanje nije uspelo**- Kada otpremanje kontakta iz bilo kog razloga ne uspe, prikazuje se status Otpremanje neuspešnog otpremanja. Statusna traka prikazuje procenat otpremljenih kontakata kao u vreme neuspeha.

Napomena: Tokom procesa završetka dana (EOD) svi kontakti koji nisu uspeali u otpremanju se brišu.

Procenat statusa kontakta

Procenat statusa kontakta se izračunava pomoću različitih formula za statuse kontakata manje od 6 i svih ostalih statusa kontakata. Pogledajte tabelu za detalje [statusa kontakta](#).

Tabela - detalji statusa kontakta

Status	Ime	Opis
0	Otvorite	Otvorite kontakt.
1	Zatvoren	Zatvoren kontakt.
2	Privremeno zaključano	Kontakt privremeno zaključan, neće biti isporučen.
3	Upload in Progress	Kontakt usred procesa otpremanja
4	Isporučeno biraču broja	Kontakt dostavljen biraču broja.
5	Zamenite	Kontakt zamenjen tokom otpremanja
6	Lista je zaustavljena	Kontakt sa liste koja je zaustavljena.

7	Zatvoreno putem kontrolisanih kontakata ili poravnatih kontakata	Kontakt je zatvoren pomoću funkcionalnosti upravljanja kontaktom / poravnatih kontakata
8	Kontakt je zaustavljen	Kontakt je zaustavljen i zatvoren, neće biti isporučen biraču broja.

	i zatvoreno	
9	Kontaktiraj Scrubbed	Izribani kontakt.
10	Kontakt premešten u drugu kampanju	Kontakt je premešten iz jedne kampanje u drugu - okovani kontakt.
11	Trajno zaustavljeno	Kontakt je trajno zaustavljen. Neće biti isporučen biraču broja.
20	Isporučeni kontakt je zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje biraču broja se zaustavlja u biranju broja.
21	Zaključano za PCB isporuku	Ova kolona ne sadrži podatke.
22	Zaključano za isporuku CSS kontakata	Kontakt koji je zaključan za isporuku putem rasporeda Strategije selekcije kontakta (CSS).
23	Zaključano za AEM isporuku	Kontakt koji je zaključan za agent-izvršnu mapiranu isporuku.
24	Locked by Res-chedule to Res-chedule Contact	Kontakt zaključan od strane rešodulera koji će biti isporučen kao preraspoređen.
25	Locked by Res-chedule to Close Contact	Kontakt zaključan preraspoređujućim radnjama koje treba zatvoriti.
30	DNC blokirao kontakt	Kontakt je blokiran kao kontakt "Ne zovi".
31	Kontakt blokirao NDNC	Kontakt je blokiran kao nacionalni kontakt "Ne zovi".
32	Kontakt blokirao DNC Scrub	Kontakt blokiran tokom procesa DNC ribanja.
33	Kontakt blokiran parničnim postupkom	Kontakt je blokiran zbog parničnog zahteva.
34	Istekla	Kontakt je istekao.
40		Ovo je privremeni status kontakta za zapise koji nisu uspeali (nije uspelo zbog pravila CCB, vremenskog rasporeda režima ili CPT-a).

41	Ovo je privremeni status kontakta gde se kontakti već isporučuju koristeći istu jedinstvenu 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 "Dovršenjepercentage" = $(TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;$

Za oba gorenavedena izračunavanja procenta statusa kontakta, komponente formule se izračunavaju kao ispod: *TotalRecordsAvailable* se izračunava na osnovu ID-a kampanje i ID-a liste iz tabele kontakata.

TotalRecordsPending se izračunava na osnovu ID-a kampanje, ID-a liste i statusa iz tabele kontakata.

Radnje

Koristite dugmad " Radnje", sa table u poslednjoj koloni, da biste izvršili sledeće radnje na listama kontakata:

1. **Pokreni listu** - Započni isporuku kontakata biraču broja. Kontakti otpremljeni sa ove liste isporučuju se biraču broja.
2. **Lista zaustavljanja** - Zaustavi ovu listu. Zaustavljanje ove liste označava sve otpremljene kontakte drugim statusom i obezbeđuje da ovi kontakti ne budu isporučeni biraču broja.
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 kontakte otpremljene sa ove liste. Kada se izbrišu, otpremljeni kontakti se ne mogu ponovo otvoriti.
5. **Vreme završetka** - Koristite ovo dugme da biste promenili vreme završetka ove liste. Vreme završetka se ne može promeniti u datum i vreme manje od trenutnog datuma i vremena.

Razvijte bilo koju listu da biste videli detaljan raskid kontakata

otpremljenih putem ove liste. Prošireni deo sadrži sledeće detalje koji

se odnose na listu:

Kontakt - Ovaj odeljak sadrži raskid kontakata otpremljenih sa prebrojavanjem za sledeće:

1. **Obradeno** - Broj kontakata obrađenih sa ove liste.
2. **Otpremljeno** - Broj kontakata otpremljenih sa ove liste.
3. **Nije uspelo**- broj kontakata koji nisu uspeli da se otpreme sa ove liste.
4. **Duplikat** - Broj dupliranih kontakata sa ove liste.
5. **Ažurirano** - Broj kontakata koji su ažurirali postojeće zapise na listi.

NDNC - Prebrojavanje kontakata i režima nacionalnog poziva (NDNC).

1. **Kontakti** - Broj kontakata označen kao NDNC sa ove liste.
2. **Režimi** - Broj režima označenih kao NDNC sa ove liste.

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

Korporativni DNC - Broj kontakata i režima korporativnog Do Not Call (DNC).

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

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

Usaglašenost DNC - Prebrojavanje usaglašenosti Ne pozivajte (statutarne DNC) kontakte i režime.

1. **Kontakti** - Broj kontakata označenih kao usaglašenost DNC sa ove liste.
2. **Režimi** - Broj režima je sa ove liste označio DNC usaglašenosti.

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

Parnica- Prebrojavanje parničnih kontakata i modova.

1. **Kontakti** - Broj kontakata označenih kao Parnični postupak sa ove liste.
2. **Režimi** - Broj režima koji su obeležili parnicu sa ove liste.

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

Otpremanje detalja - Sledeći detalji otpremanja koji se odnose na ovu listu popunjavaju se u ovom odeljku:

1. **Vreme** - Datum i vreme otpremanja liste u kampanju.
2. **Tip** - Tip otpremanja, ručno ili automatsko otpremanje.
3. **Pod-tip** - Pod-tip otpremanja, "Novo", "Dodaj" ili "Ažuriraj".
4. **Režim nije uspeo**- broj kontakata koji nisu otpremljeni zbog neuspelih režima.
5. **Ime datoteke** - Ime datoteke za otpremanje kontakta iz koje su otpremljeni kontakti.
6. **Zapisi o greškama** - Da biste proverili detalje zapisa grešaka, ako postoje, kliknite na dugme Preuzmi odmah. Aplikacija obezbeđuje detalje koji se odnose na zapise o greškama. Razlog greške i sva zaglavlja datoteke za otpremanje se reprodukuju zajedno sa zapisima o greškama, kao txt datoteka.

Izribana lista

Stranica "Liste kontakata" ima karticu "Lista izribanih listova". Ova kartica sadrži detalje kontakata izribanih sa vari-ous otpremljenih lista kontakata.

Na primer, otpremili ste listu za ribanje kontakata i ti kontakti su rasuti po raznim otpremljenim listama. Svi ovi kontakti su izribani na osnovu uslova u dosijeu ribanja, a detalji o ribanju lis- ted ovde. Navedeni detalji su:

1. **ID liste** - ID liste generisan za izribanu listu kontakata. Ovo je nastavak prethodnog ID-a liste za otpremanje i ne počinje od 1.
2. **Obrađeno vreme** - Datum i vreme kada su kontakti na ovoj listi izribani.
3. **Izribani kontakti** - Broj kontakata izribanih sa otpremljene liste.
4. Razvijte **izribane kontakte** da biste videli detalje o listi.

Izbušena **tabela "Detalji kontakta"** sadrži ID liste iz koje su kontakti prvobitno otpremljeni i broj kontakata izribranih sa te liste.

Izribati kontakte

Scrub je funkcija koja vam omogućava da obrišete kontakte u bazi podataka pre nego što utičete na otpremanje. Ove kontakte možete da obrišete na osnovu nekih uslova koje konfigurirate. Da biste izribali kontakte iz kampanje, sledite dole navedene korake.

1. Kliknite na **dugme Plutajuća radnja (FAB)**.
2. Kliknite na **dugme Scrub Contacts FAB** da biste otpremili kontakte.
3. Postoje tri moguća izvora iz kojih možete da ribate kontakte:
 - a. **Oblikovana datoteka** - Kontakti su dostupni u oblikovanoj datoteci sa raznim poljima razdvojenim zajedničkim znakom za razdvajanje ili datotekom razdvojenom zarezima.
Napomena: Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku (osim engleskog), sačuvajte datoteku kontakta postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranju.
 - b. **Baza** podataka- Kontakti su dostupni u tabeli **ili prikazu baze podataka** i mogu se otpremiti direktno u kampanju iz baze podataka.
4. Ako ribate kontakte iz oblikovane datoteke, dovršite sledeće:
 - a. Kliknite na dugme **Odaberite** datoteku, odaberite datoteku koja sadrži kontakte za otpremanje.
 - b. Sa padajuće **liste znaka razgraničavanja** izaberite znak razgraničavanja koji razdvaja razna polja u datoteci za otpremanje takta.
5. Ako imate profil za ovo otpremanje, izaberite ga sa padajuće liste profila. Izborom profila obezbeđuje se da se sva dalja mapiranja za ovu datoteku liste kontakata automatski ostvare kao što je konfigurisano u profilu.

Profili se mogu koristiti prečicama za rad sa otpremanjem u vezi sa kontaktima. Pomoću ovih sačuvanih profila možete da otpremate (uključujući Globalno otpremanje), ribanje ili otpremanje DNC/NDNC/PEWC (usaglašenosti) prevara bez potrebe da prolazite kroz ceo proces postavljanja parametara i uslova. Drugim rečima, svaki profil je automatski otpremač.

6. Krećite se do **odeljka Izrada uslova za ribanje**.
7. Koristite alatku "**Izrada uslova za ribanje**" da biste napravili uslove za kriterijume filtriranja za pretraživanje kontakata.
Napomena: Ako birate napredni izradu uslova, pređite na 13.
8. Sa padajuće **liste Sistemskih polja / Poslovna** polja izaberite odgovarajuću stavku.
9. Izaberite opciju poređenja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio selected. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednaki) itd.
10. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio pretražen.

11. Kliknite na **dugme** " Dodaj" da biste dodali još jedan uslov.
12. Kada završite sa uslovima, kliknite na dugme **Scrub** da biste izribali kontakte iz kampanje.
13. Da biste izabrali napredni izradu uslova, uključite prekidač Enable advanced condition builder ON.
 - a. Napredni **izrada** zahteva pedantnu zgradu uslova u kojoj se ručno pospešuje korišćenje više otvorenih i zatvorenih zagrada. Svako neispravno postavljenje takvih zagrada može dovesti do toga da uslov pretrage popuni pogrešne i nenamerne kontakte.
14. Unesite otvorenu zagradu u prvu ćeliju.
15. Sa padajuće **liste Sistemaska polja / Poslovna** polja izaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak 5 kreiranja CSS uslova - Izrada uslova.
16. Izaberite opciju poređenja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio selected. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednaki) itd.
17. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio pretražen.
18. Zatvorite zagradu.
19. Kliknite na **dugme** " Dodaj" da biste dodali još jedan uslov.
20. Kada završite sa dodavanjem uslova, kliknite na dugme **Scrub** da biste izribali kontakte iz kampanje.

Dodavanje novih kontakata

Da biste dodali novu listu kontakata, sledite dolenaedene korake:

1. Kliknite na **dugme Plutajuća radnja (FAB)**.
2. Kliknite na **dugme "Otpremi kontakte FAB "** da biste otpremili kontakte.
3. Postoje tri moguća izvora iz kojih možete otpremiti kontakte:
 - a. **Formatirana datoteka**- Kontakti su dostupni u oblikovanoj datoteci sa različitim poljima razdvojenim znakom za razdvajanje kao što je prolaz (|), tilda (~) itd.
 - b. **Baza podataka**: Kontakti su dostupni u tabeli ili prikazu baze podataka i mogu se otpremiti dir- ectly u kampanju iz baze podataka.

Napomena: Ne smete da koristite detalje baze podataka menadžera kampanje za otpremanje kontakata preko baze podataka.

Aplikacija trenutno podržava otpremanja samo iz Microsoft baze podataka SQL podataka. Otpremanje kontakata kroz tabelu ili prikaz baze podataka može se zakazati samo jednom u danu u vreme konfigurisanom u polju Vreme **izvršavanja profila**.

4. Ako otpremate iz oblikovane datoteke, dovršite sledeće:

- a. Kliknite na dugme **Odaberite** datoteku, odaberite datoteku koja sadrži kontakte za otpremanje. Polja sa niskim nivoom su rezervisana polja i ne bi trebalo da se koriste kao zaglavlja u datoteci koja sadrže kon-taktove za otpremanje.
 - i. AVAILABLEMODE
 - ii. BUSINESSFLDS
 - iii. FTimeZone
 - iv. FPriority
 - v. FValidModes
 - vi. ID FContact-a
 - vii. FCallStartDate
 - viii. FCallStartTime
 - ix. FCallEndDate
 - x. FCallEndTime
 - xi. FZipCode
 - xii. FEmailCC
 - xiii. FEmailBCC
 - xiv. FEmailSubject
 - xv. FEmailMessage
 - xvi. FEmailAttachment
 - xvii. FSMS Tekst
 - xviii. FState
 - xix. FAreaCode
 - xx. FLineOrRowNumber
 - xxi. ID FAgenta
 - xxii. BussFld1 to BussFld26 (26 rezervisanih polja)
 - xxiii. Mode1..... bilo koje numerisanje
 - xxiv. Režim(bilo koji broj)_Zipcode
5. Sa padajuće **liste znaka razgraničavanja** izaberite znak razgraničavanja koji razdvaja razna polja u datoteci za otpremanje kontakata.
6. Ako imate profil za ovo otpremanje, izaberite ga sa padajuće liste profila. Izborom profila obezbeđuje se da se sva dalja mapiranja za ovu datoteku liste kontakata automatski ostvare kao što je konfigurisano u profilu.

Napomena: Preskočite korak 4 ako nemate profil za mapiranje.

Profili se mogu koristiti kao predlošci za otpremanje u vezi sa kontaktima. Pomoću ovih sačuvanih profila možete da otpremate (uključujući Globalno otpremanje), ribanje ili otpremanje DNC/NDNC/PEWC (usaglašenosti) kontakata bez potrebe da prolazite kroz ceo proces postavljanja parametara i uslova.

7. Ako otpremate iz baze podataka, dovršite sledeće:
 - a. Unesite ime servera **baze podataka**.
 - b. Unesite ime **baze podataka** iz koje nameravate da otpremate kontakte.
 - c. Unesite korisničko **ime** aplikacije za pristup serveru baze podataka.
 - d. Unesite lozinku **za** gorenavedeog korisnika da dovrši potvrdu identiteta.
 - e. Kliknite na dugme "**Poveži**" da biste uspostavili kontakt sa serverom baze podataka.
 - f. Sa padajuće **liste** "Ime tabele" izaberite tabelu koja sadrži kontakte za otpremanje.
 - g. Kliknite na dugme "Otpremi" da biste otpremili kontakte iz tabele baze podataka.
8. Dovršavanje **mapiranja polja**
 - a. **Prioritet** - Prioritet koji želite da postavite za ovaj kontakt. Što je prioritet veći, ranije se kontakt isporučuje biraču broja. Možda imate prilagođeno polje prioriteta (numeričku vrednost) na listi potencijalnih kontakata da biste odredili prioritet biranja broja.
 - b. **Ime zone** - Mapirajte vremensku zonu za kontakte; biranje broja se zasniva na vremenskoj zoni kupca. Izaberite iz vremenske zone (korisnički definisane), Vremenske zone specifične za kampanju, Vremenske zone specifične za poštanski broj i Vremenske zone specifične za oblast, Vremenske zone specifične za državu i Vremenske zone sa pozivnim brojem za oblast.
 - i. **Timezone** - Ovo je korisnički definisano polje u datoteci za otpremanje liste kontakata. Ime polja zavisi od zaglavlja koje je postavio korisnik u datoteci za otpremanje kontakata. Prevaranti se biraju na osnovu ove vremenske zone.
 - ii. **Vremenska zona specifična** za kampanju- Kontakti se biraju u vremenskoj zoni u kojoj kampanja funkcioniše. Poštanski broj.
 - iii. **Poštanski broj Specifična vremenska zona** - Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone u kojoj se nalazi poštanski broj kontakta i dodatni poštanski broj (ako je obezbeđeno). Za to aplikacija takođe proverava da li postoji bilo koji navedeni dodatni poštanski broj.
 - iv. **Vremenska zona specifična** za oblast- Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone u kojoj se nalazi oblast kontakta i poštanski broj na nivou mode (ako je obezbeđeno). Za to aplikacija proverava i poštanski broj konfigurisan u odeljku Mapiranje režima.
 - v. **Vremenska zona specifična** za stanje- Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone u kojoj je geografsko stanje kontakta.
 - vi. **Vremenska zona specifična za oblasni broj** - Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone koju kombinacija oblasti kontakta i lokacije poštanskim brojem.
 - c. **Pozivni broj** - Potvrdite izbor u ovom polju za potvrdu ako želite da aplikacija podeli



pozivni broj sa broja telefona.

- i. Izaberite početni ekran sa table sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primer, ako vaš broj telefona sadrži 12 cifara, a pozivni broj počinje prvom cifrom, izaberite 1 sa table sa brojevima.
 - ii. Izaberite dužinu sa table sa brojem. Ovo je broj znakova u kodu sa početnog računara. Na primer, ako vaš broj telefona sadrži 12 cifara, a pozivni broj je tri cifre dugačke od prve cifre, izaberite 3 sa table sa brojevima.
 - d. **Pošanski broj**- Potvrdite izbor u ovom polju za potvrdu ako želite da aplikacija podeli poštanski broj sa kon-takt liste preko trećeg proizvođača. Ponekad poštanski brojevi mogu da sadrže dodatne znakove koje aplikacija nezavisnog proizvođača može da doda podacima. Ovu razdeljenu funkciju možete da koristite da biste zanemarili neželjene podatke i otpremili tačan poštanski broj kao deo liste kontakata.
 - i. Izaberite početni ekran sa table sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primer, ako vaš broj telefona sadrži 12 cifara, a pozivni broj počinje prvom cifrom, izaberite 1 sa table sa brojevima.
 - ii. Izaberite dužinu sa table sa brojem. Ovo je broj znakova u kodu sa početnog računara. Na primer, ako vaš broj telefona sadrži 12 cifara, a pozivni broj je tri cifre dugačke od prve cifre, izaberite 3 sa table sa brojevima.
 - e. **Pošanski broj**- Poštanski broj koji se primenjuje na kontakte.
 - f. **Ime države** - Geografsko stanje kome ovi kontakti pripadaju.
 - g. **Dodatni poštanski broj** - Dodatni poštanski broj koji se primenjuje na kontakte. Da biste znali više, kliknite [ovde](#).
9. Nastavite sa **mapiranjem režima**.
 - a. **Režimi** - Svi režimi konfigurisani za kampanju su prikazani za mapiranje.
 - b. **Polja** - Izaberite odgovarajuće polje za ovaj režim iz otpremljenog. Kompletno mapiranje za sve prikazane režime.
 - c. **Pošanski broj** - Izaberite odgovarajući **poštanski broj** za ovaj režim iz otpremljenog. Kompletna mapa- ping za sve prikazane režime. Ovo mapiranje se koristi za određivanje vremenske zone kontakta za biranje broja.
10. Mapiraj **poslovna polja** sledeće. Sva **poslovna polja** definisana za ovu kampanju prikazana su u prvoj koloni. Polja koja formiraju deo datoteke za otpremanje kontakata prikazana su u padajuće liste Vrednosti. Mapirajte **svako poslovno** polje na **vrednost** u polju kontakta.
11. Kolona "**Opcionalno poslovno polje**" sadrži sva polja koja formiraju deo datoteke kontakta. Potvrdite izbor u poljima za potvrdu za polja koja želite da tretirate kao opcionalna **poslovna polja** za ovu kampanju.

Napomena: Opcionalna poslovna polja mapirana ovde se pojavljuju kao iskačući podaci ekrana na Agent Desktop.
12. Dovršite **odeljak Mapiranje poruka mapiranjem polja primalaca pošte SMS polja**.

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex za kontakt
13. Sledeći odeljak "**Konfiguracija**" dovršite.

14. Izaberite nivo **otpremanja** iz dve dole definisane opcije.

Za otpremanje na nivou kampanje izaberite dugme **Kampanja**. Kontakti sa liste koja se otprema izvršiće radnju zamene ili dopunjavanje/ažuriranja tokom kampanje - odnosno na svim listama. Isto važi i za duplirani filter.

Za otpremanje na nivou liste izaberite dugme **Lista**. Izaberite ovu opciju ako želite da operacije na ovoj listi budu formirane na određenoj listi, a ne za listu u celoj kampanji. Izaberite **ID** liste sa padajuće liste. Kontakti sa liste koja se otprema izvršiće radnju zamene ili dopune/ažuriranja na listi koju ovde izaberete. Isto važi i za duplirani filter.

15. Definišite **vreme za život** za ovu listu. Vreme za život je period važenja da bi ova lista otpremljenih prevara bila podobna za biranje broja, podložna raznim drugim konfiguracijama na aplikaciji. Iz kalendara izaberite datum početka za vreme **za život**.
16. Izaberite **operaciju sa stavke "Zameni" ili "Dodaj/ažuriraj"**. Operacija izvršava sledeći zadatak:

- Zameni: Na nivou** kampanje svi postojeći kontakti preko lista su zatvoreni, a otpremanja tretiraju kao sveži 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.
- Dodaj: Ako** je nivo otpremanja **Kampanja**, kreira se nova lista. Ako je nivo otpremanja **lista**, kontakti se dodaju postojećim kontaktima na listi. Polje za potvrdu "Duplikat filtera" je aktivirano za selekciju. Duplikat filtera traži i otprema jedinstvene kontakte, izostavljajući duplikate filtrirane na osnovu poslovnih polja.

Napomena: Aplikacija prvo traži duplikate u lokalnoj tabeli datoteka ili baze podataka koja je spremna za otpremanje i, iz takvih zapisa, čuva prvi zapis za otpremanje. Kada se to uradi, iz zapisa koji su već otpremljeni za ovu kampanju, aplikacija skenira sve otvorene kontakte koristeći iste filtere. Ako se neki otvoreni kontakt podudara sa zapisom u datoteci za otpremanje, takav zapis se ne otprema. Zapisi koji nisu otpremljeni prikazani su u tabeli sa greškom DUPLIKAT.

- Update:** Ako je nivo otpremanja **Kampanja**, ažurira poslovna polja za filtrirane kontakte.

17. **Filter:** Kontakti sa lista se mogu filtrirati na osnovu dva poslovna polja.

- Poslovno polje1:** Primarno polje na osnovu kojeg želite da filtrirate i podudarate se sa duplikom- ates/update operacijom. Sva poslovna polja kampanje su navedena za selekciju.
- Poslovno polje2:** Sekundarno polje zasnovano na kojem želite da filtrirate i podudarate se sa duplikom- ates/update operacijom. Sva poslovna polja kampanje su navedena za selekciju.

Napomena: Možete izabrati jedno ili oba poslovna polja. Ako izaberete oba polja, kontakti se filtriraju pomoću operatora AND, to je znači da se zasnivaju na oba poslovna polja

18. U trenutku otpremanja možete označiti DNC i NDNC kontakte dovršavanje **DNC/NDNC** sekcijom.
- Potvrpivanje **polja za potvrdu NDNC filter** osigurava da kontakti označeni kao Nacionalni poziv ne budu otpremljeni.

- b. Potvrpivanje **polja za potvrdu** DNC filter osigurava da se kontakti označe kao "Ne zovi" ne otpremaju.
- c. **Tip** je polje na koje primenjujete NDNC/DNC filtere, Ovo polje može biti Phone Number ili bilo koje od poslovnih polja (dva u slučaju DNC) itd.

19. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dovršili otpremanje liste kontakata.

Dodatni poštanski broj

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

Sistem dozvoljava najviše dva poštanska broja povezana na nivou zapisa i jedan poštanski broj na svakom nivou broja kontakt telefona, otpremljenog za pozivanje. Sistem bira ove brojeve u međusobnom intervalu presrećnog vremena u svim mapiranim poštanskim brojevima na nivou zapisa i telefonskom broju koji se poziva.

Napomene:

Nije obavezno unos dodatnog poštanskog broja. Kada nije unet dodatni poštanski broj, primenjuje se primarni poštanski broj.

Kada je nevažeći poštanski **broj Tema**: Tema e-poruke. Ako podrazumevani poštanski broj nije omogućen, kontakt neće biti biraj broj.

Kada se unese nevažeći poštanski broj za režim, određeni režim se prikazuje kao nevažeći i nije biraj broj.

U slučajevima kada je potrebna provera valjanosti dva različita entiteta za proveru valjanosti u odnosu na stanje, koristite opciju **Area - Poštanski broj**.

Na primer, pozivni broj može biti označen državnim brojem, a poštanski broj istog kontakta može biti označen drugim stanjem. svaka od ovih država može imati drugačiji prozor koji se može pozvati. U takvim slučajevima, birač broja bira broj kontakta u vremenu biranja broja države sa višim prioritetom kao što je postavljeno **na stranicima "Grupa > zakona sistema"**.

Da biste omogućili ovu funkcionalnost, pogledajte opcije konfiguracije. Pogledajte tačku 15 u konfiguraciji na nivou kampanje. Omogućite državni zakon sa pozivni brojem i takođe izaberite opciju Višestruki poštanski broj. Prilikom otpremanja kontakata odaberite vremensku zonu zasnovanu na pozivnom broju i izaberite mapiranje poštanskim brojem. (Preskočite izbor drugog poštanskog broja i mapiranja poštanskim brojem na nivou režima u takvim slučajevima).

1. **Agent ID** - ID agenta za kontakt.
2. **Kontakt Moment** - Određeni datum i vreme za biranje kontakta. Izaberite polje u datoteci kontakta koje sadrži ovaj detalj.
3. **Format datuma momenta** - format datuma za polje "Trenutak kontakta". Dostupne opcije za format datuma su dd-MM-yy HH:mm, dd/MM/yy HH:mm, MM-dd-yy HH:mm, MM/dd/yy HH:mm, yy-MM-dd HH:mm, yy/MM/dd HH:mm, dd-MM-yyyy HH:mm, dd/MM/yyyy HH:mm, MM-dd-yyyy HH:mm, MM/dd/yyyy HH:mm, yyyy-MM-dd HH:mm, i yyyy/MM/dd HH: Mm.

4. **Rezultat potencijalnog** klijenta - rezultat potencijalnog klijenta pomaže u identifikovanju najosećajnijeg klijenta koga treba kontaktirati iz kampanje. Ovaj rezultat je dostupan kao deo strategije selekcije kontakata i može se podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, a istovremeno definisati ishod poslovanja / telefonije.
5. **ID uređaja** - Jedinstveni ID uređaja kome se šalju obaveštenja o potvrdi identiteta identiteta. ID uređaja može biti broj mobilne telefonije, ID aplikacije ili identitet mobilne opreme.

Upravljanje kontaktima

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

1. **Pretraži kontakte:** Pretraži kontakte da biste dobili dati skup uslova.
2. **Prerasporedi/uspostavi početne vrednosti kontakata:** prerasporedi ili uspostavi početne vrednosti sledećih kontakata koji su popunjeni za dati skup uslova:
 - a. **Kontakti kojima je istekao povratni** poziv su kontakti u kojima je isteklo važeće vreme za povratni poziv.
 - b. **Blokirani kontakti** su oni kojima je blokirano da budu isporučeni biraču broja.
 - c. **Zatvoreni kontakti** su zatvoreni iz nekog razloga.
 - d. **Preraspoređeni kontakti kojima je istekao rok važenja** su oni kojima je pomerenom biranjem broja isteklo i potrebno ih je oživeti zbog biranja broja
3. **Blokiraj kontakte:** Blokirajte kontakte koji su popunjeni za dati skup uslova.
4. **Zatvori kontakte:** Zatvorite kontakte koji su popunjeni za dati skup uslova.
5. **Premesti kontakte:** Premeštanje kontakata iz jedne kampanje u drugu koji su popunjeni za dati skup uslova.
6. **Agent za ponovno poravnaj:** Ovo nije primenljivo za trenutno izdanje.

Vremenska zona

Aplikaciju "Upravljanje kontaktima" možete koristiti filtriranjem kontakata na osnovu vremenskih zona.

Ova funkcija prikazuje sve aktivne vremenske zone u padajućem meniju vremenske zone. Korisnici mogu da odaberu potrebnu vremensku zonu.

Izaberite vremensku zonu sa padajuće **liste Vremenske zone pre nego što izaberete druge kriterijume** filtera ili napišete kon-ditions da biste popunili kontakte. Ovo je opcionalna konfiguracija.

Napomena: SvojsvoIsTimeZoneRequiredForFilter treba da bude podešeno na true u **LCMService web.config** da biste dobili kontakte po vremenskoj zoni.

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

Na primer, korisnik ima server u vremenskoj zoni Indije i bira britansko standardno vreme kao vremensku zonu sa gorenavedene padajuće liste. Ako uslov za popunjavanje kontakata (pogledajte [Izradu uslova](#)) uključuje polje Vreme početka poziva - Vreme početka poziva u 14:00 časova BST, aplikacija konvertuje BST u IST i popunjava kontakte koji imaju vreme početka poziva u 18:30 časova IST. Međutim, koordinatna mreža koja popunjava kontakte prikazuje vremensku zonu koju je izabrao korisnik, to jest 2.00 pm BST.

Ista logika konverzije vremenske zone primenjuje se i na bilo koje polje vezano za datum koje je odabrao korisnik u kondi- tion graditelju.

Izrada uslova

Da biste efikasno upravljali kontaktima, napišite sopstvene uslove za kriterijume pretrage ili izgradite uslove pomoću alatke "Napredno" ili "Izrada jednostavnog uslova". Ovi uslovi bi trebalo da vam pomognu da pretražite i filtrirate prave kontakte.

Sledeći koraci vam pomažu da koristite alatku "Izrada uslova" za pretraživanje i filtriranje kontakata za upravljanje njima. Ovi koraci se više puta upućuju u odeljku Upravljanje kontaktima.

1. Uključite prekidač "**Uslovi pisanja**" ako pišete sopstvene uslove filtera da biste pretražili ko-taktove.
2. Upišite uslove filtera u okvir **za tekst "Uslovi pisanja"** i kliknite **na dugme** Prikaži kontakte da biste popunili kontakte na osnovu uslova. Morate da napišete uslove za polja i odgovarajuće vrednosti za koje želite da se pretraže kontakti. Uslovi koje napišete u okviru za tekst "Uslovi pisanja" konvertuju se (od strane aplikacije) u upit za SQL, a rezultati iskaču u koordinatnoj mreži.

Napomena: Za dobijanje kontakata pomoću funkcije Write Condi- tions potrebno je poznavanje pisanja SQL izraza.

Koristite sledeća systemska polja da biste napisali uslove filtera:

- a. **Max Retries** - Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
- b. **Dnevni ponovni pokušaji** - Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u danu za ovu kampanju.
- c. **Pass Retries** - Ovo je trenutna uvećana vrednost za ponovne pokušaje napravljene za svaku prevarantku u kampanji.
- d. **Cycle Retries** - Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti u ciklusu biranja broja. Ciklus je skup pokušaja biranja broja, jednom u sve režime sa kojima se otprema kontakt. Na primer, kontakt se otprema sa tri režima - "Kuća", "Posao" i "Mobilni brojevi". Ciklus biranja broja se završava kada aplikacija jednom bira sve ove režime (po konfigurisanom redosledu).

- e. **E-pošta Retries** - Ovo je trenutna uvećana vrednost za broj ponovnih pokušaja isporuke kontakata za kampanje e-pošte.
- f. **SMS**- Ovo je trenutna uvećana vrednost za broj pokušaja isporuke kontakata 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 treba da se računaju prilikom isporuke po ovom CSS-u.
- i. **Rezultat potencijalnog** klijenta- Rezultat potencijalnog klijenta koji treba uzeti u obzir za isporuku kontakata je po ovom CSS-u. Rezultat potencijalnog klijenta pomaže u identifikovanju najosećajnijeg klijenta koga treba kontaktirati iz kampanje. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, a istovremeno definisati ishod poslovanja / telefonije.
- j. **CallStartTime** - Ovo je vreme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme početka navedeni u ovom stanju biraju se za isporuku.
- k. **CallEndTime** - Ovo je vreme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme završetka pomenutog u ovom stanju biraju se za isporuku.
- l. **ID** liste- ID liste kojem kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ID-ovima liste u ovom CSS stanju.
- m. **Tip poziva** - Tip poziva.
- n. **LastOutcome** - Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim ishodom se isporučuju.
- o. **Global ListID** - ID globalne liste kojem pripada ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju Globalnim ID-ovima liste u ovom CSS stanju.
- p. **UserID** - Ovo je ID agenta označen kontaktom. Pozivi se isporučuju biraču broja i zakrpe se sa agentom pomenutim u ovom polju.
- q. **Broj telefona** - Broj telefona kontakta koji treba isporučiti po ovom CSS-u.
- r. **Ime zone** - Ime vremenske zone kojoj kontakt pripada.
- s. **StatusReasonID** - Ovo je vrednost ceo broj koja je interni ID za Status Description.

Pored gorenavedenih sistemskih polja, možete da koristite i sva poslovna polja u filteru condition.

Napomena: Morate da koristite BUSSFLD1 putem BUSSFLD26 a ne mape dodeljene (iz datoteka za otpremanje kontakata) kao što su "Ime", "ID kupca" itd.

- 3. Takođe možete da koristite uslove **za izradu** kriterijuma filtera za pretraživanje kontakata.
- 4. Uključite prekidač "**Napredni izrada** " ako želite da napravite napredni **uslov**.

Napredni **izrada zahteva** kompleksnu zgradu uslova u kojoj se korišćenje više otvorenih i zatvorenih zagrada, uslovi polaže ručno. Svako neispravno postavljenje takvih zagrada može dovesti do toga da uslov pretrage popuni pogrešne i nenamerne kontakte. Sa druge strane, ako je **prekidač "Napredni graditelj " ISKLJUČEN, možete** da dodate uslove u grupama, sa unapred izabranim i/ili prevarantima.

5. Ispod je prikazan ekran "**Napredni izrada**".

Napomena: Pređite na korak 14 ako koristite izradu jednostavnog stanja.

6. Unesite otvorenu zgradu u prvu ćeliju.
7. Sa padajuće **liste Sistemaska polja / Poslovna** polja izaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak 5 kreiranja CSS uslova - Izrada uslova.
 - a. Ako izaberete ID liste **sistemskih polja** ili **ID globalne liste**, iskaćući prozor vam omogućava da izaberete listu prip.
8. Izaberite opciju poređenja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio selected. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednaki) itd.
9. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio pretražen.
10. Zatvorite zgradu.
11. Kliknite na **dugme " Dodaj"** da biste dodali još jedan uslov.
12. Kada završite sa uslovima, kliknite na dugme Sačuvaj **da biste** dovršili.
13. Ako ne koristite alatku "Napredni izrada", koristite alatku "**Jednostavan izrada**" kao što je prikazano na ekranu ispod:
14. Sa padajuće **liste Sistemaska polja / Poslovna** polja izaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak 5 kreiranja CSS uslova - Izrada uslova.
 - a. Ako izaberete ID liste **sistemskih polja** ili **ID globalne liste**, iskaćući prozor vam omogućava da izaberete listu akro-priate sa dostupnih lista.
15. Izaberite opciju poređenja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio selected. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednaki) itd.
16. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio pretražen.
17. Kliknite na **dugme " Dodaj"** da biste dodali još jedan uslov.
18. U novom redu izaberite i AND ili **OR** sa padajuće liste odluke.
19. Možete da nastavite da dodajete još grupa takvih uslova. Kliknite **na dugme** Sačuvaj kada završite.
20. Ako želite da dodate još grupa, kliknite na dugme "Dodaj " sa dugmadi "**Radnja grupe** ".
21. Ponovite korake **od 14 do 21**.
22. Sa padajuće **liste Sistemaska polja / Poslovna** polja izaberite odgovarajuću stavku. 23.
23. Sa padajuće liste Sortiranje izaberite,, **Asc** ili **Desc** za sortiranje po rastućem redosledu ili nadole.

24. Kliknite na dugme **Dodaj** da biste dodali još porudžbina za sortiranje.
25. Kada završite sa redosledom sortiranja, kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dovršili uslove.

Prikaži kontakte

Kontakti se prikazuju kada kliknete na dugme Prikaži **kontakte nakon dovršavanja** uslova i saving ih. Kontakti su popunjeni. Detalje o kolonama pogledajte u nastavku.

ID kontakta - jedinstveni ID kontakta za kontakt naveden po uslovima.

Pokušaji - broj pokušaja kontakta do ovog trenutka.

Napomena: Ako se zadrže globalna ponovna pitanja i/ili zadrže dnevne ponovne vrednosti koje se poništavaju u kampanji Chaining ili Cam- paign Kontakt Strategy, pokušaji se vraćaju na početnu vrednost u zavisnosti od poslovnih zahteva. Pokušaji izvršeni pre takvog resetovanja nisu uključeni u prebrojavanje prikazano ovde.

ID liste - ID liste sa kojeg se otprema kontakt.

LastOutcome - poslednji ishod koji je dobio birač broja za ovaj kontakt.

Status - trenutni status kontakta. • **Call_Start_Date** - datum početka sledećeg planiranog poziva navedenog kontakta u odnosu na uslove. Ovo se konvertuje u vremensku zonu koju je izabrao korisnik i prikazuje u koordinatnoj mreži.

Call_Start_Time- vreme početka za sledeći planirani poziv navedenog kontakta u odnosu na uslove. Ovo je sprečeno u vremenskoj zoni koju je izabrao korisnik i prikazano u koordinatnoj mreži.

Call_End_Date- datum završetka sledećeg planiranog poziva navedenog kontakta u odnosu na uslove. Ovo je sprečeno u vremenskoj zoni koju je izabrao korisnik i prikazano u koordinatnoj mreži.

• **Call_End_Time** - vreme završetka navedenog con- taktičkog sledećeg zakazanog poziva po uslovima. Ovo se konvertuje u vremensku zonu koju je izabrao korisnik i prikazuje u koordinatnoj mreži.

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

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

Pretraži kontakte

Koristite funkcionalnost "**Pretraži kontakte**" da biste pretražili kontakte u potrazi za datim skupom uslova.

1. U odeljku **Filter** na ekranu Upravljanje **kontaktima** izaberite dugme Pretraži **kontakte**.
2. Završite "Izradu uslova" na strani 48
3. Kliknite na **dugme Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.

Prerasporedi ili uspostavi početne vrednosti kontakata

Pomoću opcije "**Prerasporedi/uspostavi početne vrednosti kontakata**" možete ponovo da odložite ili uspostavite početne vrednosti kontakata koji su popunjeni na osnovu datog skupa uslova.

1. U odeljku **Filter** na ekranu Upravljanje **kontaktima** izaberite **stavku Prerasporedi/uspostavi početne** vrednosti kontakata, ali - tonu.
2. Postoje dva načina izbora kontakata za ponovno uspostavljanje/ **uspostavljanje početnih vrednosti**. Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte **Korak 3**. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Izaberite tipove kontakata koje želite da preraspoređujete/uspostavite početne vrednosti. Opcije su:
 - a. **Istekli su kontakti povratnog poziva**, kontakti u kojima je isteklo važeće vreme za povratni poziv.
 - b. **Blokirani kontakti**, oni kojima je blokirano da budu isporučeni biraču broja.
 - c. **Zatvoreni kontakti**, kontakti su zatvoreni iz nekog razloga.
 - d. **Preraspoređeni kontakti kojima je istekao rok važenja**, isteklo je i potrebno ih je oživeti zbog biranja broja.
4. Dovršite izradu uslova.
5. Kliknite na **dugme Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
6. Kontakti se popunjavaju na zahtevanim stavkama po stranici. Izaberite određene kontakte ili koristite jednu od sledećih opcija:
 - a. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu** Izaberi sve da biste izabrali kontakte popunjene na stranici.
 - b. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu** Globalno potvrdite izbor u polju za potvrdu da biste izabrali sve kontakte na svim stranicama.
7. Kliknite na dugme **Radnje** .
8. Izvršite jednu od sledećih operacija na izabranim kontaktima:
 - a. Izaberite **opciju Koriguj vreme preraspoređenja** da biste prerasporedili kontakt na kasniji datum i/ili vreme. Specify the **Start Time** and **End time** to reschedule the contact in this window. Kliknite **na dugme "Prerasporedi kontakte"** da biste dovršili radnju. Izmenjeno vreme početka i završetka je po vremenskoj zoni koju je izabrao korisnik putem padajuće liste.
 - b. Izaberite **uspostavi početne vrednosti kao svež** kontakt- ova radnja uspostavlja početne vrednosti kontakta kao svež kontakt. Kliknite **na dugme Res- chedule Kontakti da biste** dovršili radnju.
 - c. Kliknite **na dugme "Ponovo otvori kontakte"** da biste ponovo otvorili kontakt za biranje broja. Kliknite **na dugme "Prerasporedi kontakte"** da biste kombinulisali radnju za kombinovanje.

Napomena: Ako potvrdite izbor u polju za potvrdu Opozovi vrednosti poslovnog polja koje ažuriraju agenti, aplikacija odbacuje ispravke vrednosti poslovnih polja, ako postoje, koje su napravili agenti tokom interakcija, a aplikacija se vraća na vrednosti poslovnog polja u trenutku otpremanja kontakata.



Na primer, kontakt A se otprema sa vrednostima poslovnog polja za broj mobilnog telefona i ID-a tomara (123456). Tokom interakcije sa agentima, kupac zahteva promenu u mobilnom

broj i ID kupca (na 345678) i agent ažurira vrednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta pomoću CSS uslova, imate mogućnost da se tokom izbora ovog polja za potvrdu svede na originalni broj mobilnog telefona i ID kupca (123456).

9. U bilo kojoj fazi tokom ovog procesa kliknite na **dugme** " Otkazi" da biste se vratili na navedene kontakte

Blokiraj kontakte

Korišćenjem **opcije "Blokiraj kontakte"** možete sprečiti biranje kontakata (popunjenih na osnovu kriterijuma pretrage) promenom statusa kontakta u Blokirano .

1. U odeljku **Filter** na ekranu Upravljanje **kontaktima** izaberite dugme Blokiraj **kontakte** .
2. Postoje dva načina izbora kontakata za blokiranje . Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte **Korak 3**. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. U odeljku **Detalji za praćenje** izaberite od datuma i od datuma do **datuma**. Kontakti koji padaju u ovom opsegu follow-up datuma su popunjeni.

Napomena: Polje za potvrdu"Otvori kontakte " je u izabranom uslovu i ne možete da ga osujetite. Ovo je podrazumevani uslov koji donosi otvorene kontakte za ovaj opseg datuma

4. Dovršite izradu uslova.
5. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu** "Sveži kontakti" da biste direktno pripremili **sveže kontakte** bez potrebe da pišete prevare da biste dopremili kontakte. Da biste popunili isporučene kontakte koji ispunjavaju uslove **filtera, potvrdite izbor** i u polju za potvrdu **Isporučeni kontakti** .
6. Kliknite na **dugme Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
7. Kontakti se popunjavaju na zahtevanim stavkama po stranici. Potvrdite izbor u jednom od sledećih polja za potvrdu:
Za svaki kontakt,
Izaberite sve da biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici,
ili globalno **Izaberite** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
8. Kliknite na **dugme** "Primeni" da biste blokirali izabrane kontakte.

Zatvori kontakte

Pomoću **opcije "Zatvori kontakte"** možete zatvoriti kontakte koji su popunjeni na osnovu datog skupa prevara.

1. U odeljku **Filter** na ekranu Upravljanje **kontaktima** izaberite dugme Zatvori **kontakte** .
2. Postoje dva načina izbora kontakata za zatvaranje . Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte



Korak 3. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4.**

3. U odeljku **Detalji za praćenje** izaberite od datuma i od datuma do **datuma**. Kontakti koji padaju u ovom opsegu fol-low-up datuma su popunjeni.

Napomena: Polje za potvrdu "Otvori kontakte" je u izabranom uslovu i ne možete da ga osujetite. Ovo je podrazumevani uslov koji donosi opciju "Otvori kontakte" za ovaj opseg datuma.

4. Dovořite izradu uslova.
5. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu "Sveži kontakti"** da biste direktno pripretili **sveže kontakte** bez potrebe da pišete prevare da biste dopremili kontakte. Da biste popunili blokirane kontakte i isporučene kontakte i koji ispunjavaju uslove filtera, izaberite i odgovarajuće polja za potvrdu po potrebi.
6. Kliknite na **dugme Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
7. Kontakti se popunjavaju na zahtevanim stavkama po stranici. Potvrdite izbor u jednom od sledećih polja za potvrdu:

Za svaki kontakt ili izaberite **sve da biste** izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici ili **"Globalno izbor"** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.

8. Kliknite na **dugme "Primeni"** da biste zatvorili izabrane kontakte.

Premesti kontakte

Pomoću opcije **"Premesti kontakte"** možete premeštati 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 izbora kontakata za premeštanje. Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte Korak 3. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Potvrdite **izbor u poljima za potvrdu** **Blokirani kontakti i/ili Zatvoreni** kontakti da biste uključili ove kontakte da biste se premestili iz jedne kampanje u drugu.
4. Dovořite izradu uslova.
5. Kliknite na **dugme "Poveži polja"** da biste mapirali režime i poslovna polja iz izvorne kampanje u one ciljne kampanje.
6. Unesite **ime za mapiranje**. Svi režimi i polja kao mapirani zadržavaju se u ovoj operaciji. Takođe možete da promenite bilo koji određeni režim ili mapiranje poslovnih polja.
7. Ako ne želite da se primenjuje prethodno mapiranje, izaberite ciljnu **kampanju** sa padajuće liste. Režimi i poslovna **polja u ciljnoj kampanji** su popunjeni. Izaberite odgovarajuće režime i poslovna polja iz izvorne **kampanje**.
8. Kliknite na **dugme "Primeni"** da biste dovořili objedinjavanje polja.
9. Kliknite na **dugme Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.

10. Kontakti se popunjavaju na zahtevanim stavkama po stranici. Potvrdite izbor u jednom od sledećih polja za potvrdu:
Za svaki kontakt ili izaberite **sve da** biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici ili **Globalno izaberite** ovu opciju da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
11. Kliknite na **dugme** "Primeni" da biste premestili izabrane kontakte u ciljnu kampanju.

Ponovo dodeli agente

Napomena: Funkcija ponovnog dodeljivanja agenata nije podržana u trenutnom izdanju.

Situacije mogu da se pojave, uglavnom prilikom dostavljanja ličnih poziva koje je agent dodelio ličnom povratnom pozivu nije dostupan za rukovanje pozivom. U takvim situacijama, možete jednostavno ponovo dodeliti drugog agenta za rukovanje pozivom.

Pomoću **opcije "Ponovo dodeli agente"** sada možete ponovo dodeliti kontakte od jednog do drugog agenta.

1. U odeljku **Filter** na ekranu **Upravljanje kontaktima** izaberite dugme **Agenti za ponovno poravnavanje**.
2. Postoje dva načina izbora kontakata. Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte **Korak 3**. Da biste izabrali kontakte putem sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Unesite **ID** agenta od koga treba ponovo dodeliti poziv. Da biste uključili sveže kontakte u rezultate, potvrdite izbor u **polju za potvrdu Sveži** kontakti; u drugom polju za potvrdu pozovite **datum početka poziva** i datum **završetka poziva**.
4. Da biste ponovo dodelili sveže kontakte, potvrdite izbor u polju za **potvrdu Sveži** kontakti. Izaberite datum **početka poziva** i vreme **početka poziva da** biste suzili kontakte na ovaj prozor.
5. Dovršite izradu uslova.
6. Kliknite na **dugme Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
7. Kontakti se popunjavaju na zahtevanim stavkama po stranici. Potvrdite izbor u jednom 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.
8. Kliknite na dugme "Radnja" **da biste videli dijalog "Ponovo dodeli agenta"** da biste izabrane kontakte ponovo dodelili drugim agentima.
9. Dodatne informacije su dostupne ako kliknete na **ikonu pomoći** pored dugmeta "**Radnja**". Informacije o adi-tionalu objašnjavaju kada preraspodela agenta stupi 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 stupaju na snagu samo od naknadne isporuke kontakta.
10. Unesite novog **agenta** kome će poziv biti ponovo dodeljen. Poziv je dodeljen novom agentu.

11. Ako novi agent mora da rukuje pozivom u drugo vreme, potvrdite izbor u polju za potvrdu **Ažuriraj** vreme. Izaberite vreme **početka** i **vreme završetka** poziva. Kliknite **na dugme Agent za ponovno** poravnavanje da biste dovršili ponovno poravnavanje poziva drugom agentu.

Zakaži

Kartica "**Raspored**" vam pomaže da zakažete isporuku kontakta biraču broja. Tri elementa koja određuju raspored koji vodite kampanju su:

1. **CSS Raspored:** Plan strategije selekcije kontakta (CSS) pomaže u korišćenju strategije selekcije kontakata za različito doba dana. Ove CSS rasporede možete definisati za vremenske blokove za svaki dan u sedmici. Da biste konfigurisani CSS koristili ovde, pogledajte Strategiju izbora kontakata.
2. **Planiranje vremena izvršavanja:** **Ako imate različita vremena vođenja kampanje za svaki dan, koristite ovu funkcionalnost da biste definisali, za svaki dan u sedmici, vreme početka i završetka kampanje.**
3. **Planiranje režima kontakta:** **Koristite** ovaj odeljak da biste konfigurisali vreme, za dane u sedmici, Strategiju kontakta koja će se koristiti za biranje broja. Možete da izaberete strategiju kontakta za ceo dan ili najviše tri vremenske podele tokom dana. Takođe možete da koristite različitu strategiju kontakta u dif-ferent danima u sedmici i/ili da definišete sedmični slobodan dan koji kampanja ne vodi.

Napomena: Za izbor su dostupne samo strategije naprednih kontakata.

4. **Praznik:** Ovaj odeljak vam omogućava da izaberete praznike kampanje - dane kada vaša kampanja ne radi.

Napomena: Praznici se dodaju u meni "Sistem". Ovaj odeljak vam dozvoljava samo da izaberete iz dodatih praznika. Više informacija [potražite](#) u članku Praznici.

CSS raspored

Sa stranice " Raspored" proširite odeljak **Plan strategije izbora kontakta (CSS)** da biste dovršili ovu kon-figuraciju.

Koristite klizač da biste izabrali vremenski opseg koji želite da prikazete. Za izabrani vremenski opseg, CSS opcija se ne reigra.

Možete kliknuti na dugme "Dodaj raspored" ili dvaput kliknuti na ćeliju u koordinatnoj mreži za nedelju dana.

1. U iskaćućem meniju izaberite dan za koji dodajete CSS raspored. Takođe možete da potvrdite izbor u polju **za potvrdu** "Svi dani". Ako dvaput kliknete na koordinatnu mrežu da biste konfigurisali CSS raspored, dan u sedmici je unapred izabran u iskaćućem prozoru.
2. Sa vremenske table izaberite vreme početka i vreme završetka **za** ovaj CSS raspored. Izaberite CSS sa padajuće liste.

Napomena: Možete da izaberete više vremenskih slotova koji se preklapaju, ali vreme početka i vremena završetka treba da budu jedinstveni. Na primer, možete da izaberete vremenski konektor od 10:00 do 18:00 sa CSS-om kao CSS1. Takođe vam je dozvoljeno da izaberete vremenski konektor od 09:00 do 19:00 sa CSS-om kao CSS2. U ovom slučaju, aplikacija isporučuje kontakte po CSS2 od 09:00 do 10:00 i ponovo od 18:00 do 19:00 časova. U međuvremenu isporučuje kontakte po CSS1 od 10:00 do 18:00.

3. Kliknite na **dugme** "Dodaj" da biste dodali ovaj raspored kampanji.
4. Da biste dodali još CSS rasporeda, kliknite na **dugme "Dodaj raspored"** ili dvaput kliknite na ćeliju u koordinatnoj mreži za sedmicu da biste izabrali vreme CSS rasporeda. Sledite gorenavedene korake od 1 do 3.
5. Ponovite proces za onoliko dana u sedmici koliko vam je potrebno za konfigurisanje rasporeda.
6. Kliknite na dugme "Izbriši" da biste izbrisali bilo koji dodati planirani vremenski **konektor** .
7. Dođite do **sledećeg odeljka "Planiranje izvršavanja"** .

Planiranje izvršavanja

Planiranje **vremena izvršavanja određuje** vreme početka kampanje za određeni datum. Kampanja se pokreće u vremenima konfigurisanim ovde, zamenjujući vreme datuma početka i vreme završetka kao što je konfigurisano tokom kreiranja kampanje.

1. Kliknite na **dugme** "Dodaj" da biste dodali novo vreme za pokretanje kampanje.
2. Unesite **datum početka** za konfigurisanje vremena početka.
3. Sa vremenske table izaberite vreme početka i vreme **završetka**.
4. Kliknite na **dugme Dodaj** da biste dodali još vremena trčanja koristeći 3.

Napomena: Možete dodati samo tri puta za dan.

5. Kada završite, kliknite na dugme **Sačuvaj** .
6. Kliknite na dugme "Izbriši" da biste izbrisali bilo koje konfigurisano **vreme** za pokretanje.
7. Krećite se **do odeljka Planiranje režima kontakta** .

Planiranje režima kontakta

Planiranje režima kontakta pomaže u konfigurisanju Strategije kontakta koja će se koristiti za isporuku kontakata biraču broja za svaki dan sedmice. Možete da konfigurirate najviše tri razdeljaka dnevno - da definišete tri različite strategije za različite vremenske slotove.

Sledite dolenaedene korake da biste konfigurisali **planiranje režima kontakta**:

1. Dani su navedeni u prvoj koloni. Izaberite dan za konfigurisanje i preokretanje radnog **dana** uključite **ON**.

Napomena: Kampanja se ne vodi u danima za koje je isključen prekidač za Radni dan.

2. Sa padajuće liste izaberite Strategiju kontakta koja će biti primenjena za isporuku kontakata.
Napomena: Za izbor su dostupne samo strategije naprednih kontakata.
3. Izabrana strategija kontakta traje do dana. Ako vam je potrebna strategija kontakta da biste se pokrenuli samo u određenom vremenskom rasporedu, uključite prekidač **za prilagođeno vreme ON**.
4. Kolona "**Vremenski** opseg" prikazuje podrazumevano vreme početka i završetka od 12:00 AM do 23:59. Koristite vremensku tablu da biste promenili vreme početka i završetka.
5. Kliknite na dugme **Dodaj** da biste dodali drugi vremenski opseg.
Napomena: Možete da dodate najviše tri vremenska opsega za dan.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste sačuvali informacije.
7. Kliknite na dugme "Izbriši" da biste izbrisali bilo koje konfigurisano **vreme** za pokretanje.
8. Dođite do odeljka " Praznik".

Odmor

Koristeći **funkciju** "Praznici", mapirajte praznike kampanje - dane kada kampanja ne funkcioniše. Svi praznici kreirani u funkciji "Praznik konfiguracije sistema" dostupni su za izbor. Mapiraj te praznike ovoj kampanji.

Praznici dostupni za izbor su prikazani.

1. Potvrdite izbor u poljima za potvrdu koja odgovaraju praznicima koje želite da mapirate za ovu kampanju ili potvrdite izbor u polju **za potvrdu Izaberi** sve 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 da dovršite i nekoliko drugih konfiguracija. Sve ove konfiguracije su grupisane u ovom odeljku. To su:

- [Izrada izraza](#)
- [Cilj kampanje](#)
- [Skripte servera](#)
- [Postavljanje pragova kontakata](#)
- [Konfigurisanje ishoda telefonije](#)
- [Agent Desktop konfiguracija](#)

Da biste otvorili samo jednu od gorenavedenih stavki, potvrdite izbor u polju **za potvrdu Omogući prikazivanje jednog panela u polju za potvrdu** .

Izrada izraza

Kriterijume možete kreirati u izradi izraza koji se često koriste i koristiti ih u strategijama **za izbor** kontakata(CSS) i Upravljanju **kontaktima**.

Koristite alatku "**Izrada izraza** " da biste obavili ovaj zadatak.

1. Razvijte odeljak **Izrada izraza** 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. Za izbor je dostupno nekoliko ključnih SQL funkcija kao što su FUNKCIJA LEVO, DESNO, PODNIŠKA, ZAMENA, DATUMADD, DATEDIFF, DATEPART, DAN, MESEC I GODINA.
5. Za ovaj izraz možete da odaberete tri parametra. Kliknite na dugme **Postavke** u odnosu **na Parametar 1**.

Napomene:

Za funkcije Levo,Desno,Podniška i Zamena , sva polja za poslovna polja i sistemska polja za ovu kampanju su popunjena. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.

Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, opcije su "Poslednji pristup ", "Sada " i "Kreirano **vreme**". Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.

Kada koristite funkciju datuma za izradu prilagođenog izraza, parametar **sada smatra** samo vremenskom zonom 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 selekciju kada kreirate novi CSS.

Cilj kampanje

Na kartici Cilj kampanje možete da postavite dnevne, sedmične i mesečne ciljeve koje agenti mogu da ostvare.

1. Razvijanje odeljka "Cilj" da biste postavili cilj
2. Unesite ime **kategorije** za cilj koji nameravate da postavkrite.
3. Unesite **opis**.
4. Sa odgovarajućeg brojača izaberite ili unesite cifre za dnevni **cilj**, **nedeljni cilj** i mesečni **cilj**.
5. Izaberite rezultate **telefonije i poslovne** ishode **da biste grupisanje** za ovu kategoriju .
Možete izabrati više ishoda. Da biste izabrali sve ishode, potvrdite izbor u polju za potvrdu u redovima zaglavlja.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste sačuvali informacije.

Skripte servera

Server skripta se koristi za prilagođavanje upravljača kampanjom na osnovu poslovnih zahteva za određene signale. Postoje dva tipa skripti koje programeri koriste, skripte pre poziva i post-call skripte.

Za više **informacija pogledajte skripte** servera.

Prag kontakta

Prag kontakta je funkcija specifična za kampanju koja šalje obaveštenja kada kontakti dostupni za deliv-ery biraču dosežu ispod konfigurisanog broja.

Uključite **prekidač za obaveštenje o pragu** ako zahtevate od aplikacije da nadgleda kontakte dostupne za deliv-ery biraču broja i pošaljite obaveštenja. Popunite dole navedene informacije:

1. **Advance Forecast (Minutes)** - Aplikacija nadgleda kontakte dostupne za isporuku i šalje obaveštenja pre vremena koje je ovde konfigurisano. Ako konfigurirate 15 minuta, obaveštenja se šalju 15 minuta pre trajanja praga kada predviđeni kontakti padnu ispod minimalnog broja kontakata.
2. **Minimalan broj kontakata** - Minimalan broj kontakata koji bi trebalo da budu dostupni za isporuku biraču broja. Ako kontakti dostignu ispod ovog nivoa, obaveštenje će biti poslato.
3. **Trajanje praga (minuti)** - Trajanje praga koji se prati. Obaveštenje se šalje na osnovu trajanja koje je ovde postavljeno.
4. Kliknite na **dugme "Sačuvaj"** da biste dovršili; **Otkazite** izlazak bez čuvanja promena; i izbrisite **da** biste izbrisali prag upozorenja postavljen za ovu kampanju.

Na primer, ako podesite "Avansnu prognozu" kao 15 minuta, minimalan broj kontakata kao 100, a trajanje praga kao 120 minuta, aplikacija šalje obaveštenje 2h 15 metara kada se očekuje da će kontakti koji se mogu isporučivati (sveži plus ponovo zakazani) dostići ispod 100.

Konfigurisanje ishoda telefonije

Odeljak **"Ishodi telefonije"** vam omogućava da kontrolirate ishode telefonije koje agent za prijavu može da prikaže. Produženjem roka, agentu su dostupni samo ovi ishodi koje treba izabrati prilikom odlaganja poziva.

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

Ako je vašem biznisu potreban bilo koji od ovih ishoda koji se mogu videti kao agenti ili obrnuto, okrenite **AgentView** prekidač za određeni ishod na **ON ili OFF po** potrebi.

Napomena: Opcija "Prikaz agenta" nije primenljiva za Webex kontakt centra.

Kliknite na **dugme "Sačuvaj"** da biste izvršili ove promene ili na **dugme "Otkazi"** da biste se vratili bez čuvanja ovih promena.

Agent Desktop konfiguracije

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

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

1. Uključite prekidač "**Zahteva raspoloženje** " NA ako želite obaveznu raspodelu kada agent rukuje pozivom.
2. Izaberite vrstu **DNC perioda**. Dostupne opcije su navedene ispod.
 - a. **Trajno** - Kada agent označi kontakt kao DNC, on je tako trajno označen.
 - b. **Određeni dan** - Izaberite određeni broj dana da bi kontakt ostao DNC. Možete izabrati minimum 1 dan i najviše 3650 dana (10 godina). Pored izbora dana, možete odabrati da uključite EOD prekidač. Ako uključite prekidač, DNC se završava na kraju dana na broju dana konfigurisanih. Ako je ovaj prekidač izostavljen, DNC se završava sledećeg dana, a istovremeno agent bira kontakt kao DNC.
 - Na primer, agent postavlja kontakt kao DNC, sa brojem dana konfigurisanim kao 1. Ako je EOD prekidač ON, DNC period kontakta se zaključuje na kraju istog dana. Ako je prekidač isključen, DNC period kontakta se zaključuje u isto vreme sledećeg dana - to je to, preliva se na sledeći dan i završava se nakon 1 dana.
 - c. **Izbor agenta** - Ako izaberete ovu opciju, agent postavlja DNC datum i vreme i datum i vreme završetka (na osnovu željenog kontakta). Odabirač datuma i vremena u vidžetu "Ishod" Agent Desktop je omogućen ako izaberete ovo.
3. Izaberite **prekidač za vremensku zonu** DNC klijenta ON ako je kontakt označen kao DNC u vremenskoj zoni kontakta. Ako ga izostavite, DNC se zasniva na vremenskoj zoni servera.
4. Izaberite **DNC tip**. Dostupne su sledeće opcije:
 - a. **Kampanja specifična** - Ovo ograničava kontakt kao DNC samo za kampanju iz koje se bira kontakt.
 - b. **Kategorija kampanje** - Ovo ograničava kontakt kao DNC za sve kampanje pod kategorijom "Kem- paign".
 - c. **Više kategorija** - Ovo označava kontakt kao DNC za sve kampanje mapirane u izabrane kategorije kampanje.
 - d. **Global** - Ovo označava kontakt kao DNC u celom sistemu - sve kampanje i mačji egoi.
5. Kliknite **na dugme** Sačuvaj da biste **Agent Desktop konfiguraciju; kliknite** na dugme "**Otkazi** " da biste izašli bez čuvanja.

Napomena: Promene koje napravite ovde stupaju na snagu od sledećeg poziva koji agent obradi. Na primer, DNC period je konfigurisan kao stalni, ovo je DNC period ako agent postavi ishod kao DNC. Međutim, ako promenite u Određeni dan, trenutni poziv nasleđuje trajno;

Određeni dan stupa na snagu samo za sledeći poziv koji obavlja agent.

Postavke birača kampanje

Modul "Postavke birača kampanje" vam omogućava da zamenite postavke napravljene na nivou grupe u odnosu na CLI, tretman telefonskog poziva i napušteni tretman poziva. Zamenjene postavke se primenjuju samo za određene kampanje, dok ostale kampanje u grupi prate postavke na nivou grupe.

Krećite se **do** postavki > **dialera da** biste prikazali **ekran postavki birača**

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

1. Dole navedeni "Dodaj uslov"
2. "Filter" na sledećoj stranici
3. "CLI" na strani 64
4. "Odgovaranje na mašinsko lečenje" na strani 65
5. "Napušteni tretman poziva" na strani 66

Polja

Polja	Opis
Ukupni uslovi	Prebrojavanje ukupnih uslova.
Ime uslova	Ime stanja.
Opis uslova	Opis stanja.
Omogućeno	Uključite/isključite prekidač da biste omogućili ili onemogućili uslov.
Radnje	Dugme "Radnje" za uređivanje/brisanje uslova.

Napomena: Za deljenu listu, ciljne grupe kampanja sa povezanim uslovima popunjavaju se u koordinatnoj mreži.

Dodaj uslov

Uslove možete dodati pomoću izrade uslova. Kontakti koji se podudaraju sa ovim uslovima filtera prate postavke birača broja na nivou kampanje; drugi kontakti prate postavke na nivou grupe.

Možete da dodate bilo koji broj uslova, ali u svakom trenutku može da se omogući samo pet uslova i aplikati - ation filtrira kontakte na osnovu samo pet uslova.

Napomena: Za deljenu listu možete da dodate bilo koji broj uslova, ali za svaku ciljnu grupu kampanja može biti omogućeno samo pet uslova.

Kliknite **na dugme "Dodaj uslov"** da biste dodali novi uslov za postavke birača kampanje.

1. Unesite **ime uslova**. Ovo je obavezno polje. Ne možete da koristite specijalne znakove u imenu, osim podvlake, crte i na (_ , - , odnosno @ .
2. Unesite **opis uslova**.
3. Izaberite grupu **ciljne** kampanje iz padajuće grupe.

Napomena: Polje Ciljna grupa kampanja je primenljivo samo za kampanju deljene liste svih birača broja i birača broja.

Obavezno je konfigurisati CSS uslov za kampanju deljene liste da bi se prikazala lista grupa tar-get kampanja u padajućem meniju.

U grupi ciljnih kampanja podrazumevano je izabrana prva ciljna grupa kampanja, a val- ues se popunjava u skladu sa sledećim karticama na osnovu postavki režima koračanja u Grupi kampanja.

4. Izaberite opciju poređenja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio selected. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednaki) itd.
5. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio izabran za isporuku.

Filter

Pomoću opcije "Filter" možete da napravite uslov ili skup uslova.

1. Sa padajuće **liste Sistemskih polja / Poslovna** polja izaberite odgovarajuću stavku.
2. Zatvorite zagradu.
3. Kliknite na **dugme "Dodaj"** da biste dodali još jedan uslov.
4. U novom redu izaberite i **AND ili OR** sa padajuće liste odluke.
5. Možete da nastavite da dodajete još grupa takvih uslova. Kliknite **na dugme Sačuvaj** kada završite.
6. Ako želite da dodate još grupa, kliknite na dugme "Dodaj" **sa** dugmeta "Grupna radnja" i kliknite na dugme "Dodaj"
Uštedite.

Polja

Polja	Opis
Maksimalna ponovna pokušaja	Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
Dnevna ponovna pokušaja	Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može napraviti za biranje svakog kontakta u danu za ovu kampanju.
Ponovne pokušaje	Ovo je trenutna uvećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti u ciklusu biranja broja. Ciklus je skup pokušaja biranja broja, jednom u sve režime sa kojima se otprema taktika. Na primer, kontakt se otprema



ciklusa	sa tri režima - Matična,
---------	--------------------------

	Posao i brojeve mobilnih telefona. Ciklus biranja broja se završava kada aplikacija jednom bira sve ove režime (po konfigurisanom redosledu).
Ponovni pokušaji e-pošte	Ovo je trenutna uvećana vrednost za broj ponovnih pokušaja isporuke kontakata za kampanje e-pošte.
SMS ponovni pokušaji	Ovo je trenutna uvećana vrednost za broj ponovnih pokušaja isporuke kontakata za SMS kampanje.
Poslednji put pristupljeno	Kontakti sa konfigurisanim datumom i vremenom poslednjeg pristupa koji će biti isporučeni kao deo ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodeljen kontaktima koji treba da se računaju prilikom isporuke po ovom CSS-u.
Rezultat potencijalnog klijenta	Rezultat potencijalnog klijenta koji treba uzeti u obzir za isporuku kontakata je po ovom CSS-u. Rezultat potencijalnog klijenta pomaže u identifikovanju najo perspektivnijeg klijenta koga treba kontaktirati sa kamere- paign. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, a istovremeno definisati ishod poslovanja / telefonije.
CallStartTime	Ovo je vreme početka poziva koje je odredio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme početka navedeni u ovom stanju biraju se za isporuku.
Vreme poziva	Ovo je vreme završetka poziva koje je odredio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme završetka pomenutog u ovom stanju biraju se za isporuku.
ID liste	ID liste kome kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ID-ovima liste u ovoj CSS prevari.
Tip poziva	Tip poziva.
LastOutcome	Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim ishodom se isporučuju.
ID globalne liste	ID globalne liste kome pripada ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti koji pripadaju Globalnim ID-ovima liste u ovom CSS stanju.
ID korisnika	Ovo je ID agenta označio kontaktu. Pozivi se isporučuju biraču broja i zakrpe se sa agentom pomenutim u ovom polju.
Broj telefona	Broj telefona kontakta koji treba isporučiti po ovom CSS-u.
Ime zone	Ime vremenske zone kojoj kontakt pripada.
Dan u sedmici	Željeni dan u sedmici kontakta za prijem poziva.
Doba dana	Željeno doba dana kontakta za prijem poziva.
Režim	Željeni režim kontakta za prijem poziva.

CLI

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

CLI je broj kontakta koji se pojavljuje kao ID izlaznog poziva kupcu prilikom prijema poziva.



Možete da kreirate tri tipa CLI-ja. To su:

1. Određeni CLI
2. Poslovno polje
3. Nasumični CLI

Određeni CLI

Po podrazumevanoj vrednosti, **izabran je određeni CLI** . Izvršite sledeće korake:

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

Napomena: Za birača broja, CLI vrednost se podrazumevano automatski popunjava. To je isti broj koji je izabran kao ANI (CLI) u grupi kampanja. Takođe, pored ANI (CLI) možete dodati i određeni CLI za ovu kampanju.

Poslovno polje

Izvršite sledeće korake:

1. Unesite **ime CLI**.
2. Izaberite poslovno polje kao **CLI vrednost**. Poslovni CLI polje vam omogućava da navedete polja iz otpremljene datoteke kontakta koja mora da se koristi kao CLI. Uverite se da datoteka kontakta sadrži potrebne podatke.

Napomena: Poslovna polja sa tipovima podataka niske su dozvoljena samo.

Nasumični CLI

Izvršite sledeće korake:

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

Možete da dodate do 10 nasumičnih CLI-ja na osnovu vašeg zahteva. Aplikacija dobija bilo koji broj od 10 kao CLI da bi se klijentu predstavio kao ID odlazne pozive tokom prijema poziva.

Odgovaranje na mašinsko lečenje

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

1. Krećite se **do tretmana telefonske sekretarice**.
2. Izaberite tip **AMD otkrivanja** iz padajuće ćelije. Na primer, prekini **vezu**.
3. Ako izaberete opciju "**Prekini vezu**", konfiguracija postavki nije potrebna.
4. Ako izaberete **opciju "Prenesi agentu"**, aplikacija prenosi poziv agentu kada naiđe na odgovor na sekretaricu.
5. Ako izaberete opciju "**Reprodukuj poruku i prekini vezu**", **prikazaće se TTS tekst**.
6. Unesite **TTS tekst**. Poruka se odsveda pozivaoca na IVR prekida se veza.
7. Ako izaberete opciju "**Reprodukuj poruku i prenesi agentu**", **prikazaće se TTS tekst**.
8. Unesite **TTS tekst**. Poruka se pušta pozivaoca na IVR i prebacuje se na agenta.
9. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Napušteno lečenje poziva

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

1. Krećite se **do napuštenog tretmana poziva**.
2. Iz **padajuće menija izaberite** tip tretmana napuštenog poziva. Na primer, prekini **vezu**.
3. Ako izaberete opciju "**Prekini vezu**", konfiguracija postavki nije potrebna.
4. Ako izaberete opciju "**Reprodukuj poruku i prekini vezu**", **prikazaće se TTS tekst**.
5. Unesite **TTS tekst**. Poruka se odsveda pozivaoca na IVR prekida se veza.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Skripta servera

Skripta servera se koristi za prilagođavanje upravljača kampanjama (Menadžer kampanje) na osnovu poslovnih zahteva- menta za određene klijente. Postoje dva tipa skripti koje programeri koriste, skripte pre poziva i post-call skripte.

Skripte pre poziva

Skripta pre poziva može da se koristi za integrisanje sa spoljnom aplikacijom ili bazom podataka da bi se donela konačna odluka o biranju kontakta. Ovo se idealno dešava pre isporuke kontakata biraču broja.

Skripta pre poziva mora biti kreirana pomoću MEF-a. On uključuje metod ExecutePreCallScript za pozivanje funkcije koja izvršava logiku pre poziva. Ove skripte nalažu mašini za ubacivanje kontakata da dostavi kontakte biraču broja, na osnovu obrasca skripte.

Napomena: Probna tabla mora imati isto ime skripte koje koristi projektant.

Skripte posle poziva

Skripte posle poziva mogu da se koriste za izvršavanje bilo koje operacije nakon biranja broja, kao što je provera ishoda primljenog od birača broja i prilagođavanje ponašanja ponovnog pokretanja ili integracija nezavisnih proizvođača kao što je ažuriranje CRM statusa o rezultatu poziva i slično.

Skripta za objavu poziva vam omogućava da prilagodite proizvod kao što je detaljno opisano u nastavku:

- Pre preraspoređenja: Ovo se izvršava pre ponovnog zakašnjenja kontakta (može da promeni razne para-merače koji utiču na pomerenu logiku putem prilagođene logike).
- Nakon prerasporepivanja: nakon prerasporepivanja kontakta (mogu da koriste informacije o prerasporepivanju da bi dodatno obogatili ili promenili strategiju i koristili informacije za ažuriranje spoljnih platformi).
- Oba: Skripta se izvršava i pre ponovne operacije i posle ponovne operacije.

Skripte pre poziva

Skripta pre poziva	Tip podataka	Opis
ID kampanje	nvarchar(64)	Ime kampanje.
ID kontakta	Int	Jedinstveni ID za kampanju.
ID liste	Int	ID liste je jedinstveni ID za kampanju.
MODEID	Int	Interni ID imena režima, naziva se OBD_Modes tabele.
Ključ kampanje	Int	Interni ID za kampanju, pogledajte Obd_Campaign tabelu.
Ključ kampanje	Int	Do sada su pokušani za kontakt.
Modereti	Int	Broj pokušaja u istom režimu. Ovo se vraća na početnu vrednost kada se biranje broja prebaci u drugi režim.
Maksimalne ponovne fakture	Int	Broj pokušaja za kontakt do ovog trenutka. Ekvivalentno je ponovnim kontaktima.
CValue	nvarchar(12)	Telefonski broj na koji će poziv biti biraj (ili) ID e-pošte na koji će e-pošta biti poslata.
ID vremenske zone	Int	Interni ID imena vremenske zone, naziva se OBD_Vremenska zona".

ID zakupca	Int	Ovo je primenljivo samo za modul zakupca, ovo je jedinstvena ID za stanara.
ID korisnika	Int	Za PCB kontakte, registrovan je ID agenta sa kojeg je registrovan poziv- nazad. Za običan povratni poziv ovo polje ima vrednost LCM. Za AEM kontakte, prevara je označena ovom agentu.
Tip poziva	Int	0 - Redovan poziv
ID uslova	Int	Interni ID CSS stanja (OBD_Cus- tomFilters).
CISCOALTERNATEVDN	nvarchar(12)	Više se ne koristi
Broj telefona	nvarchar(12)	Telefonski broj na koji će poziv biti biraj (ili) ID e-pošte na koji će e-pošta biti poslata.
BUSSFLD1 na BU0SSFLD20	nvarchar(128)	Vrednost polja "Posao"1 do vrednost polja "Posao 20".
BUSSFLD21 to BU06SSFLD26	nvarchar(Max)	Vrednost poslovnog polja21 do vrednost poslovnog polja26.
KONTAKTDETAIL	nvarchar(Max)	Opcionalna vrednost polja "Posao". Ovo polje ima vrednost u XML vrste.
MailSubject	nvarchar(1024)	Tema e-pošte.
PoštaMessage	nvarchar(Max)	Telo e-pošte.
MailAttach	nvarchar(1024)	Prilog e-pošte. Ovo mora da bude apsolutna putanja do lok- ation gde je prilog sačuvan.
SMS tekst	nvarchar(4000)	SMS poruka
IME_ZONE	nvarchar(128)	Ime zone režima. Trenutni režim koji je kontakt izabrao.
Poštanski broj	nvarchar(32)	Poštanski broj kontakta.
Pozivni broj	nvarchar(50)	Pozivni broj režima. Trenutni režim koji je kontakt izabrao.
Ime stanja	nvarchar(64)	Ime stanja kontakta
PrerasporediExpiredTime	Datum i vreme	Vreme završetka poziva - Za preraspoređene kontakte razmatra se vreme završetka poziva. Za kontakte povratnog poziva razmatra se vreme završetka povratnog poziva.
Vreme listend-a	Datum i vreme	Vreme završetka liste.
Vreme povratnog poziva	Datum i vreme	Vreme početka povratnog poziva.
PRIORITET	Int	Prioritet kontakta.
Poslednji put kada je ucenjeno	Datum i vreme	Datum i vreme ažuriranje informacija o kontaktu u tabeli "Kontakt".
ListTimeToLive	Int	Vreme je za život za listu.

Dnevni dnevni dnevni pokušaji	Int	Ponovni pokušaji napravljeni za tekući dan.
CycleRetries	Int	Broj ciklusa koji je Retries napravio do sada.
LastOutCome	Int	Poslednji ishod primljen od birača broja za ovaj kontakt.
GID	Int	ID globalne liste.
Da li je bez premca	Bool	Obeležite zastavicom da biste utvrdili da li je trenutni režim ožičen ili bežični.
POŠTANSKICC	nvarchar(Max)	Primaoci koje je potrebno mapisati u polju "CC" prilikom slanja e-poruke.
MAILBCC	nvarchar(Max)	Primaoci koje je potrebno mapisati u polju BCC prilikom slanja e-poruke.
E-poruke	Int	Broj poslatih e-poruka do sada.
SMS Ponovne ispravke	Int	Broj SMS poslat do sada.
ListProcessingDate	Datum i vreme	Navedite vreme datuma početka.
LeadScore	Int	Rezultat potencijalnog klijenta. Ovo može biti deo otpremanja liste da biste rangirali kontakt.
Težina	Int	Težina režima. Trenutni režim koji je kontakt izabrao.
ČenelType	Int	Tip kanala režima. Trenutni režim koji je kontakt izabrao.
Ime e-pošteSMSTemplateName	nvarchar(64)	Ime predloška koji je izvršen. Ovo je predložak izabran na osnovu definisanih uslova.
Broj naloga	nvarchar(30)	To je jedinstveni ID za identifikovanje pokušaja poziva za prevaranta.
Tekst isporuke	nvarchar	Ovo definiše da li se kontakt isporučuje biraču broja ili agentu kao što je Ručno biranje broja (Isporuči - PEWC, Isporuči - redovno)
RetVal	bool	Ova zastavica mora biti postavljena na vrednost True kada je skripta izvršena i kontakt mora biti biraj broj. Ova zastavica mora biti postavljena na vrednost "Netačno" kada ovaj kontakt u ovom trenutku sprečava biranje broja.
IsListExpired	bool	Zastavica koja označava istek ovog kontakta ispod liste zasnovane na vremenskoj zoni.
BusinessOutcome	nvarchar	Ovo je povezano sa poljem <i>RetVal</i> . Dok je <i>RetVal</i> podešen na netačno, obavezno je postaviti Busi- ness/Telephony ishod kada postoji potreba da se kontakt unapred iskali iz biranja broja.



Modul	nvarchar	Modul za rok važenja (kampanja, vremenska zona, režim, kontakt, lista). Ovo je primenljivo za ručno biranje broja
-------	----------	---

		(non-PEWC).
Vreme isteka	Datum i vreme	Vreme isteka kontakta. Ovo je izvedeno na osnovu vremena završetka navedenog modula (Kampanja, Vremenska zona, Režim, Kontakt, Lista).
ResetContactLeadScore	bool	Zastavica za uspostavljanje početnih vrednosti rezultata potencijalnog klijenta (ovo je unutrašnja zastavica).
Ime predložka	nvarchar	Ime predložka koji je izvršen; ovo je izabrani predložak na osnovu definisanih uslova.
ID poziva	nvarchar(64)	Ovo je jedinstveni ID za poziv.
Isporučena vremenska zona	nvarchar(128)	Vremenska zona kontakta se održava u ovom polju.
TimezoneExpiryTime	nvarchar(32)	Vreme prestanka važenja kontakta se izračunava na osnovu vremenske zone i popunjava se u ovom polju.
CiscoTimezonebias	nvarchar(128)	Ovo je pristrasnost vremenske zone za API kontakte.
CiscodstObserved	Boleanski	Obeležite zastavicom da biste utvrdili da li je vremenska zona kontakta pod letnje/zimskim računanje vremena (DST). Tačno ako pod DST netačno ako ne pod DST-om
Imekategorije kampanje	nvarchar(64)	Ime kategorije kampanje povezano sa ovom kamerom- paign.
IDkategorije kampanje	Int	ID mapirane kategorije kampanje.
AuthScheduleRetry	Int	Broj dozvoljenih pokušaja za potvrdu identiteta autentično.
ID uređaja	nvarchar(255)	ID uređaja koji se koristi za potvrdu identiteta.
ID pozivaoca	nvarchar(64)	ANI je identifikovao ID pozivaoca.
DialerAgentCallback	Bitni	Ovo određuje da li je zahtev za povratni poziv postavio agent klikera ili spoljni agent.
ZamenaPEWCValidation	Bitni	Koristi se za utvrđivanje da li je kupac dozvolio automatsko biranje. Ovo omogućava momentalnu isporuku con-tact bez provere valjanosti za PEWC.
ID birača broja	Int	Ovo je ID birača broja koji je aplikacija dodelila prilikom kreiranja birača broja.
PejsID	Int	Ovo je ID dodeljen režimu koračanja (Preview, Progressive, Predictive itd.) prilikom kreiranja kamere- paign.
Grupa kampanja	nvarchar(64)	Ovo je ime grupe kampanja koje je kreirao korisnik ili sinhronizovalo od birača broja.



FilterConditionID	Int	Ovo je automatski generisani ID kada korisnik kreira fil- ter uslove da bi aplikacija zamenila postavke grupe na nivou kampanje. Ovo je aplikati- može samo za premošćavanje CLI, Telefonska sekretarica
-------------------	-----	--

		Lečenje, i napušteno lečenje poziva.
DialerAttributes	nvarchar	Ova kolona sadrži sva svojstva režima koračanja konfigurisana za grupu kampanja u JSON formatu niske. Podrazumevana vrednost je Grupa kampanja.
DialerAttributesModifiedBy	nvarchar	Ovo je ime entiteta koje zamenjuje grupne skupove tinga na nivou kampanje. Na primer, ako su postavke grupe zamenjene skriptom pre poziva, ova kolona sadrži PreCallScript je stavka. Podrazumevana vrednost je Grupa kampanja.

Skripte posle poziva

Proknjiži skriptu poziva pre

Post-call skripta pre	Tip podataka	Opis
Ključ za oporavak	Pluta	Jedinstveni ID za prerasporepivanja kontakta. (Referenciši t_Dialer_Detail tabelu)
ID grupe kampanja	nvarchar(64)	ID grupe Cisco kampanja, Ovo je Interni ID grupe kampanja (referenca Obd_Campaign_Group tabelu).
ID kampanje	nvarchar(64)	Ime kampanje
Telefon	nvarchar(64)	Telefonski broj na koji će poziv biti biraj (ili) ID e-pošte na koji će e-pošta biti poslata.
ID kontakta	nvarchar(128)	Jedinstveni ID za kampanju.
CallResult	Int	Ishod pokušaja kontakta (telefon- folirantski ili poslovni ishod).
ID modeja	Int	Interni ID imena režima (pogledajte OBD_Modes tabelu).
ContactRetries	Int	Do sada su pokušani za kontakt.
Modereti	Int	Broj pokušaja u istom režimu. Ovo se vraća na početnu vrednost kada se biranje broja prebaci u drugi režim.
Ponovni pokušaji ishoda	Int	Broj pokušaja koje agent postavlja isto- dolazi. Za ishod telefonije uspostavlja se početna vrednost kada se režim prebaci. Za poslovni ishod,

		brojač nije vraćen na početnu vrednost čak ni prekidačima režima.
ID vremenske zone	Int	Interni ID imena vremenske zone (pogledajte OBD_ Vremenska zona).
Važećimodi	nvarchar(256)	Broj dostupnih režima za kontakt. Ovo polje sadrži vrednost liste ID-a režima, koju je postavio znak za prolaz
Dnevni dnevni dnevni pokušaji	Int	Broj pokušaja je danas okrenut. Uspostavlja se početna vrednost kada se dan promeni.
CycleRetries	Int	Broj ciklusa je dovršen. (Kada se svi režimi za kontakt biraju jednom onda je on prevarant kao ciklus dovršen. Sledeći ciklus com - mences posle ovoga.)
IsProcessOutcome		Obeležite zastavicom da biste utvrdili koji ishod treba da bude pro-cessed. Ova zastava se uglavnom koristi za Dual Outcome. Kada agent postavi i telefoniju i poslovne ishode, zastava je: True for Telephony Outcome - koristi se za preraspoređivanje kon-takta. Neistina za poslovni ishod - koristi se samo za izveštavanje i lančanje.
Tip poziva	Int	0 - Redovno
ID uslova	Int	CSS stanje preko kojeg se kontakt pokupi za biranje broja. Ovo je interni ID (pogledajte Obd_CustomFilter tabelu).
BussFld1 to BussFld20	nvarchar(128)	Vrednost poslovnog polja1 do vrednosti poslovnog polja20
BussFld21 to BussFld26	nvarchar(max)	Vrednost poslovnog polja21 vrednost poslovnog polja26
KontaktDetail	nvarchar(max)	Opcionalna vrednost polja "Posao". Ovo polje sadrži vrednost u XML podataka.
GID	Int	ID globalne liste.
ID liste	Int	ID liste (jedinstveni ID za kampanju).
ChildListID	Int	Ovo je ID sekundarne liste. ID podređene liste je dif-ferent unutar liste dok se zapisi ponovo dodaju nakon generisanja liste.
AgentComments	nvarchar(4000)	Komentari koje je postavio agent tokom prevare sa kupcem.
TargetAmount	Pluta	Prodaja napravljena za interakciju. Ovo je postavio agent nakon završetka razgovora sa cus-tomerom.



Prepriornost kontakta	Int	Prioritet kontakta. Ovo je uvećano /
-----------------------	-----	--------------------------------------

		na osnovu primljenog ishoda (Telefonija / Poslovni ishod).
Agentperipheralnumber	nvarchar(32)	Agent ID agenta koji je rukohao ovim pokušajem.
Skillgroupskilltargetid	Int	ID grupe veština, koristi se samo za Cisco birač broja.
Ključ mrežne skretnice	Int	Ovo je specifično za Cisco UCCE. Ovo je jedinstveni ID koji se kreira jednom dnevno.
Dan mrežne skretnice	Int	Ovo je specifično za Cisco UCCE. Ovo je jedinstveni ID koji se kreira jednom dnevno. (Ovaj broj se neće duplirati za određeni dan.)
ČenelType	Int	Tip kanala režima. 1 - SMS 2 - Glas 3 - E-pošta
Vreme biranja broja	Datum i vreme	Datum i vreme dovršavanja biranja broja.
Isporučenitype	nvarchar(32)	Tip isporuke kontakta - bilo preko birača broja ili kao ne-PEWC.
TargetCampaignGroup	nvarchar(64)	Cisco kampanja kojoj se kontakt isporučuje. Upotrebljeno je samo za kampanje deljene liste.
Broj naloga	nvarchar(30)	Jedinstveni ID koji se generiše tokom isporuke kontakta. Ovo je ID koji se koristi za interakcije između birača broja i aplikacije.
ID korisnika	nvarchar(32)	Ovo polje se više ne koristi.
ContactTries	tinyint	Do sada su pokušani za kontakt.
Povratni pozivRegisteredType	Int	Tip povratnog poziva koji je agent postavio. 2 - Običan povratni poziv
Vreme poziva	nvarchar(50)	Datum i vreme kada kupac zahteva povratni poziv.
Isporučeno vreme	Datum i vreme	Datum i vreme isporuke kontakta biraču broja.
CallDuration	bigint	Trajanje, u minutima, da je agent bio u interakciji sa kupcem.
Povratne pozive	Int	Broj pokušaja primanja "Agent Reser - vation Failure" kao ishod. Ovo se koristi za prebacivanje kontakta sa PCB na NCB.
Vreme planiranedelivne riječ	Datum i vreme	

ICMID	Int	ID liste (jedinствени ID za kampanju).
IsPostCallScript	Bitni	Obeležite zastavicom da biste proverili da li je dostupna skripta posle poziva.
Da li je bez premca	Bitni	Obeležite zastavicom da biste proverili da li je broj kontakta bežični kontakt.
CallReferenceID	nvarchar(35)	Ovo je jedinstveni ID. Ovo polje se koristi za identifikaciju dvostrukog ishoda kada zapisi idu na "Pozovi Aktiv-ity".
ICRCallKey	Int	Više se ne koristi.
PeripheralCallKey	Int	Više se ne koristi.
Broj mrežne skretniceCallKeySequenceNumber	Int	Više se ne koristi.
RezervacijaCallDuration	Int	Više se ne koristi.
Vreme pregleda	Datum i vreme	Više se ne koristi.
Biranje brojaMode	nvarchar(32)	Više se ne koristi.
SFUID	nvarchar(max)	Ovo je interni ID za korisnika koji ima pristup prodajnoj snazi (pogledajte Obd_User tabelu). Ovo polje se uglavnom koristi za identifikaciju korisnika koji je učitao kontakt iz glasom u oblaku usluge.
SFLeadId	nvarchar(256)	Ovo je ID potencijalnog klijenta prodajne grupe. Ovaj ID se popunjava kada se kontakti preuzmu iz korisničkog Cloud Voice CRM-a.
ID SFContact-a	nvarchar(256)	Ovo je ID kontakta "Prodaja". Ovaj ID se popunjava kada se kontakti preuzmu iz glasa u oblaku usluge.
ID SFCampaign	nvarchar(256)	Ovo je ID prodajne kampanje. Ovaj ID se popunjava kada se kontakti preuzmu iz glasa u oblaku usluge.
Povratni pozivRequestedBy	nvarchar(64)	ID agenta koji je tražio povratni poziv
Povratni pozivAttemptType	nvarchar(3)	Tip kontakata povratnog poziva koje je sistem isporučio biraču broja. 1 - PCB 2 - NCB
Ključ kampanje	Int	Jedinstveni ID kampanje (referenca na tabelu Obd_Campaign)
PreviousLeadScore	Int	Rezultat potencijalnog klijenta kontakta pre trenutnog pokušaja.



CurrentLeadScore	Int	Rezultat potencijalnog klijenta kontakta nakon trenutnog pokušaja.
------------------	-----	--

ResetContactLeadScore	Bitni	Obeležite zastavicom da biste znali da li je rezultat potencijalnog klijenta vraćen na početnu vrednost u ovom pokušaju.
CallbackMode		ID režima na koji bi trebalo napraviti povratni poziv.
Broj telefona	nvarchar(64)	Broj kontakta koji je biraj broj.
IsPhoneNoDNC	Bitni	Obeležite zastavicom da biste utvrdili da li je DNC označen za ovaj telefonski broj. Ovo će postaviti agent.
BussfldDNCValue	nvarchar(max)	Vrednost poslovnog polja koje je označeno za DNC koje blokira kontakt.
Blokirano	nvarchar(100)	Ovo je da biste identifikovali šta blokira kontakt kao DNC (DNC / broj telefona poslovnog polja)
IsInbound	Bitni	Zastavica za identifikaciju da li je ovaj poziv dolazni poziv.
OUTCOMEGROUP	nvarchar(32)	Ime grupe ishoda.
ID ISHODA	Int	Ovo je interni ID za tabelu "Ishod" (Obd_Outcome tabelu).
ID uređaja	nvarchar(255)	ID uređaja koji se koristi za potvrdu identiteta- potvrda identiteta.
DNCBlockedStartDate	vreme datuma	Kontakt je blokiran dok DNC započinje ovaj datum.
DNCBlockedEndDate	vreme datuma	DNC blok za kontakt se završava ovog datuma.
DNCType	nvarchar(10)	Tip DNC -a - bilo da je globalni ili za određenu kampanju.
Status	Int	Status kontakta nakon izvršavanja algoritma "Prerasporedi".
IME_ZONE	nvarchar(max)	Ime zone režima. Trenutni režim koji je kontakt izabrao.
Zip kod	nvarchar(32)	Poštanski broj kontakta.
Otpremljeno vreme	vreme datuma	Datum i vreme otpremanja kontakata.
DialerAgentCallback	Bitni	Ovo označava ko je postavio određeni povratni poziv - spoljni agent ili agent klikera.
ZamenaPEWCValidation	Bitni	Koristi se za utvrđivanje da li je kupcu dozvoljeno automatsko biranje broja za jednu neposrednu isporuku, bez PROVERE VALJANOSTI PEWC-a.
SmsTransactionCount	Int	Broj SMS za kontakt.
StateLawGroupName	nvarchar(128)	Ime državne pravne grupe.



BussfldDNCValue1	nvarchar(128)	Ovo je poslovno polje na osnovu kojeg je prevarant označen kao DNC.
------------------	---------------	---

IdentitetAuthenticationEnabled	Bitni	Ovo označava da li je kontakt omogućen za potvrdu identiteta Iden- tity ili ne.
TotalPrimaryAuth	Int	Broj polja koja su omogućena za potvrdu identiteta kontakta putem primarne potvrde identiteta. Na primer, tri polja - ime majke, datum rođenja i broj debitne kartice mogu biti verifikovani radi potvrde identiteta.
VerifiedPrimaryAuth	Bitni	Ovo ukazuje na to da li je primarna autentikacija bila uspešna ili ne.
Ukupno sekundarniAuth	Int	Broj polja koja su omogućena za potvrdu identiteta kontakta putem sekundarne potvrde identiteta. Na primer, dva polja - SSN i debitna kartica PIN biti verifikovani radi potvrde identiteta.
Verifikovani sekundarniAuth	Bitni	Ovo ukazuje na to da li je sekundarna autentikacija bila uspešna ili ne.
IDkategorije kampanje	Int	ID kategorije kampanje.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(max)	ID DNC kategorije.
Imekategorije kampanje	nvarchar(64)	Ime kategorije kampanje.
DiallerReferenceID	nvarchar(64)	Ovo je jedinstveni ID koji se odnosi na birača broja koji bira poziv.
ID poziva	nvarchar(64)	Ovo je jedinstveni ID. Ovo se koristi za identifikaciju poziva sa dvostrukim ishodom kada se zapisi premede u tabelu Aktivnost poziva.
BUSINESSOUTCOME	Int	Ovo je povezano sa poljem "RetVal". Dok je "RetVal" podešen na netačno, obavezno je da agent postavi ishod poslovne/telefonske telefonije kada želi da spreči biranje broja.
IZBRISANE	Int	Ovo označava da li je ishod izbrisan ili je i dalje važeći ishod.
RPCType	nvarchar(8)	Ovo označava tip povezivanja desnog strana (RPC).
Postepeni koraci	Bitni	Ova zastavica određuje da li broj ponovnih pokušaja kontakta treba da bude uvećan.
GlobalRetry	Bitni	Ova zastavica određuje da li bi globalni broj ponovnih pokušaja kontakta trebalo da bude uvećan.
Dnevni list	Bitni	Ova zastava određuje da li bi dnevni broj ponovnih pokušaja trebalo da bude postepen za trenutni pokušaj

		kontakta.
Moderetry	Bitni	Ova zastavica određuje da li bi broj ponovnih pokušaja ponovnih pokušaja režima trebalo da bude uvećan za trenutni pokušaj kontakta.
OutcomeRetry	Bitni	Ova zastavica određuje da li bi broj ponovnih pokušaja ponovnih pokušaja ishoda trebalo da bude uvećan za trenutni pokušaj kontakta.
Prikaz agenta	Bitni	Ova zastavica određuje da li taj ishod može da vidi agent ili ne.
Podrazumevana postavka	Int	Ovo je podrazumevani pomak vremenske zone od GMT za kontakt.
PodrazumevanicloseContact	Bitni	Ovo je zastavica koja označava da li kontakt treba zatvoriti na osnovu ishoda koji je postavio agent.
Podrazumevanamaksreti	Int	Ova zastavica određuje da li bi broj maksimalnih ponovnih pokušaja kontakta trebalo da bude uvećan.
ID birača broja	Int	Ovo je ID birača broja koji je aplikacija dodelila prilikom kreiranja birača broja.
PejsID	Int	Ovo je ID dodeljen režimu koračanja (Preview, Progressive, Predictive itd.) prilikom kreiranja kampanje.
Grupa kampanja	nvarchar(64)	Ovo je ime grupe kampanja koje je kreirao korisnik ili sinhronizovalo od birača broja.

Post-call skripta posle

Post-call skripta posle	Tip podataka	Opis
ID grupe kampanja	nvarchar(64)	ID grupe Cisco kampanja, ovo je Interni ID grupe kampanja (Obd_Campaign_Group tabelu).
ID kampanje	nvarchar(64)	Jedinstveni ID za kampanju.
DialPlanName	nvarchar(64)	Strategija kontakta koja se koristi za prerasporepivanja kontakta za ovaj pokušaj.
ID kontakta	nvarchar(128)	Jedinstveni ID za kontakt.
ID režima	Int	Interni ID imena režima (pogledajte OBD_Modes tabelu).
PrerasporediMod	Int	ID režima u koji se kontakt prerasporedi za sledeći pokušaj.

CallStartDate	Datum i vreme	Prerasporedi datum početka poziva.
CallEndDate	Datum i vreme	Prerasporedi datum završetka poziva.
ContactRetries	Int	Do sada su pokušani za kontakt.
Dnevni dnevni dnevni pokušaji	Int	Broj pokušaja je danas okrenut. Uspostavlja se početna vrednost kada se dan promeni.
Modereti	Int	Broj pokušaja u istom režimu. Ovo se vraća na početnu vrednost kada se biranje broja prebaci u drugi režim.
Ponovni pokušaji ishoda	Int	Broj pokušaja koje agent postavlja isti ishod. Za ishod telefonije uspostavlja se početna vrednost kada se režim prebaci. Za poslovni ishod, brojač nije vraćen na početnu vrednost čak ni prekidačima režima.
CycleRetries	Int	Broj ciklusa je dovršen. Kada se svi režimi za kontakt biraju jednom, onda se on prevari kao dovršen ciklus. Sledeći ciklus com - mences after this.
Ishod	Int	Ishod pokušaja kontakta kao što je "Telefolirant" ili "Poslovni ishod".
Status	Int	Status kontakta nakon izvršavanja algoritma Res - chedule.
Broj kontakta	nvarchar(64)	Telefonski broj na koji će poziv biti biraj (ili) ID e-pošte na koji će e-pošta biti poslata.
Važećimodi	nvarchar(256)	Broj dostupnih režima za kontakt. Ovo polje sadrži vrednost liste ID-a režima, koju je postavio znak za prolaz.
IsProcessOutcome		Obeležite zastavicom da biste utvrdili koji ishod treba da bude pro-cessed. Ova zastava se uglavnom koristi za Dual Out- come. Kada agent postavi i telefonske i poslovne ishode, zastavica je: True for Telephony Outcome - is used to reschedule the contact. Neistina za poslovni ishod - koristi se samo za izveštavanje i lančanje.
ID poziva		Ovo je jedinstveni ID. Ovo polje se koristi za identifikaciju poziva sa dvostrukim ishodom kada zapisi idu na aktivnost poziva.

RefCallID		Ovo se koristi samo za pozive sa dvostrukim ishodom. Ovde se kopira primarni ID poziva.
ZadržiPCB		Zastavica koja identifikuje da li povratni poziv treba da ostane sa istim agentom.
IsCallback		Zastavica koja identifikuje da li je pokušao povratni poziv.
ID uslova	Int	CSS stanje preko kojeg se kontakt pokupi za biranje broja. Ovo je interni ID (pogledajte Obd_CustomFilter tabelu).
BussFld1 to BussFld20	nvarchar(128)	Vrednost poslovnog polja1 do vrednosti poslovnog polja20
BussFld21 to BussFld26	nvarchar(max)	Vrednost poslovnog polja21 vrednost poslovnog polja26
KontaktDetail	nvarchar(max)	Opcionalna vrednost polja "Posao". Ovo polje će zadržati vrednost XML vrste.
GID	Int	ID globalne liste
ID liste	Int	ID liste (jedinstveni ID za kampanju).
ChildListID	Int	Ovo je ID sekundarne liste. ID podređene liste je dif-ferent unutar liste dok se zapisi ponovo dodaju nakon generisanja liste.
AgentComments	nvarchar(4000)	Komentari koje je postavio agent tokom prevare sa kupcem.
TargetAmount	Pluta	Prodaja napravljena za interakciju. Ovo je postavio agent nakon završetka razgovora sa kupcem.
Isporučenitype	Int	Tip isporuke kontakta - bilo preko birača broja ili kao ne-PEWC.
TargetCampaignGroup	nvarchar(32)	Cisco kampanja kojoj se kontakt isporučuje. Upotrebljeno je samo za kampanje deljene liste.
Prepriornost kontakta	Int	Prioritet kontakta. Ovo je postepeno / umanjeno na osnovu primljenog ishoda (Telefonija / Poslovni ishod).
Agentperipheralnumber	Int	Agent ID agenta koji je rukohao ovim pokušajem.
Skillgroupskilltargetid	Int	ID grupe veština, koristi se samo za Cisco birač broja.
ČenelType	Int	Tip režima kanala. 1 - SMS 2 -Glas

		3 - Email.
Vreme biranja broja	Datum i vreme	Vreme datuma dovršavanja biranja broja.
Ime grupe kampanja	nvarchar(32)	Ime kampanje birača broja (grupa za kampanju)
Broj naloga	nvarchar(64)	To je jedinstveni ID za identifikovanje pokušaja poziva za kontakt.
Tip poziva	nvarchar(30)	0 - Redovno 1 - Povratni poziv 2 - AEM
ID korisnika	nvarchar(32)	Više se ne koristi.
ContactTries	tinyint	Pokušaj do sada završenog kontakta. (Izuzimanje trenutnog pokušaja)
Povratni pozivRegisteredType	Int	Tip povratnog poziva za koji je agent podešen. 1 - Lični povratni poziv 2 - Običan povratni poziv
Vreme poziva	nvarchar(50)	Vreme datuma kada kupac zahteva povratni poziv.
Isporučeno vreme	Datum i vreme	Vreme datuma kada se kontakt isporučuje biraču broja.
Трајање:	bigint	Vreme je za razgovor između agenta i kupca. Ovo su predstave u minutima.
Vreme pozivaStartDateTime	Datum i vreme	Datum i vreme kada se agent odazove pozivu.
Vreme planiranedelivne riječ	Datum i vreme	Vreme kada je kontakt podešen za isporuku, iako se stvarna isporuka dešava u dif-ferent vreme.
Povratni pozivi	Int	Broj pokušaja primanja "Agent Reser - vation Failure" kao ishod. Ovo se koristi za prebacivanje kontakta sa PCB na NCB.
ID aktivnosti	Int	Više se ne koristi.
ICMID	Int	ID iz kojeg je ICM ovaj pokušaj napravljen. Koristi se samo za modul zakupca.
Je ovlašćeno		Više se ne koristi.
IsPostCallScript		Obeležite zastavicom da biste proverili da li je dostupna skripta posle poziva.
Da li je bez premca	Bitni	Obeležite zastavicom da biste proverili da li je broj kontakta bežični kontakt.
CallReferenceID	nvarchar(32)	Više se ne koristi.
ICRCallKey	Int	Više se ne koristi.

PeripheralCallKey	Int	Više se ne koristi.
RuterCallKeyDay	Int	Ovo je specifično za Cisco UCCE. Ovo je jedinstveni ID koji se kreira jednom dnevno. (Ovaj broj se neće duplirati za određeni dan.)
Ključ mrežne skretnice	Int	Ovo je specifično za Cisco UCCE. Ovo je jedinstveni ID koji se kreira jednom dnevno.
Broj mrežne skretniceCallKeySequenceNumber	Int	Više se ne koristi.
RezervacijaCallDuration	bigint	Više se ne koristi.
Vreme pregleda	Datum i vreme	Više se ne koristi.
Biranje brojaMode	nvarchar(32)	Više se ne koristi.
SFUID	nvarchar(MAX)	Ovo je interni ID za korisnika koji ima pristup prodajnoj snazi (pogledajte Obd_User tabelu). Ovo polje se uglavnom koristi za identifikaciju korisnika koji je učitao kontakt iz glasom u oblaku usluge.
SFLeadId	nvarchar(256)	Ovo je ID potencijalnog klijenta prodajne grupe. Ovaj ID se popunjava kada se kontakti preuzmu iz glasa u oblaku usluge.
ID SFContact-a	nvarchar(256)	Ovo je ID kontakta "Prodaja". Ovaj ID se popunjava kada se kontakti preuzmu iz glasa u oblaku usluge.
Povratni pozivRequestedBy	nvarchar(64)	ID agenta koji je tražio povratni poziv.
Povratni pozivAttemptType	nvarchar(3)	Tip sistema kontakata povratnog poziva je isporučen biraču broja. 1 - PCB 2 - NCB
IsCurrentCycleCompleted	Int	Zastavica za identifikaciju da li je trenutni ciklus dovršen.
Trenutni ciklus	Int	Broj ciklusa trenutnog ciklusa.
Ključ kampanje	Int	Jedinstveni ID kampanje (referenca na tabelu Obd_Cam- paign)
PreviousLeadScore	Int	Rezultat potencijalnog klijenta kontakta pre trenutnog pokušaja.
CurrentLeadScore	Int	Rezultat potencijalnog klijenta kontakta nakon trenutnog pokušaja.
StatusReasonId	Int	Interni ID za opis statusa (pogledajte Obd_ "KontaktStatusCode").
StatusChangedBy	nvarchar(256)	Modul koji je promenio status kontakta.
StatusChangedAt	Datum i vreme	Datum i vreme promene statusa kontakta.

Stvarna vrednost	nvarchar(256)	Originalna Cvalue. Ovo isključuje pre-fix kampanje.
DNCBussField	nvarchar(256)	Vrednost poslovnog polja koje je označeno za DNC koje blokira kontakt.
Blokirano	nvarchar(256)	Ovo je da biste identifikovali šta blokira kontakt kao DNC (DNC / broj telefona poslovnog polja)
IsInbound	Bitni	Zastavica za identifikaciju ovog pokušaja treba da se uzme u obzir za dolazni.
DailyRetriesValue	Int	Broj pokušaja izvršenih danas (uključujući pokušaje iznajmljivanja cur- zakupa).
Postepeno pokrećivanjeforInbound	Bitni	Zastavica za identifikaciju da li dnevna ponovna poistivanja treba da bude uvećana za trenutni pokušaj kontakta.
ID uređaja	nvarchar (255)	ID uređaja koji se koristi za potvrdu identiteta- potvrda identiteta.
DNCBlockedStartDate	Datum i vreme	Kontakt je blokiran dok DNC započinje ovaj datum.
DNCBlockedEndDate	Datum i vreme	DNC blok za kontakt se završava ovog datuma.
DNCType	nvarchar(10)	Tip DNC-a za globalnu ili određenu kampanju.
IME_ZONE	nvarchar(max)	Ime zone režima. Trenutni režim koji je kontakt izabrao.
Zip kod	nvarchar(32)	Poštanski broj kontakta.
Otpremljeno vreme	Datum i vreme	Datum i vreme otpremanja kontakata.
DialerAgentCallback	Bitni	Ovo označava ko je postavio određeni povratni poziv - spoljni agent ili agent klikera.
ZamenaPEWCValidation	Bitni	Koristi se za utvrđivanje da li je kupcu dozvoljeno automatsko biranje broja za jednu neposrednu isporuku, bez PROVERE VALJANOSTI PEWC-a.
SmsTransactionCount	Int	Broj SMS za kontakt.
StateLawGroupName	nvarchar(128)	Ime državne pravne grupe.
BussfldDNCValue1	nvarchar(128)	Ovo je poslovno polje na osnovu kojeg je prevarant označen kao DNC.
IdentitetAuthenticationEnabled	Bitni	Ovo označava da li je kontakt omogućen za potvrdu identiteta Iden- tity ili ne.
TotalPrimaryAuth	Int	Broj polja koja su omogućena za potvrdu identiteta kontakta putem primarne potvrde identiteta. Na primer, tri polja - ime majke, datum rođenja i broj debitne kartice mogu biti



		verifikovani za
--	--	-----------------

		Potvrdu identiteta.
VerifiedPrimaryAuth	Bitni	Ovo ukazuje na to da li je primarna autentifikacija bila uspešna ili ne.
Ukupno sekundarniAuth	Int	Broj polja koja su omogućena za potvrdu identiteta kontakta putem sekundarne potvrde identiteta. Na primer, dva polja - SSN i debitna kartica PIN biti verifikovani radi potvrde identiteta.
Verifikovani sekundarniAuth	Bitni	Ovo ukazuje na to da li je sekundarna autentifikacija bila uspešna ili ne.
IDkategorije kampanje	Int	ID kategorije kampanje.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(max)	ID DNC kategorije.
Imekategorije kampanje	nvarchar(64)	Ime kategorije kampanje.
DiallerReferenceID	nvarchar(64)	Ovo je jedinstveni ID koji se odnosi na birača broja koji bira poziv.
BUSINESSOUTCOME	Int	Ovo je povezano sa poljem <i>RetVal</i> . Dok je <i>RetVal</i> podešen na netačno, obavezno je da se agent podesi na ishod poslovanja/telefonije kada želi da spreči biranje broja.
IZBRISANE	Int	Ovo označava da li je ishod izbrisan ili je i dalje važeći ishod.
RPCType	nvarchar(8)	Ovo označava tip povezivanja desnog strana (RPC).
GlobalRetry	Bitni	Ova zastavica određuje da li bi globalni broj ponovnih pokušaja kontakta trebalo da bude uvećan.
Dnevni list	Bitni	Ova zastavica određuje da li bi dnevni broj ponovnih pokušaja trebalo da bude uvećan za trenutni pokušaj kontakta.
Moderetry	Bitni	Ova zastavica određuje da li bi broj ponovnih pokušaja ponovnih pokušaja režima trebalo da bude uvećan za trenutni pokušaj kontakta.
OutcomeRetry	Bitni	Ova zastavica određuje da li bi broj ponovnih pokušaja ponovnih pokušaja ishoda trebalo da bude uvećan za trenutni pokušaj kontakta.
Prikaz agenta	Bitni	Ova zastavica određuje da li taj ishod može da vidi agent ili ne.
Podrazumevana postavka	Int	Ovo je podrazumevani pomak vremenske zone od GMT za kontakt.
PodrazumevanicloseContact	Bitni	Ovo je zastavica koja označava da li kontakt



		treba da
--	--	----------

		da budu zatvoreni na osnovu ishoda koji je postavio agent.
Podrazumevanamaksreti	Int	Ova zastavica određuje da li bi broj maksimalnih ponovnih pokušaja kontakta trebalo da bude uvećan.
ID birača broja	Int	Ovo je ID birača broja koji je aplikacija dodelila prilikom kreiranja birača broja.
PejsID	Int	Ovo je ID dodeljen režimu koračanja prilikom kreiranja kampanje.
Grupa kampanja	nvarchar(64)	Ovo je ime grupe kampanja koje je kreirao korisnik ili sinhronizovalo od birača broja.

Grupa

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

Pristup grupi

1. Kliknite **na** dugme "Grupiši" u oknu sa menijima sa leve strane da biste otvorili stranicu "Grupa". Koordinatna mreža sadrži grupu, ime grupe kampanja, režim "Pejsing", "Tip grupe", "Status grupe" i "Radnje".
2. Korišćenje dugmeta "Razvij" sa leve strane koordinatne mreže, da biste proširili grupu da biste videli da kampanje pripadaju grupi kampanja.
3. Kampanje su navedene zajedno sa Procentom isporuke za svaku od njih. Procent isporuke je procent kontakata koji treba da budu isporučeni kampanjama. Ovo vam pomaže da kontrolirate koja kampanja dobija prioritet za biranje kontakata. Mogli biste da odredite procent isporuke kao 75 procenata za jednu kampanju, a 25 procenata za drugu. Kampanja koja ima 75 procenata isporučenih dobija više kontakata koje treba birati. Međutim, kada su dve kampanje označene kao 100 procenata isporučene, prva navedena kampanja dobija svoje kontakte za biranje broja. Tek kada prva kamera- paign iscrpi sve svoje kontakte, druga kampanja dobija kontakte za biranje. Da biste to promenili, možete da prevučete i otpustite kampanje i ponovo ih naručite.
4. Da biste promenili procent isporuke, kliknite na dugme "Uredi" ispod kolone "Radnja" i promenite procent isporuke.
5. Kliknite na dugme Sačuvaj u koloni Radnje da biste dovršili promenu.

Dodavanje grupe glasovnih kampanja

Da biste konfigurisali grupu za kampanju:

Režim pregleda pejsinga

1. Kliknite na **dugme** Uredi u koloni Radnja za navedenu grupu kampanja koju želite da konfigurirate.
2. Odeljak **Detalji kampanje** sadrži (Grupa kampanja – kampanja na biraču Webex kontakt centra). 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. Dođite do odeljka Globalni poslovni parametri i popunite izbor globalnih parametara Busi - ness za grupu.
 - f. Dođite do odeljka Detalji biranja broja.
3. U odeljku **Detalji biranja** broja navedite sledeće detalje ako u pregledu izaberete režim "Hodanje":
 - a. Unesite ID izlaznog pozivaoca.
 - b. Navedeni su svi dostupni timovi. Izaberite timove koji obrađuju pozive za pregled i kliknite na dugme > da biste ih premestili kao dodeljene timove. Možete izabrati više timova. Da biste izabrali sve timove, kliknite >>.
 - c. Kliknite na dugme Sačuvaj i krećite se do odeljka Parametri kontakta.
Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u odeljku Detalji **biranja broja**, kliknite na pomoć Ikonu.

Progresivni režim hodanja

1. Popunite **odeljak Detalji** kampanje kao dole ako izaberete režim hodanja kao progressive:
 - a. Unesite ime.
 - b. Unesite opis.
 - c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.
 - d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.

- e. Dođite do odeljka Globalni poslovni parametri i popunite izbor globalnih parametara Busi - ness za grupu.
 - f. Dođite do odeljka Detalji biranja broja.
2. U odeljku **Detalji biranja** broja navedite sledeće detalje ako izaberete režim hodanja kao progresivan:
- a. Unesite ID izlaznog pozivaoca.
 - b. Koristite klizač ili unesite brzinu biranja broja. Ovo je broj kontakata koje treba pozvati za svakog agenta. Na primer, ako je ova vrednost 5, a prijavljeno je deset agenata, broj pozivanih kontakata je ograničen na 50.
 - c. Koristite klizač ili unesite ograničenje prstena bez odgovora. Ovo je trajanje, za nekoliko sekundi, da telefon sa signalom zazvoni pre nego što se poziv smatra "Bez odgovora".
Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u odeljku Detalji **biranja broja** , kliknite na pomoć lkonu.
3. U odeljku **CPA Parametri** navedite sledeće detalje ako izaberete režim hodanja kao progresivan.
- a. Ako je potrebno, omogućite otkrivanje CPA- a. Ako omogućite cpA otkrivanje, nastavite sa postavkama. U ostalim oblastima, krećite se do parametara kontakata.
 - b. Ako je potrebno, omogućite AMD otkrivanje. Ovo omogućava aplikaciji da otkrije da li je poziv usmeren na odgovarajući računar.
 - c. Ako je potrebno, omogućite prekidanje otkrivanja tona. Ako je omogućeno, CPA čeka da otkrije ton ter-minacije govorne pošte pre nego što završi poziv.
 - d. Koristite klizač ili unesite min. period tišine. Ovo je vreme, u milisekundi, da aplikacija klasifikuje poziv kao što je glas detektovao.
 - e. Koristite klizač ili unesite period analize. Ovo je vreme, u milisekunde, koje aplikacija-ation troši na analizu poziva – vreme za CPA.
 - f. Koristite klizač ili unesite min važeći govor. Ovo je vreme, u milisekundi, neprekidnog glasa na pozivu da se poziv klasifikuje kao što je glas detektovao.
 - g. Koristite klizač ili unesite maksimalnu vremensku analizu. Ovo je maksimalno vreme, u milisekundi, da aplikacija identifikuje problem kao mrtav vazduh.
 - h. Koristite klizač ili unesite "Max Term Tone Analysis". Ovo je vreme, u milisekundima, da aplikacija provede analizu glasovne poruke telefonske sekretarice kao prekinutu.
 - i. Kliknite na dugme Sačuvaj i krećite se do odeljka Parametri kontakta.
Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u odeljku **CPA Parametri** , kliknite na pomoć lkonu.

Režim prediktivnog hodanja

1. **Popunite odeljak Detalji** kampanje kao dole ako izaberete režim "Hodanje" kao unapred diktiv:
 - a. Unesite ime.
 - b. Unesite opis.
 - c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.
 - d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.
 - e. Dođite do odeljka Globalni poslovni parametri i popunite izbor globalnih parametara Busi - ness za grupu.
 - f. Dođite do odeljka Detalji biranja broja.
2. U odeljku **Detalji biranja** broja navedite sledeće detalje ako izaberete režim hodanja kao prediktiv:
 - a. Unesite ID izlaznog pozivaoca.
 - b. Koristite klizač ili unesite brzinu biranja broja. Ovo je broj kontakata koje treba pozvati za svakog agenta. Na primer, ako je ova vrednost 5, a prijavljeno je deset agenata, broj pozivanih kontakata je ograničen na 50.
 - c. Koristite klizač ili unesite "Vreme prstena bez odgovora". Ovo je trajanje, za nekoliko sekundi, da telefon sa signalom zazvoni pre nego što se poziv smatra "Bez odgovora".
 - d. Koristite klizač ili unesite maksimalnu stopu biranja broja. Ovo je broj kontakata koji se isporučuju biraču broja po prijavljenom agentu. Ako je broj prijavljenih agenata 7, a vi podesite max stopu biranja broja kao 2, aplikacija isporučuje 14 kontakata biraču broja.
 - e. Koristite klizač ili unesite procenat napuštene stope. Ova postavka ograničava procenat poziva koji se mogu napustiti. Ako procenat premašuje ovu vrednost, stopa napuštanja poziva na ovu vrednost smanjuje broj poziva za biranje broja.
 - f. Koristite klizač ili unesite prediktivni korektivni tempo. To je stopa po kojoj birač broja prilagođava biranje broja nakon dolaženih navedenih veza uživo. Što je ovaj broj veći, to se ređe dešava ova korekcija.
 - g. Koristite klizač ili unesite faktor prediktivnog dobitka. Faktor definiše povećanje stope biranja broja ako uspešni pozivi ne budu primljeni na očekivani način.
 - h. User the slider or enter a Reservation Percentage. Ovo je broj prijavljenih agenata koje aplikacija mora da rezerviše za kampanje mapirane za ovu grupu.

Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u odeljku Detalji **biranja broja** , kliknite na pomoć Ikonu.
3. U odeljku **CPA Parametri** navedite sledeće detalje ako izaberete režim hodanja kao prediktiv.

- a. Ako je potrebno, omogućite otkrivanje CPA- a. Ako omogućite cpA otkrivanje, nastavite sa postavkama. U ostalim oblastima, krećite se do parametara kontakata.
- b. Ako je potrebno, omogućite AMD otkrivanje. Ovo omogućava aplikaciji da otkrije da li je poziv usmeren na odgovarajući računar.
- c. Ako je potrebno, omogućite prekidanje otkrivanja tona. Ako je omogućeno, CPA čeka da otkrije ton ter-minacije govorne pošte pre nego što završi poziv.
- d. Koristite klizač ili unesite min. period tišine. Ovo je vreme, u milisekundi, da aplikacija klasifikuje poziv kao što je glas detektovao.
- e. Koristite klizač ili unesite period analize. Ovo je vreme, u milisekunde, koje aplikacija-tion troši na analizu poziva – vreme za CPA.
- f. Koristite klizač ili unesite min važeći govor. Ovo je vreme, u milisekundi, neprekidnog glasa na pozivu da se poziv klasifikuje kao što je glas detektovao.
- g. Koristite klizač ili unesite maksimalnu vremensku analizu. Ovo je maksimalno vreme, u milisekundi, da aplikacija identifikuje problem kao mrtav vazduh.
- h. Koristite klizač ili unesite "Max Term Tone Analysis". Ovo je vreme, u milisekundima, da aplikacija provede analizu glasovne poruke telefonske sekretarice kao prekinutu.
- i. Kliknite na dugme Sačuvaj i krećite se do odeljka Parametri kontakta.

Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u odeljku **CPA Parametri** , kliknite na pomoć lkonu.

Parametri kontakta

1. U odeljku **Parametri kontakta** navedite sledeće informacije:
 - a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje nameravate da pošaljete dialer initially. Koristite klizač da biste podesili broj.
 - b. Povećanje za % je procenat kojim nameravate da povećate isporuku kontakta biraču broja. Možda ćete želeći da povećate ovo zato što birač broja bira pozive brzinom bržom od očekivane i ponestaje mu kontakata.
 - c. Smanjenje za % je procenat za koji nameravate da snižite isporuku kontakta biraču broja. Možda ćete želeći da smanjite ovo zato što birač broja bira pozive brzinom sporijom od očekivane i akumulira kontakte koje treba birati.
 - d. % gornjeg praga je gornja granica kao umnožak početnog broja kontakata koji se može isporučiti biraču broja.
 - e. Dođite do odeljka Globalni poslovni parametri i popunite izbor globalnih parametara Busi - ness za grupu.
 - f. Dođite do odeljka **Detalji biranja broja**.

2. U odeljku **Vremenska zona** potvrdite izbor u polju za potvrdu za svaku vremensku zonu koja vam je potrebna za ovu grupu kampanja.
3. Za svaku izabranu vremensku zonu izaberite vreme početka i vreme završetka sa padajuće liste.

Dodavanje grupe ručnih kampanja

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Takođe možete da dodate ručnu grupu kampanja u aplikaciju "Upravljač kampanjom". Ovo su grupe za kampanju dialer-inde- pendent. Možete kreirati kampanje i mapirati ih u ove ručne grupe kampanja. Sve funkcionalnosti kampanje funkcionišu kao što je objašnjeno u poglavlju Kampanja. Jedina razlika je u tome što su prevaranti, umesto da budu isporučeni biraču broja, smešteni u poseban sto. Neki API-i pristupaju ovim kontaktima i preduzmu radnju po potrebi - isporučuju se biraču broja za biranje broja, šalju se kao lista agentu za ručno biranje itd. Kada se ishodi postave, postoje API-i koji biraju ishode i obavljaju dalje aktivnosti kao što je konfigurisano u kampanji.

1. Unesite ime grupe za kampanju.
2. Unesite opis.
3. Kliknite na dugme Sačuvaj i nastavite.
4. Popunite odeljke Parametri kontakta, Vremenska zona i Parametri kontakata – Mapiranje agenta.
5. U odeljku **Parametri kontakta** navedite sledeće informacije:
 - a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje nameravate da pošaljete dialer initially. Koristite klizač da biste podesili broj.
 - b. Povećanje za % je procenat kojim nameravate da povećate isporuku kontakta biraču broja. Možda ćete želeći da povećate ovo zato što birač broja bira pozive brzinom bržom od očekivane i ponestaje mu kontakata.
 - c. Smanjenje za % je procenat za koji nameravate da snižite isporuku kontakta biraču broja. Možda ćete želeći da smanjite ovo zato što birač broja bira pozive brzinom sporijom od očekivane i akumulira kontakte koje treba birati.
 - d. % gornjeg praga je gornja granica kao umnožak početnog broja kontakata koji se može isporučiti biraču broja.
6. U odeljku **Vremenska zona** potvrdite izbor u polju za potvrdu za svaku vremensku zonu koja vam je potrebna za ovu grupu kampanja. Više informacija potražite u članku Vremenske zone, na strani 41.
7. Za svaku izabranu vremensku zonu izaberite vreme početka i vreme završetka sa padajuće liste.

Konfiguracija sistema

Konfiguracija sistema kontroliše različite globalne mogućnosti u upravljaču kampanjama.

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

Svim konfiguracijama sistema pristupa se pomoću menija "Sistem". Možete da kreirate novu konfiguraciju ili da ažurirate postojeće konfiguracije. Da biste napravili promene, uredite relevantna polja i kliknite na dugme "Sačuvaj ". Promene stupaju na snagu nepokretno.

Konfiguracija sistema obezbeđuje sledeće funkcije:

Režima

Režimi se odnose na metod ili aplikaciju kanala komunikacije koja se koristi za interakciju sa klijentom. Cam- paign Manager obezbeđuje mnoštvo kanala podrške koje možete odabrati, uključujući glas, e-poštu, tekstualnu poruku (SMS) i još mnogo toga. Korisnik može da prilagodi režim komunikacije po zahtevu. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Vremenske zone

Sva vremena se skladište u koordiniranom univerzalnom vremenu (UTC) i pojavljuju se globalno na osnovu systemske vremenske zone. Vremenske zone su konfigurisane u vreme instalacije i konfigurisane vremenske zone se koriste kao vremenske zone za spe-cific kampanju. Ove vremenske zone mogu biti rasute po različitim kontinentima ili čak različitim lokacijama na istom kontinentu. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Usaglašenost

Usaglašenost omogućava korisniku da otpremi broj kontakata ili poslovne podatke kao što su ID kupca, broj naloga i slično. Lista kontakata je datoteka u kojoj su uskladišteni i organizovani svi kontakti u sistemu. Otpremljeni ko-taktovi se skladište u bazi podataka i proverava valjanost tokom otpremanja kontakata ili isporuke kontakata. Kada se kon-taktovi uvezu u sistem, lista kontakata može da se koristi za jednu ili mnoge pod-kampanje, u zavisnosti od vaših zahteva. Na nivou kampanje, korisnik može da odabere da proveri valjanost usaglašenosti prilikom otpremanja kontakata ili isporuke kontakata. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Globalno otpremanje

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

Možete da dodate dodatne uslove na listu kontakata tako što ćete kliknuti na dugme plus pored pravila (Dodaj uslov) i posuti dodatne skupove uslova. Uslov u okviru postavljenog uslova se zajedno postavlja prilikom procene pravila. Svaki uslov je ORed sa bilo kojim drugim skupovima uslova. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Poslovni ishod

Poslovni ishod je raspodela koju je postavio agent na osnovu šifre za završetak koju je agent uneo nakon interakcije sa kupcem. Konfigurisanje poslovnog ishoda možete definisati šta se dešava sa kontaktom nakon što agent izabere šifru za završetak. Poslovni ishod možete da konfigurirate tako da zatvori kontakt ako je uspešan ili ne uspe. ako vlasnik kreditne kartice odbije da plati, šifra za završetak bi mogla biti odbijena za plaćanje, a poslovni ishod možete postaviti kao neuspešan. Da



biste znali više, [kliknite ovde](#).

Oblast i poštanski brojevi

Oblasni i poštanski broj održavaju glavnu listu poštanskih brojeva i pozivnog broja. Oblasni i poštanski brojevi su saradnici sa odgovarajućim državama i vremenskim zonama. Asocijacionjem, aplikacija se pridržava lokalnih statutarnih zahteva u pogledu biranja kontakata u različito doba dana, vikendima i tako dalje. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Državni zakon

Državni zakon definiše državne šifre i vreme pozivanja za svaki dan u sedmici. Svaki region kao što su države, zemlje i tako dalje, ima zakone koji regulišu rad kontakt centra. Ove zakone o državama možete da konfigurirate tako da se uverite da se operacije kontakt centra pridržavaju statuta geografskih regiona u kojima funkcionišu.

Ako država možda ima propis da nijedan kontakt centar ne može da dođe do kontakta između 8.00 i 6.00 AM. Upravljač kampanjom možete da konfigurirate tako da se osigura da se kontakti isporučuju samo van ovih sati i budite sigurni da kontakt neće biti isporučen u kršenju državnog zakona. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Praznike

Praznici definišu listu praznika zasnovanih na različitim geografijama na račun festivala, posmatranja, godišnjica rađanja i tako dalje i mapirani kampanjama. Ovo su dani kada kampanje obično ne rade. Možete da dodate praznike koji su dostupni u celoj aplikaciji. Kada dodate, ove holiday-ove možete mapirati u razne kampanje kao što je predviđeno lokalnom geografijom. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

URL adresa

URL adresa dozvoljava da se bilo koja prilagođena stranica ili Veb lokacija ugradi u aplikaciju kako bi se ista pokrenula iz menadžera kampanje. Ovo eliminiše potrebu pregledanja Često viđene Web stranice otvaranjem druge kartice pregledača. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Profil

Profili se koriste za otpremanje (uključujući Global Upload) kontakte, ribanje kontakata ili otpremanje kontakata usaglašenosti (DNC, NDNC, PEWC ili CPT). Različite aktivnosti povezane sa takvim otpremanjem, postavljanje parametara, mapiranje- ping razna polja i slično se obraću na nivou profila i nije potrebno da se ponavljaju u vreme otpremanja. Profili se mogu definisati kao prečice koje vam pomažu da prebrodite čitavu jačinu otpremanja vezanih za kontakt. Kreirajte i sačuvajte različite profile. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Server e-pošte

Serveri e-pošte definišu svojstva e-pošte za vašu instancu i naloge e-pošte koje ste podesili. Vaš email ser- porok takođe može uticati na uspešan prenos dolazne i odlazne e-pošte. Administratori e-pošte posavetuje naloge e-pošte da bi dozvolili sistemu da se poveže sa uslugama spoljne pošte kao što su POP3, SMTP ili IMAP serveri.

Nakon završetka instalacije e-poruke sa prekidom na ovoj stranici, moći ćete da:

- Primite e-poštu od klijenata i dozvolite agentu da odgovori na njih.
- Pošaljite e-poruke u izlaznim kampanjama. Da

biste znali više, [kliknite ovde](#).



SMS server



Možete da konfigurirate SMS mrežnog prolaza za aplikaciju. Koristite ove konfigurisane servere da biste slali povezane SMS poruke.

Nakon dovršavanja koraka podešavanja na ovoj stranici, moći ćete da:

- Primite SMS od klijenata i dozvolite aplikaciji ili agentu da im odgovori.
- Pošaljite SMS poruke u izlaznim kampanjama.

Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Ostale postavke

Ostale postavke vam omogućavaju da konfigurirate:

- Brojač pokušaja
- Globalni poslovni parametri
- Dimenzije
- Alerter

Ponovo dodeli agente

Ovo omogućava korisniku da dodeli agente zadatku. Ako je potrebno da se kontakt preraspodeli na datum i vreme raspoloživosti agenta, možete ponovo dodeliti drugog agenta za rukovanje pozivom. Postoje dva načina izbora kontakata, direktno biranje kontakta i izbor kontakata pomoću uslova filtriranja. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Kampanja izvoza ili uvoza

Kampanja izvoza ili uvoza omogućava izvoz i uvoz konfiguracije kampanje. Uvoz ili izvoz kampanje uključuje samo stranicu Kampanja, stranicu "Konfiguracija sistema" i stranicu "Strategija kontakata" za bilo koju datu kampanju. Da biste znali 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 kategorija kampanje i upravljanje njima. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Konfiguracija CPaaS dobavljača usluga

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

Campaign Manager supports running IVR (agent-less) campaigns using external CPaaS service providers. User can configure the access credentials of the service provider. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

API ključevi

Ova funkcija olakšava bezbedan pristup aplikaciji nezavisnih proizvođača koja zahteva integraciju sa menadžerom kampanje za Cisco CCE. Osnovna potvrda identiteta omogućava pristup aplikacijama usluge, Webservice i Websocket servera. Korisnik može da generiše API ključ i tajni ključ da bi dobio bezbedan pristup "Čoveku kampanje" - ageru. Ovi tasteri pomažu u bezbednom pristupu API upravljaču. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).



Status visoke dostupnosti

Visoka dostupnost (HA) je licencirana funkcija. Menadžer kampanje koristi dizajn klastera za svoju rastvorljivu visoku dostupnost- tion. Svaka komponenta upravljača kampanjom je postala suvišna i dostupna je u oba klastera. Tokom normalnog rada oba klastera bi mogla da rade sa jednom stranom u aktivnom režimu, a druga sa druge strane u režimu "Stanje pripravnosti". Dur- ing neuspešno, automatski proces neuspeha prenosi klaster "Stanje pripravnosti" u aktivni režim i prebacuje se preko prethodno aktivnog klastera u režim pripravnosti. Dve strane su namenjene samo redundantnosti, a ne opterećenju- ancingu. Da biste znali više, [kliknite ovde](#).

Režima

Režimi se odnose na metod ili kanal komunikacije koji se koristi za interakciju sa klijentom.

Napomena: Aplikacija podržava samo Glas kao režim trenutnog izdanja.

Dodaj glasovni režim

Može se kreirati glasovni režim da bi se došlo do kontakta u fiksnoj liniji (kućna ili office ili druga) ili mobilnom (kućna ili office ili druga).

1. Kliknite na **dugme Dodaj glasovni režim**.
2. Unesite **ime** režima i opis režima.
3. Izaberite minimalnu **dužinu** i maksimalnu **dužinu** od padajuće menije.
4. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Ažuriranje režima

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

Brisanje režima

1. Izaberite režim i kliknite na dugme "Izbriši " .
2. Kliknite na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Polja

Polje	Opis
Ime režima	Način komunikacije

Opis	Opis režima
Minimalna i maksimalna dužina	Omogućava definisanje minimalne i maksimalne dužine režima

Vremenska zona

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

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

Mrežni pregled

1. Krećite se do prikaza **koordinatne mreže**.



Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

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

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

Prikaz mape

1. Krećite se do prikaza mape .

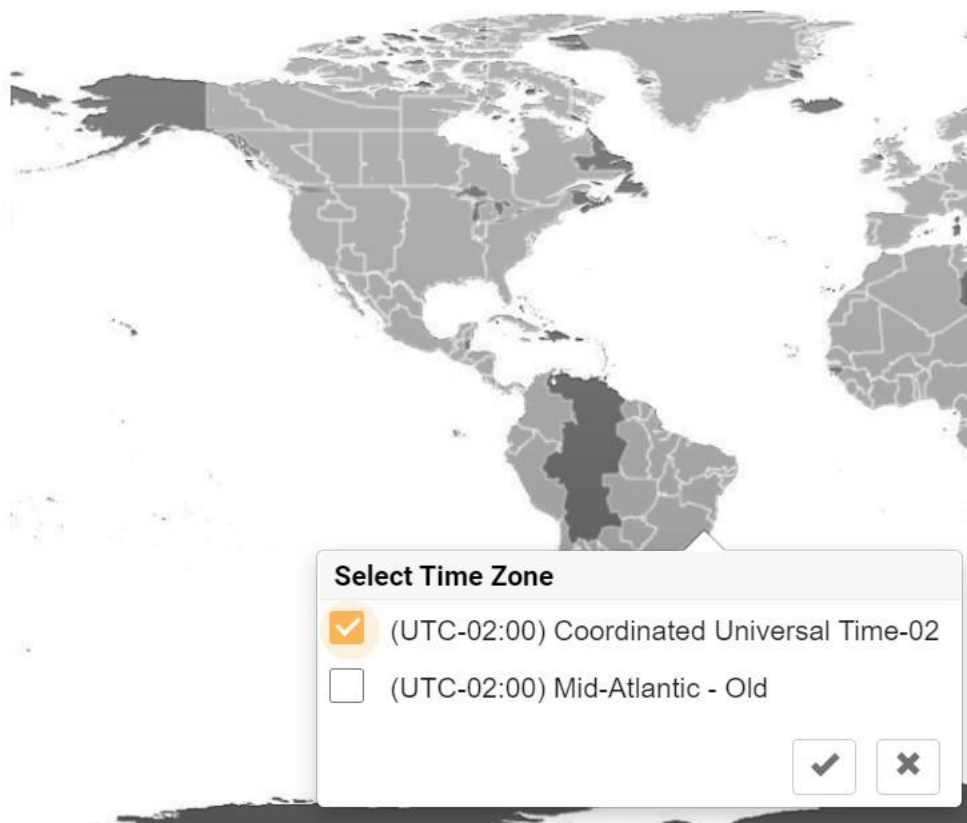


Grid View

Map View

Selected Time Zone

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



2. Kliknite na oblast na mapi. Pojaviće se iskaćući prozor koji prikazuje sve vremenske zone za izabranu dužinu.
3. Kliknite na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Sistemska vremenska zona

1. Krećite se do **sistemske vremenske zone**.
2. Ova selekcija omogućava sistemu da izračuna podatke za metriku performansi u realnom vremenu na osnovu navedene vremenske zone.

Usaglašenost

Usaglašenost omogućava otpremanje sledećeg tipa kontakata:

- Do Not Call (DNC) - DNC registar je lista brojeva koji su zahtevali da ih ne uznemiravaju neželjeni telefonski pozivi.
- National Do Not Call (NDNC) - Ovo je DNC registar na nacionalnom nivou. Ako je broj registrovan pod NDNC- om, nijedna osoba ili organizacija ne upućuje neželjeni poziv ili šalje neželjeni SMS.
- Prior Express Written Consent (PEWC) - PEWC propisuje da telemarketeri dobiju prethodnu izričite pismenu saglasnost pozvane stranke za automatsko biranje broja ili snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambene fiksne telefonije.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

- Željeno vreme klijenta (CPT) - Ovo vam omogućava da konfigurirate tri različita vremena poziva po želji kupca putem datoteke za otpremanje. Aplikacija isporučuje kontakt za biranje u željeno vreme za kupca. Vremenske zone se takođe mogu konfigurisati po potrebi.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Uvezi datoteku

1. Izaberite tip **otpremanja** i režim **uvoza** iz padajuće ćelije.
2. Izaberite tip **datoteke** iz opcije "**Tekst/CSV** or prilagođeno".
3. Ako je tip datoteke tekst/CSV, izaberite znak razgraničavanja. Koristite bilo koji od sledećih znakova razgraničavanja u datoteci za otpremanje: zarez (,), crta (-), dolar (\$), procenat (%), cev (|), cirkumflex ili kaelt (^), ampersand (&), zvezdica (*) i tabulator.
4. Ako je tip datoteke prilagođen, izaberite opciju **Format** kao **JSON**.
5. Kliknite na dugme "**Odabrao datoteku za uvoz**" i izaberite datoteku.

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

6. Ako je za otpremanje [potrebanprofil 1](#), izaberite sa padajuće liste. Za brzo otpremanje pogledajte članak "Brzo otpremanje" na strani 99.

1Profil je predložak koji skladišti mapiranje otpremnih lista i polja usaglašenosti koja se mogu ponovo koristiti svaki put kada se i ručno i automatsko otpremanje. Sva konfiguracija koja reguliše otpremanje čuva se u imenovani profil - otpremanje datoteke/baze podataka, akreditivi za pristup, mapiranje poslovnih polja, ans tako dalje, praktično sve što je aso- ciated sa otpremanjem. Sve što



treba da uradite je da izaberete putanju datoteke, izaberete profil i otpremite.

Mapiranje polja

1. Krećite se **do kartice "Mapiranje polja"** i sa padajuće liste izaberite sledeće.
 - a. Pozivni broj zemlje - polje u datoteci za otpremanje koje mora biti mapirano u pozivni broj zemlje.
 - b. DNC podaci - polje mapirano kao filter za DNC podatke.
 - c. Pozivni broj - polje koje je mapirano na pozivni broj.
 - d. Tip kanala - kanal na koji se primenjuje ovo DNC otpremanje, kao što su glas, e-pošta ili SMS.
2. Ako je tip otpremanja DNC, omogućite DNC trajanju **da** biste izabrali trajanje iz datoteke za otpremanje. Da biste označili ovaj kontakt kao DNC trajno, omogućite DNC Forever.
Napomena: Polje DNC trajanja je aktivno samo ako je vrsta otpremanja DNC.
3. Izaberite **datum početka** i **datum završetka** ako **polje DNC Forever** nije omogućeno.
4. Ako je tip otpremanja **PEWC**, **kliknite** na neki **od pristanka ili bez** saglasnosti da biste označili da li kontakt mora da se dostavi kao saglasnost (korisnik je dao saglasnost) ili bez saglasnosti u odnosu na definiciju prethodno izričitog pismenog pristanka.
5. Ako je tip otpremanja **CPT**, izaberite vremensku zonu.
6. Kliknite **na dugme "Otpremi iz datoteke"** ako želite da CPT bude naveden u datoteci za otpremanje kontakata. Uverite se da datoteka za otpremanje ima vremensku zonu. Izaberite vremensku zonu i mapiraj polje iz otpremljene datoteke koja je Vremenska zona za CPT. Uverite se da je vremenska zona u datoteci za otpremanje već dostupna u aplikaciji - ation.
7. Izaberite **opciju Koristi pozivni broj** da biste koristili vremensku zonu pozivnog broja kao CPT vremensku zonu.
8. Izaberite **dan u sedmici** iz otpremljene datoteke u padajućem meniju za dan u sedmici koji želi kupac da primi poziv. Otpremanje datoteke mora da sadrži najmanje dva početna uzastopna pisma za dan u sedmici kao što su Mo za ponedeljak, Tu za utorak i tako dalje. Ovo je obavezno polje.
9. Izaberite **format vremena** iz HH:MM iHH:MM:XM. Format vremena mora da se podudara sa tim formatom datim u datoteci za otpremanje.

10. Izaberite **slot A Vreme početka**¹, **Slot A End Time**², **Vreme početka konektora B**³, **Slot B Vreme završetka**⁴, **Vreme početka slota C**⁵ i **Vreme završetka slota C**⁶.

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

Kategorija usaglašenosti ili kampanje

Napomena: Ovo je opcionalan korak.

1. Dodite do kartice "**Usaglašenost**" ili "**Kategorija specifična za kampanju**" i izaberite **DNC za određenu kampanju** ili odgovarajuće kampanje da biste primenili usaglašenost sa selektivnim kampanjama.
2. Izaberite DNC **kategorije** i izaberite odgovarajuće kategorije kampanja da biste primenili ko-plians za kategorije selektivne kampanje.
3. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

1 Izaberite polje koje želite da mapirate na vreme početka konektora kupca za prvi ili slot A. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt biraču broja, podležući bilo kakvim zakonskim ograničenjima za biranje broja koja su na snazi za ovaj konektor.

2 Izaberite polje koje želite da mapirate na vreme završetka konektora kupca za prvi ili konektor A. Ovo je vreme za bey...

Na osnovu kojeg se kontakt ne isporučuje biraču broja.

3 Izaberite polje koje želite da mapirate na vreme početka konektora kupca za drugi ili konektor B. Ovo je potrebno kao drugi od tri mesta po želji kupca, ako prvi slot rezultira neuspešnim pozivom. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt biraču broja. Na primer, ako je termin "Slot A" od 8 do 9 časova ujutru, a poziv nije mogao biti biraj zbog nekih ograničenja ili ako kupac nije uvek hvaljen, biće biraj u slotu B definisanom ovde, što može biti od 10 do 11 časova. Ponavljam, ovo takođe podleže bilo kakvim statističkim ograničenjima za biranje broja koja su na snazi za ovaj konektor.

4 Izaberite polje koje želite da mapirate na vreme završetka konektora kupca za drugi ili konektor B. Ovo je vreme za bey...

Na osnovu kojeg se kontakt ne isporučuje biraču broja.

5 Izaberite polje koje želite da mapirate na željeno vreme početka konektora kupca za treći ili konektor C. Ovo je potrebno kao poslednji od tri mesta po želji kupca, ako prvi i drugi slot rezultiraju neuspešnim pozivom. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt biraču broja. Na primer, ako je vreme slota A od 8 do 9 časova, a poziv nije mogao biti biraj zbog nekih ograničenja ili ako kupac nije u mogućnosti da dođe do njega; Vreme Slot B je od 10 do 11 časova i nije moglo da se bira iz istih razloga, biće okrenuto u Slot C definisanom ovde, što može biti od 2 popodne do 3 popodne. Ponavljam, ovo takođe podleže bilo kakvim zakonskim ograničenjima za biranje broja koja su na snazi za ovaj slot.



6 Izaberite polje koje želite da mapirate na vreme završetka konektora kupca za treći ili konektor C. Ovo je vreme za bey...
Na osnovu kojeg se kontakt ne isporučuje biraču broja.

Brzo pretraživanje

1. Izaberite **tip otpremanja** i **Tip kategorije**.
2. Unesite vrednost za pretraživanje. Ovo je broj telefona kontakta označenog kao jedan od DNC, NDNC ili PEWC.
3. Kliknite na dugme **Pronađi**.
4. Potvrdite izbor u polju za potvrdu **Konektor A**. Izaberite vreme **početka** i **vreme završetka** za željeno vreme poziva kupca za ovaj konektor. Kliknite na **dugme U redu**.
5. Ako vam je potreban drugi konektor, potvrdite izbor u polju za potvrdu **konektor B**. Izaberite vreme početka i vreme završetka za željeno vreme pozivanja na signal za ovaj konektor. Kliknite na **dugme U redu**.
6. Ako vam je potreban treći konektor, potvrdite izbor u polju za potvrdu **Konektor C**. Izaberite vreme **početka** i **vreme završetka** za željeno vreme pozivanja na signal za ovaj konektor. Kliknite na **dugme U redu**.

Brzo otpremanje

Za brzo otpremanje:

1. Izaberite **tip otpremanja** i **tip kanala**.
Napomena: Tip kanala nije primenljiv za PEWC tip otpremanja.
2. Izaberite kategoriju iz padajuće menije.
3. Unesite podatke **o usaglašenosti** kao što su DNC podaci, NDNC podaci ili PEWC podaci. Umesto num-ber telefona kontakta, možete uneti i vrednost za bilo koji poslovni parametar označen kao DNC. Pogledajte poslovni parametar.
4. Omogućite važeće **trajanje** da bi kontakt zauvek bio DNC.
5. Unesite vreme **početka** i vreme **završetka**. Ovaj kontakt ostaje označen kao DNC za izabrani period.
Napomena: Ovo je primenljivo samo ako nije potvrđen **izbor u polju za potvrdu DNC Forever**.
6. Ako je tip otpremanja **PEWC**, kliknite na neki **od pristanka ili bez** saglasnosti da biste označili da li kontakt mora da se dostavi kao saglasnost (korisnik je dao saglasnost) ili bez saglasnosti u odnosu na definiciju prethodno izričitog pismenog pristanka.
7. Ako je tip otpremanja **CPT**, izaberite vremensku zonu.
8. Izaberite **dan u sedmici** za dan u sedmici koji preferira kupac da biste primili poziv.
9. Potvrdite izbor u polju za potvrdu Konektor A. Izaberite vreme početka i vreme završetka za željeno vreme poziva kupca za ovaj konektor. Kliknite na dugme U redu.
10. Ako vam je potreban drugi konektor, potvrdite izbor u polju za potvrdu Konektor B. Izaberite **vreme početka** i vreme završetka za vreme pozivanja na signal- tomer za ovaj konektor. Kliknite na **dugme U redu**.
11. Ako vam je potreban treći konektor, potvrdite izbor u polju za potvrdu Konektor C. Izaberite **vreme početka** i **vreme završetka** za kupca- željeno vreme pozivanja za ovaj konektor. Kliknite na **dugme U**



redu.

12. Kliknite na **dugme Otpremi**.

Polja

Polja	Opis
Tip otpremanja	<p>Ovo određuje vrstu kontakata usaglašenosti DNC, NDNC ili PEWC - koji se otpremaju.</p> <p>DNC - DNC je "Ne zovi" (registrator). Određene vlasti telekoma dale su mogućnost korisnicima telefona da se obeleže kao DNC klijenti. Nijedna osoba ili organizacija neće uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS na telefon koji je naveden kao DNC.</p> <p>NDNC - NDNC je "Ne zovi" (registrator) na nacionalnom nivou. Ako je broj registrovan pod NDNC- om, onda nijedna osoba ili bilo koja organizacija u registrovanoj zemlji (gde je broj registrovan) neće uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS.</p> <p>PEWC - PEWC je Prior Express Pismena saglasnost. Ovaj com- plians propisuje da telemarketeri dobijaju prethodnu izričite pismene saglasnosti pozvane stranke za automatsko biranje ili snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambene fiksne telefonije. PEWC je odgovornost preduzeća koje postavlja odlazne kampanje. Preduzeće mora da se uveri da su brojevi koji se otpremaju za kampanju PJUC žalba.</p>
Režim uvoza	<p>Režim uvoza</p> <p>Dodaj: Ovo dodaj otpremljene zapise na već postojeću DNC/NDNC/PEWC listu.</p> <p>Zameni: Ovo će oмиљжи postojeću listu i dodati nove zapise na listu.</p> <p>Delete: Zapisi na DNC/NDNC/PEWC listi koji se podudaraju sa onima koji se otpremaju se brišu.</p>
Tip datoteke	<p>Tip datoteke za uvoz.</p> <p>Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku (osim engleskog), sačuvajte datoteku kontakta postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranje.</p>
Znak razgraničavanja	<p>Navodi znak za razdvajanje polja podataka u datoteci.</p> <p>Koristite bilo koji od sledećih znakova razgraničavanja u datoteci za otpremanje: zarez (,), crta (-), dolar (\$), procenat (%), cev (), cirkumflex ili kaelt (^), ampersand (&), zvezdica (*) i</p>

	Kartici.
Ime profila	Navodi profile. Profil je predložak koji skladišti mapu-ping otpremanja lista i polja usaglašenosti koja se mogu ponovo koristiti svaki put kada se i ručno i automatsko otpremanje.
Pozivni broj zemlje	Poslovno polje u datoteci za otpremanje koje će biti mapirano kao pozivni broj zemlje
DNC podaci	Polje koje će biti mapirano kao filter za DNC podatke
Pozivni	Poslovno polje koje treba mapirano kao pozivni broj. Usaglašenost državnog zakona za ovu kampanju je u skladu sa pozivni brojem koji je konfigurisan u sistemu. Primenjuje se državni zakon države koji pripada ovom pozivom.
Tip kanala	Način komunikacije za primenu DNC otpremanja kao što su Voice, Email ili SMS. Predstavljena je kao padajuća lista na kojoj možete da izaberete neki od tipova kanala sa liste ili polja za potvrdu koja vam omogućava da izaberete više tipova kanala.
Tpajanje DNC	Trajanje kontakata koji će biti označeni kao DNC.
DNC Zauvek	DNC forever allows uploaded contacts to DNC/NDNC/PEWC forever
Specifična kampanja	Detalji određene kampanje liste
Kategorija specifična	Liste kategorija
Kampanju	Ime kampanje
Grupe kampanja	Ime grupe kampanja

Globalno otpremanje

Globalno otpremanje vam omogućava da otpremite jednu listu potencijalnih klijenta u više kampanja na osnovu kriterijuma definisanih za svaku od ovih kampanja. Ovaj odeljak se bavi konfigurisanje globalnih detalja otpremanja kao što su informacije o datoteci i prevare.

Korisnik može da izvrši sledeće radnje:

- Otpremanje kontakata
- Globalna konfiguracija otpremanja

Globalno otpremanje vam pomaže da mapirate polja kontakata sa tipom podataka. Možete da dodate dodatne uslove na listu kontakata tako što ćete kliknuti na dugme plus pored pravila (Dodaj uslov) i kreirati dodatne skupove uslova. Condi- tion u okviru postavljenog uslova se zajedno anduje prilikom procene pravila. Svaki uslov je ORed sa bilo kojim drugim skupovima uslova.

Otpremanje kontakata

Uvezi datoteku

1. Kliknite na + **Dodaj** ikonu i krećite se do **otpremanja kontakta**.
2. Izaberite **vrstu** iz **teksta/CSV** or **Ostalo**. Drugi format podržava samo JSON format.
3. Kliknite **na dugme Odaberite** datoteku i izaberite datoteku kontakta za otpremanje.

Napomena: Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku koji nije engleski, sačuvajte datoteku kontakta postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranju.

4. Izaberite predložak **datoteke** iz opštih konfiguracija otpremanja.

Šema podataka

1. Krećite se **do šeme podataka**. Sva polja u datoteci predložka su prikazana u padajućem meniju. Definišite karakteristike svakog polja.
2. Izaberite tip podataka iz **stavke** "Plutajuća ", "Niska ", "Broj " i "Datum i vreme izvršavanja datuma" .
3. Ako je izabrani tip podataka " **DateTime**", izaberite

format. Izrada izraza

1. Krećite se **do alatke "Izrada izraza "** i kliknite na **dugme "KREIRAJ NOVO"**.
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite **funkciju** iz padajuće menije. Za funkcije Levo, Desno, Podniška i Zamena, popunjavaju se sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i Sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.
4. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 1. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada ".
5. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 2. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada ".
6. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 3. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za dan i vreme,

možete izabrati samo sada .

7. Kliknite

na **dugme**

Sačuvaj. Uslov

izrade

1. Krećite se do kartice "**Kreiranje** uslova". Ovo prikazuje uslov izrade za kampanju i profil. Korisnik može da uređuje ili briše uslov iz radnje .
2. Kliknite **na+ Dodaj uslov** da biste kreirali novi uslov.
3. Sa padajuće **stranice** izaberite **ime kampanje** i ime profila.
4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo kontroliše konfiguracioni *Zapis-MovedToAllMatchedConditions* u *web.config* *komponenti LCMGlobalUploader* .
 - a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
 - b. Netačno - U jednu kampanju, gde se kontakt otprema u prvu kampanju koja odgovara uslovu.
5. Da biste omogućili ili onemogućili napredni izradu , **pogledajte** članak Uslov napredne izrade.
6. Kliknite na **dugme Otpremi**.

Globalna konfiguracija otpremanja pomoću teksta i CSV

Da biste znali kako da izvršite globalnu konfiguraciju otpremanja pomoću funkcije "Tekst CSV", pogledajte članke Konfiguracija pomoću teksta i CSV

Globalna konfiguracija otpremanja pomoću API.

Da biste znali kako da izvršite Globalnu konfiguraciju otpremanja pomoću API, pogledajte članak "Konfiguracija pomoću API" na strani 108.

Globalna konfiguracija otpremanja pomoću JSON ili fiksne širine

Da biste znali kako da izvršite globalnu konfiguraciju otpremanja pomoću tekstualnih ili JSON datoteka, pogledajte "Konfiguracija pomoću JSON-a ili fiksne širine" na strani 105

Ažuriranje statusa globalnog otpremanja

1. Izaberite ID globalne liste i kliknite na ikonu menija **u** okviru stavke **Radnja**.
2. Na osnovu trenutnog statusa, meni prikazuje opcije. Izaberite odgovarajuću opciju da biste promenili status.

Izbriši globalno otpremanje

1. Izaberite ID globalne liste i kliknite na ikonu menija **u** okviru stavke **Radnja**.
2. Izaberite **izbriši**.

Polja

Polja	Opis
ID globalne liste	ID liste koji je aplikacija dodelila u trenutku otpremanja.
Ime datoteke	Ime datoteke koje je sadržalo kontakte za otpremanje.
Otpremljeno vreme	Datum i vreme otpremanja liste
Obrađen	Broj obrađenih kontakata sa liste.
Nenadmašan	Broj kontakata koji su nenadmašni sa liste. Kliknite na dugme "Preuzmi" da biste preuzeli listu nenadmaših zapisa.
Greška	Broj kontakata koji prikazuju grešku u trenutku otpremanja. Kliknite na dugme "Preuzmi" da biste preuzeli listu zapisa grešaka.
Kampanja globalne liste	Razvijanje da biste videli broj otpremljenih kontakata u svaku kampanju
Status	Definišite status kontakata. Aktivno - Ovaj status označava da je lista aktivna, a to je da je otpremanje kontakata uspešno i da će kontakti biti isporučeni biraču broja. Zaustavljeno - Ovaj status označava da je lista zaustavljena. Kontakti se otpremaju u odgovarajuće kampanje, ali se ne isporučuju biraču broja. Nije uspelo - svi kontakti sa ove liste se ne otpremaju u kampanje. Dovršeno - kontakti se uspešno otpremaju u odgovarajuće kampanje.
Procenat dovršenja	Procenat dovršenja se izračunava pomoću formule: $\frac{((\text{TotalRecords} - \text{BadRecords} - \text{UnmatchedRecords}) / \text{TotalRecords}) * 100}{}$
Radnja	Navedite radnju koju treba preduzeti
Prestani	Zaustavlja kontakte otpremljene u razne kampanje i deliv- ering biraču broja.
Start	Nastavlja isporuku otpremljenih kontakata biraču broja.

Polja	Opis
Trajno zaustavljanje	Trajno zaustavlja isporuku kontakata sa ove liste. Ova akcija je nepovratna.

Konfiguracija pomoću JSON ili fiksne širine

Uvezi datoteku

1. Izaberite **izvor** za otpremanje.
 - a. Izaberite novu **datoteku** da biste konfigurisali novu datoteku za globalno otpremanje.
 - b. Izaberite postojeću **datoteku** da biste ažurirali uslove na postojeću datoteku.
2. Ako je izabrani izvor **nov** , **izaberite** znak razgraničavanja
3. Izaberite **tip datoteke**.
 - a. **Text/CSV- Izaberite** ovo da biste otpremili kontakt iz ravne datoteke. Polja u ravnoj datoteci mogu biti sep- arirana zarezom, karticom ili prilagođenim znakom razgraničavanja.
 - b. **API-** Ako ne koristite ravnu datoteku, možete da koristite i predložak za otpremanje kontakata pomoću API.
 - c. **Drugi** - Ako izaberete druge, izaberite odgovarajući format iz fiksne širine (oblikovane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili JSON(podrazumevana opcija).

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

4. Ako otpremate iz datoteke, izaberite datoteku za otpremanje.

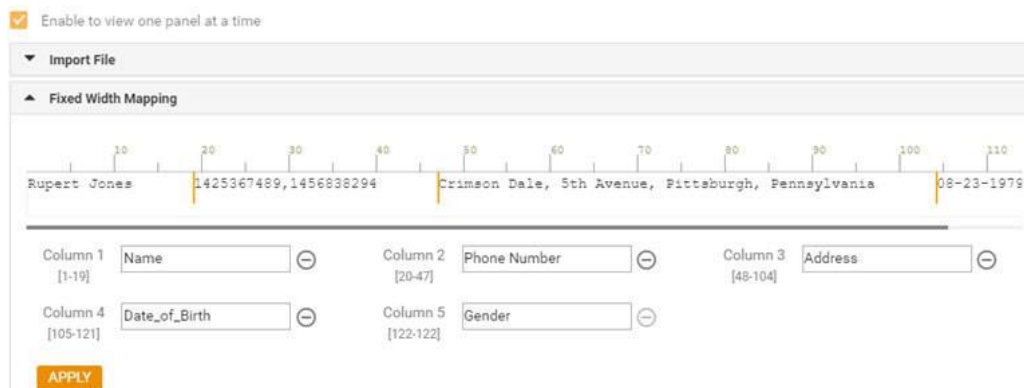
Napomena: Uverite se da ime datoteke koje ste postavili za otpremanje počinje istom niskom. Na primer, redovno dobijate datoteke iz aplikacije nezavisnog proizvođača (CRM) za otpremanje. Ako je datoteka koju ovde prevarite Contact.txt, svi fajlovi koje je postavio aplikacija nezavisnog proizvođača treba da počnu sa ovim imenom. Aplikacija nezavisnog proizvođača može da doda vremensku oznaku ili jedinstveni ID za identifikaciju - na primer, Contact_MMDDYYYY.txt ili Contact_000001.txt ili karticu. Ako aplikacija pronade datoteku koja se podudara sa početnom niskom (u ovom slučaju, kontakt), datoteka je preuzeta za otpremanje.

Napomena: Ako datoteka kontakta sadrži opcionalna poslovna polja, zaglavlja datoteka za ova polja nigde ne bi trebalo da sadrže posebne znakove. Uverite se i da zaglavlje datoteke za ova polja ne počinje brojem. Ako koristite prilagođeni znak razgraničavanja, izaberite znak razgraničavanja koji ste koristili u datoteci za otpremanje da biste razdvojili polja podataka.

Fiksna širina

Ova opcija je primenljiva samo ako je izabrani format datoteke "Drugi".

1. Izaberite predviđenu TXT datoteku, pojavi se odeljak Fiksna širina.



2. Prvi red podataka iz datoteke prikazan je na skali znakova. Omogućava razgraničenje kolona i definisanje zaglavlja za svaku od njih.
3. Kliknite na mesta duž reda sa podacima da biste označili ograničenja za svaku kolonu. Najviše 128 šar-aktera je dozvoljeno po koloni.
4. Prva uspostavljena kolona je nazvana Kolona 1 i uzastopne kolone su numerisane u skladu sa tim. Opseg znakova je takođe naveden za svaku kolonu. Opseg za prvu kolonu počinje od 1. Krajnje mesto kolone je početna tačka sledeće.
5. Definišite zaglavlje za svaku kolonu u okviru za tekst, prisutnu duž svake od njih.

Napomena: Samo TXT datoteke bez zaglavlja su predložene za otpremanje. Ako je TXT datoteka sa zaglavljem otpremljena, zaglavlje se tretira kao zapis. Nepodudaranje zaglavlja nije prijavljeno u istoriji globalnog otpremanja. One se mogu koristiti iz fascikle "Evidencija grešaka" u okviru "Globalna putanja otpremanja".

6. Da biste izbrisali kolonu, kliknite na dugme "**Ukloni duž nje**" i potvrdite izbor u iskačući prozoru "Izbriši potvrdu". Nije moguće izbrisati poslednju kolonu.
7. Kliknite na **dugme APPLY** da biste sačuvali promene. Kada se primene, promene se ne mogu preokrenuti. Zaglavlja kolona su sada popunjena za mapiranje podataka u poljima koja će uslediti. Krećite se do odeljka Mapiranje polja da biste mapirali zaglavlja u polja.

Šema podataka

1. Krećite se **do šeme podataka**. Sva polja u datoteci predložka su prikazana u padajućem meniju. Definišite karakteristike svakog polja.
2. Izaberite tip podataka iz **stavke** "Plutajuća ", "Niska ", "Broj " i "Datum i vreme izvršavanja datuma".
3. Ako je izabrani tip podataka " **DateTime**", izaberite

format. Izrada izraza

1. Krećite se **do alatke "Izrada izraza "** i kliknite na **dugme "KREIRAJ NOVO"**.
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite **funkciju** iz padajuće menije. Za funkcije Levo, Desno, Podniška i Zamena, popunjavaju se sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i Sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.
4. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 1. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada ".
5. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 2. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada ".
6. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 3. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada ".
7. Kliknite

na **dugme**

Sačuvaj. Uslov

izrade

1. Krećite se do kartice "**Kreiranje uslova**". Ovo prikazuje uslov izrade za kampanju i profil. Korisnik može da uređuje ili briše uslov iz radnje .
2. Kliknite **na+ Dodaj uslov** da biste kreirali novi uslov.
3. Sa padajuće **stranice** izaberite **ime kampanje** i ime profila.
4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo kontroliše konfiguracioni *ZapismovedToAllMatchedConditions* u *web.config* *komponenti LCMGlobalUploader* .
 - a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
 - b. Netačno - U jednu kampanju, gde se kontakt otprema u prvu kampanju koja odgovara uslovu.
5. Da biste omogućili ili onemogućili napredni izradu , **pogledajte** članak Uslov napredne izrade.
6. Kliknite na **dugme Otpremi**.

Uslov "Izrada" prikazuje sledeća polja:

Ime polja	Opis
ID sekvence	To je ID sekvence za kampanju u kojoj se odvija proces kontakta.
Kampanju	Naziv kampanje.
Ime profila	Ime profila.



Uslov	Ime stanja.
-------	-------------

Radnja	Radnja koju treba izvršiti.
--------	-----------------------------

Konfiguracija pomoću API

Uvezi datoteku

1. Kliknite na + **Dodaj** ikonu i krećite se do **globalne konfiguracije otpremanja**.
2. Izaberite **izvor** za otpremanje.
 - a. Izaberite novu **datoteku** da biste konfigurisali novu datoteku za globalno otpremanje.
 - b. Izaberite postojeću **datoteku** da biste ažurirali uslove na postojeću datoteku.
3. Ako je izabrani izvor **nov** , **izaberite** znak razgraničavanja
4. Izaberite **API** kao tip **datoteke**. Ako koristite globalni program za otpremanje API otpremanje kontakata, izaberite ovu opciju. Ovo zahteva predložak (izvor podataka) koji sadrži detalje o kontaktu. Polja u datoteci predložka možete da mapirate u šemu podataka, uslove za pisanje i otpremanje kontakata.
5. Unesite ime **obrasca**. Predložak sadrži ulazne zahteve koje je propisala API.

Šema podataka

1. Krećite se **do šeme podataka**. Sva polja u datoteci predložka su prikazana u padajućem meniju. Definišite karakteristike svakog polja.
2. Izaberite tip podataka iz **stavke** "Plutajuća ", "Niska ", "Broj " i "Datum i vreme izvršavanja datuma" .
3. Ako je izabrani tip podataka " **DateTime**", izaberite

format. Izrada izraza

1. Krećite se **do alatke "Izrada izraza "** i kliknite na **dugme "KREIRAJ NOVO"**.
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite **funkciju** iz padajuće menije. Za funkcije Levo, Desno, Podniška i Zamena, popunjavaju se sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i Sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**.
4. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 1. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada ".

5. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 2. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada".
6. Kliknite na **dugme Postavke** u odnosu na Parametar 3. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expres - sion. Za funkcije "Levo", "Desno", "Podniška" i "Zameni", popunjavaju se sva polja šeme i sistemska polja. Izaberite jednu od ovih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme možete izabrati samo "Sada".
7. Kliknite

na **dugme**

Sačuvaj. Uslov

izrade

1. Krećite se do kartice "**Kreiranje** uslova". Ovo prikazuje uslov izrade za kampanju i profil. Korisnik može da uređuje ili briše uslov iz radnje .
2. Kliknite **na+ Dodaj uslov** da biste kreirali novi uslov.
3. Sa padajuće **stranice** izaberite **ime kampanje** i ime profila.
4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo kontroliše konfiguracioni *Zapis-MovedToAllMatchedConditions* u *web.config* *komponenti LCMGlobalUploader* .
 - a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
 - b. Netačno - U jednu kampanju, gde se kontakt otprema u prvu kampanju koja odgovara uslovu.
5. Da biste omogućili ili onemogućili napredni izradu , **pogledajte** članak Uslov napredne izrade.
6. Kliknite na **dugme Otpremi**.

Poslovni ishod

Poslovni ishod je raspodela koju je postavio agent na osnovu rezultata interakcije sa kupcem. Poslovni ishod definiše pravila za opoziv i zatvaranje za svaki poslovni ishod.

Primer, vlasnik kreditne kartice može da potvrdi da plaća saldo. Vaš opis može biti Con- firmed To Pay. U ovom slučaju, ovaj poslovni ishod možete tretirati kao Uspeh. Poslovni ishod možete da konfigurirate tako da zatvori 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 neuspešan. Ponovo možete da konfigurirate poslovni ishod da biste kasnije ponovo zakaseli kontakt.

Korisnik može da kreira novi poslovni ishod, uredi i izbriše poslovni ishod.

Ishodi platforme za sinhronizaciju

Napomena: **Global_<dialername>_Wrap-up** je primenljiv za Webex kontakt centar.

Napomena: Nice CXone Disposition možete sinhronizovati pomoću dugmeta SYNC DISPOSITION i kreirati nove business ishode. Ovo je primenljivo za Nice CXone.

Poslovni ishodi su dostupni agentu na radnom prostoru.

Kada agent sinhronizuje birač broja sa aplikacijom "Menadžer kampanje", kodovi za prelamanje **se dopremaju i prikazuju pod Global_<dialername> Wrap-up grupom** . Menadžer kampanje daje prioritet definisanom kodu za prelamanje u odnosu na poslovni ishod postavljen u Agent Desktop.

Ne možete da dodate novi poslovni ishod ili da uklonite poslovni ishod iz grupe. Dole možete definisati dole navedene "Nadređene ishode" i izmeniti svojstva poslovnog ishoda **kao što su Vrsta ishoda, Vreme ponovnog menjanja, Maksimalni pokušaj ponovnog pokušaja, Prioritet, Rezultat potencijalnog klijenta** i slično.

Dodavanje novog poslovnog ishoda

Grupa poslovnih ishoda

1. Kliknite na **dugme Dodaj** i kreći se do **stavke Dodavanje poslovnog ishoda**.
2. Unesite ime i **opis grupe poslovnih ishoda** .
3. Kliknite na **dugme Dalje**.

Nadređeni ishodi

1. Dođite do kartice "**Nadređeni ishodi**" i kliknite na dugme "**Dodaj**".
2. Unesite ime **nadređenog ishoda** i opis **nadređenog ishoda**.
3. Kliknite na **dugme Sačuvaj** u okviru kartice **Radnja** .
4. Kliknite na **dugme Dalje**.

Ishod

1. Dođite do kartice **Ishod** i kliknite na dugme **Dodaj**.
2. Unesite ime **ishoda** i izaberite **nadređeno** ime iz padajuće grupe.
3. Izaberite tip **ishoda kao što je neuspeh ili uspeh**.
4. Unesite vreme **preraspoređivanja, Maksimalan pokušaj ponovnog pokušaja, Prioritet** i Rezultat potencijalnog **klijenta**.
5. Uključite fasciklu "**Zatvori kontakt na ON** " da biste zatvorili kontakt.
6. Uključite opciju "**Ukloni kontakt na ON** " da biste uklonili režim.

7. Kliknite na **dugme Sačuvaj** u okviru kartice **Radnja** .
8. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Uređivanje ili brisanje poslovnog ishoda

Korisnik može da uređuje i briše poslovni ishod.

Uređivanje ishoda

1. Izaberite poslovni ishod i u okviru kartice "Radnja " **izaberite** stavku "**Uredi** ".
2. Ažurirajte parametre i kliknite na dugme

Ažuriraj grupu. **Brisanje ishoda**

1. Izaberite poslovni ishod i izaberite stavku **Izbriši** u okviru kartice **Radnja**.
2. Pročitajte upozorenje i kliknite na dugme "**Izbriši** " da biste uklonili poslovni ishod

Polja

Polje	Opis
Opis grupe poslovnih ishoda	Opis poslovne grupe ishoda
Ime nadređenog ishoda	Ime nadređenog ishoda
Opis nadređenog ishoda	Opis nadređenog ishoda
Radnja	Definiše radnju koju treba preduzeti za ishod. Korisnik može da uređuje ili briše ishod.
Ishod	Ime ishoda. Ishod je dispozicija koju je postavio agent na osnovu rezultata interakcije sa signalom.
Vrsta ishoda	Definiše tip ishoda kao što je neuspeh ili uspeh
Prerasporedi vreme	Definiše dan i vreme po kojem će kontakt biti pomeren za ishod
Maksimalni pokušaj ponovnog pokušaja	Ovo je broj dozvoljenih ponovnih pokušaja kada agent postavi poslovni ishod za poziv. Kada dođete do ovog broja, kontakt se bira u sledećem važećem režimu. Ako drugi važeći režimi nisu dostupni, aplikacija nastavlja da pokušava da izvrši ovaj taksu na ovom režimu dok se ne dođe do dnevne ili globalne ponovne upotrebe.
Prioritet	Definiše redosled prioriteta ishoda. Podesite broj na odgovarajući način da biste isporučili ovaj kontakt po većem prioritetu.
Rezultat potencijalnog klijenta	Ovo nije primenljivo za trenutno izdanje.

Zatvori kontakte	Navedite da li kontakt treba zatvoriti ili ne.
Zadrži PCB	<p>Opcija za lični povratni poziv istom agentu. trenutno povezani poziv je lični kontakt za povratni poziv i, nakon trajnog odlaganja, potrebno je održavati ga kao PCB kontakt, uključiti prekidač Retain PCB.</p> <p>Napomena: Funkcija ličnog povratnog poziva trenutno nije dostupna. Planirano je buduće oslobađanje.</p>

Oblast i poštanski broj

Oblast i poštanski broj održavaju glavnu listu poštanskih brojeva i pozivnih brojeva koji su povezani sa njihovim državama i vremenskim zonama. Asocijacijom, Menadžer kampanje obezbeđuje pridržavanje lokalnih statutarnih uslova za kontaktiranje pojedinaca u različito doba dana, vikendom i drugim primenljivim periodima.

Dodavanje pozivnog broja

Da biste dodali pozivni broj:

1. Dođite do kartice " **Pozivni broj** " i kliknite na **dugme "Dodaj pozivni broj"**.
2. Unesite pozivni **broj** u numeričku vrednost i izaberite vremenske **zone da biste** mapirali pozivni broj.
3. Unesite **grad** i državu **za** pozivni broj.
4. Uključite ili **isključite status** bloka pozivnog broja . Ovo omogućava blokiranje i deblokiranje pozivnog broja.
5. Izaberite **datum/vreme početka** i datum **/vreme završetka** da bi pozivni broj bio blokiran ili deblokiran.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj** u okviru kartice **Radnja** .

Uvoz novog pozivnog broja

Da biste uvezli pozivni broj:

1. Kliknite na **dugme Uvezi pozivni broj**.
2. Kliknite na **dugme Odaberite** datoteku i izaberite datoteku pozivnog broja.
3. Izaberite odgovarajuću vrednost iz padajuće liste za mapiranje. Mapiraj **pozivni broj,Ime zone,Grad** i **država**.
4. Kliknite na **dugme Uvezi**.

Uvoz pozivnog broja za blokiranje ili deblokiranje

Aplikacija ne isporučuje blokirane oblasne kontakte biraču broja. Koristite funkciju BLOCK / Deblokiranje funkcionalnosti pozivnog broja da biste blokirali isporuku kontakata.

Da biste uvezli datoteku pozivnih brojeva da biste blokirali ili deblokirali:

1. Krećite se do **polja Pozivni broj**> **Loki/deblokidni broj**.
2. Izaberite tip datoteke iz opcije "Blokiraj " ili " **Deblokiram**".
3. Kliknite na **dugme Odaberite** datoteku i izaberite datoteku pozivnog broja.
4. Izaberite datum **/vreme početka** i **datum završetka/vreme** da bi pozivni broj bio blokiran ili otključan.
5. Izaberite **poštanski** broj iz padajuće jedinice za mapiranje.
6. Kliknite na **dugme Uvezi**.

Dodavanje poštanskog broja

Da biste dodali poštanski broj:

1. Dođite do **poštanskog** broja> **D**.
2. Unesite poštanski **broj** i izaberite ime **zone da biste** mapirali poštanski broj.
3. Unesite **grad** i državu **koja** odgovara poštanskim brojem.
4. Uključite status bloka zip koda na uključivanje **ili** isključivanje . Ovo omogućava blokiranje i deblokiranje poštanskog broja.
5. Izaberite datum **/vreme početka** i datum **/vreme završetka da** biste definisali trajanje poštanskog broja koji će biti blokiran ili deblokiran.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj** u okviru kartice **Radnja** .

Uvoz poštanskog broja

Da biste uvezli **poštanski** broj:

1. Dođite do poštanskog broja> **Import poštanski broj**.
2. Kliknite na **dugme Odaberite** datoteku i izaberite datoteku sa poštanskim brojem.
3. Izaberite odgovarajuće vrednosti iz padajuće liste za mapiranje. Mapiraj **poštanski broj**,Ime **zone,Grad** i **država**.
4. Kliknite na **dugme Uvezi**.

Uvoz poštanskog broja u blokiranje ili deblokiranje

Da biste uvezli datoteku poštanski broj da biste blokirali ili deblokirali:

1. Krećite se do **polja Poštanski broj** > **Loki/deblokidni broj**.
2. Izaberite tip datoteke iz opcije "Blokiraj " ili " **Deblokidi**".
3. Kliknite na **dugme Odaberite** datoteku i izaberite datoteku sa poštanskim brojem.
4. Izaberite datum **/vreme početka i datum/vreme završetka** da bi poštanski broj bio blokiran ili otključan.
5. Sva polja u tekstualnoj datoteci prikazana su u padajućem meniju u odeljku "Mapiranje polja". Izaberite polje u datoteci za otpremanje koje odgovara pozivnom broju oblasti. Izaberite poštanski broj sa padajuće tačke za mapiranje.
6. Kliknite na **dugme Uvezi**.

Uređivanje pozivnog broja ili poštanskog broja

1. Izaberite pozivni broj ili poštanski broj i kliknite na dugme Uredi u okviru Radnja.
2. Ažurirajte detalje. Uključite prekidač "**Status blokiranja** " da biste blokirali pozivni broj ili poštanski broj.
3. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Polja

Polja	Opis
Poštanski broj	Poštanski broj koji se sastoji od pet ili devet cifara.
Grad	Ime grada
Status	Ime države
Status bloka	Definiše da li je oblast ili poštanski broj blokiran ili deblokiran
Datum/vreme početka	Datum početka i vreme blokiranja ili deblokiranje pozivnog broja ili poštanskog broja
Datum/vreme završetka	Krajnji datum i vreme za blokiranje ili deblokiranje pozivnog broja ili poštanski broj
Radnja	Dozvoljava uređivanje ili brisanje pozivnog broja ili poštanskog broja

Državni zakon

U određenim zemljama pojedinačne države mogu da imaju različite propise o telemarketingu i protokole pozivanja. Modul državnog zakona vam omogućava da navedete vreme pozivanja određeno za državu i druge zahteve usaglašenosti.

Dodaj stanje

Korisnik može da kreira stanja, poveže pozivne brojeve i poštanske brojeve i primeni vremenske zone.

Da biste dodali stanja:

1. Kliknite na **dugme Dodaj stanje** i unesite **ime** stanja.
2. Izaberite **ime zone** iz padajuće grupe.
3. Kliknite na **dugme**

Sačuvaj i nastavi. Izbor

poštanskog broja

1. Dođite do polja **Izbor poštanskog broja**.
2. Izaberite poštanski **broj koji želite** da mapirate sa stanjem. Koristite polje za pretragu da biste pronašli odgovarajući poštanski broj.

Izbor pozivnog broja

1. Dođite do broja **oblasti za izbor**.
2. Izaberite pozivni **broj koji želite** da mapirate sa stanjem. Koristite polje za pretragu da biste pronašli odgovarajući pozivni broj.
3. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Državne pravne grupe

Kartica "Državna pravna grupa" omogućava podešavanje grupa država i konfigurisanje vremena poziva, kao što je primenljivo za dato stanje.

Napomena: Državna pravna grupa može biti mapirana na nekoliko kampanja u isto vreme.

Primer: Država možda ima propis koji telemarker treba da zove samo između 8:00 AM do 18:00 časova nedeljom i od 8:00 AM do 14:00 časova subotom, bez poziva nedeljom. Možete da konfigurirate aplikaciju da biste se uverili da se kontakti isporučuju za biranje samo u toku ovih sati i budite sigurni da kontakt neće biti isporučen u kršenju državnog zakona.

Takođe bi mogla da postoji kombinacija zakona - koja nije ograničena na ove primere:

Stanje 1 - Pozivi kupcu koji nije dozvoljen ni u jednom režimu između 9 uveče i 6 časova; kućni fiksni telefon dozvoljen samo između 7 i 9 ujutru, osim nedeljom; na mobilni koji je dozvoljen samo od 10 do 14 časova od ponedeljka do petka. Primenjuju se i ograničenja govorne pošte.

Država 2 - Pozivi kupcu kući dozvoljeni samo od 18 do 20 časova osim nedeljom; kancelarijski fiksni telefon dozvoljen samo od 10 do 13 časova od ponedeljka do petka; bez poziva u nedelju; nema neželjenih SMS 6 uveče i 6 ujutru.

Kartica "Državne pravne grupe" vam omogućava da konfigurirate aplikaciju tako da ispunjava zakonske uslove za biranje broja, slanje SMS/e-pošte ili čak govorne pošte. Pored Državne pravne grupe, uverite se da ste

konfigurisan je Builder uslova usaglašenosti (CCB) koji primenjuje određenu CCB grupu uslova na određena stanja. Ove državne pravne grupe mapirane su u različite kampanje za biranje kontakata u skladu sa tim. Pravna grupa Sate može biti mapirana u nekoliko kampanja u isto vreme.

Da biste dodali grupe državnih zakona:

1. Dođite do kartice "**Državne pravne grupe**" i izaberite stavku "**Dodaj državnu pravnu grupu**".
2. Unesite **ime** grupe i opis grupe. Kliknite **na+** ikonu da biste dodali više stanja.
3. Omogućite podrazumevani prekidač na uključeno **da** biste zadržali podrazumevane postavke.
Napomena: Za postojeće državne pravne grupe podrazumevano stanje se prikazuje na kraju, posle svih ostalih država.
4. U padajućem **meniju** izaberite **ime** države i ime zone. Detalje možete ažurirati samo ako su podrazumevane postavke uključene.
5. Ako korisnik treba da doda stanje, kliknite na dugme "**Dodaj stanje**" i na prethodnoj stranici pogledajte stavku "Stanje dodavanja".
6. Unesite **vreme početka** i vreme **zaustavljanja** u okviru kojih se kontakti mogu birati za državu.
7. Ako je primenljivo, izaberite **stavku Postavi dane sedmice** pojedinačno da biste definisali vremenski period posebno za svaki dan u sedmici.

Napomena: Vremenski period koji je ovde definisan primenjuje se za sve dane u sedmici, po podrazumevanoj vrednosti.

8. Kliknite na

dugme Kreiraj.

Režim

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

1. Omogućite **prekidač omogućen za sve režime** da biste aktivirali sve režime.
2. Ako **prekidač "Svi režimi"** nije aktiviran, izaberite režim padajuće linije.
3. Unesite **datum početka** i **vreme početka**.
4. Kliknite **na+** ikonu da biste dodali više režima.

Grupe usaglašenosti

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

1. Dođite do kartice "**Grupa usaglašenosti**".
2. Premestite primenljive grupe usaglašenosti u izabranu **grupu**

usaglašenosti. Funkcije državne pravne grupe

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

1. Omogućite opciju **željenog vremena kupca**.
2. Omogućite **opciju "Ubrzano biranje broja"** ako je potrebno dostaviti kontakt državnoj grupi.

Izbor praznika

1. Dođite do kartice " Praznik" i izaberite opciju "**Praznik** za državu".
2. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Ažuriranje državnog zakona

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

Brisanje državnog zakona

1. Izaberite ime države ili ime državne grupe i kliknite na dugme "Izbriši ".
2. Kliknite na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Polja

Polje	Opis
Ime stanja	Ime države
Ime grupe	Ime državnih grupa
Opis	Opis državne grupe
Ime zone	Vremenska zona državnog pr-a
Vreme početka i zaustavljanja	definiše vreme početka i vreme zaustavljanja, u okviru kojih se kontakti mogu birati za državu.
Globalni izbor	Omogućava vam da izaberete sve poštanske brojeve i pozivne brojeve odjednom
Poštanski broj	Poštanski broj države
Pozivni	Pozivni
Radnja	Omogućava vam da izbrišete ili uredite stanje ili državnu grupu
Svi režimi su omogućeni	Omogućava sve režime odjednom
Željeno vreme kupca	Omogućava vreme koje daje kupac
Izbor praznika	Omogućava vam da izaberete praznike primenljive za državu

Odmor

Praznici definišu listu praznika zasnovanih na različitim geografijama na račun festivala, posmatranja, godišnjica rađanja i tako dalje i mapirani kampanjama. Ovo su dani kada kampanje obično ne rade. Možete da dodate praznike koji su dostupni u celoj aplikaciji. Kada dodate, ove holiday-ove možete mapirati u razne kampanje kao što je predviđeno lokalnom geografijom.

Dodaj novi praznik

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 praznik i **kliknite** na dugme **Dodaj praznik kampanji**.
5. Izaberite odgovarajuće kampanje na iskačućim menijima da biste mapirali. Da biste izabrali sve kampanje, potvrdite izbor u polju za potvrdu u redu zaglavlja koordinatne mreže.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Praznično mapiranje

Funkcija prazničnog mapiranja vam pomaže da identifikujete praznik i mapiranje kampanje. Izaberite kreirani praznik i kliknite na **dugme Dodaj prazničnu grupu**. Iskačući iskačući ekran prikazuje mapiranu kampanju, grupu na koju je kampanja asocijirana, Datum početka i Datum završetka kampanje. Ove informacije su dostupne za svaki praznik kreiran u aplikaciji.

Napomena: Dodavanje praznične grupe i praznik uvoza nisu omogućeni u ovom izdanju.

Polja

Polje	Opis
Naslov praznika	Titula za praznik.
Datum početka	Datum početka praznika
Datum završetka	Datum završetka praznika.

URL adresa

URL adresa dozvoljava da se bilo koja prilagođena stranica ili Veb lokacija ugradi u aplikaciju "Upravljač kampanjom" da bi se ista pokrenula iz menadžera kampanje. Ovo eliminiše potrebu pregledanja Često viđene Web stranice otvaranjem druge kartice pregledača.

Korisnik može da dodaje, uređuje, omogućava, onemogućava ili briše URL adresu. "Omogućavanje sistemskom meniju" prikazuje prečicu do URL adrese u meniju "Sistem". Ovo pomaže u pristupu URL adresi jednim klikom bez potrebe da se krećete do ovog ekrana.

Dodaj URL adresu

Da biste dodali novu URL adresu:

1. Kliknite na **dugme Dodaj URL** adresu i unesite ime Web stranice .
2. Unesite **URL adresu** i opis URL adrese.
3. Kliknite na **dugme** " URL logotip URL adrese" i izaberite sliku.
4. Kliknite na **dugme Sačuvaj**. URL adresa se dodaje na listu.
5. Ako je potrebno, u meniju " **Sistem**" **omogućite** opciju "Omogući meni na dalje" da biste prikazali prečicu do ove URL adrese. Ovo vam pomaže da pristupite URL adresi jednim klikom bez potrebe da se krećete do ovog ekrana.

Url adresa ažuriranja

1. Izaberite url adresu koju želite da ažurirate i kliknite na dugme "**Uredi**".
2. Ažurirajte detalje i kliknite na dugme Sačuvaj .

Izbriši url adresu

1. Izaberite url adresu koju želite da ažurirate i kliknite na dugme "**Izbriši**".
2. Kliknite na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime url adrese
Opis	Opis url adrese
URL adresa	Uniform Resource Locator (URL) aplikacije za konfigurisanje



Omogući u meniju

U meniju "Sistem" prikažite prečicu do ove URL adrese.

	Ovo vam pomaže da pristupite URL adresi jednim klikom bez potrebe da se krećete do ovog ekrana.
Radnja	Dozvoljava vam da izbrišete ili uredite URL adresu

Profil

Profili se koriste za otpremanje kontakata, ribanje kontakata ili otpremanje usaglašenosti kao što su DNC, NDNC, PEWC ili CPT kontakti. Različite aktivnosti povezane sa takvim otpremanjem, postavljanje parametara, mapiranje različitih polja i slično se obraću na nivou profila i nije potrebno da se ponavljaju u vreme otpremanja.

Kreiraj profil

Da biste dodali profil:

1. Kliknite na + **Dodaj** da biste kreirali novi profil.
2. Izaberite **vrstu profila** iz padajuće ćelije. Izaberite jednu od sledećih opcija:
 - a. Izaberite **otpremi kontakte** da biste otpremili kontakte da biste ih isporučili biraču broja.
 - b. Izaberite **opciju "Izribanje kontakata"** da biste obrišili kontakte u bazi podataka pre svežeg otpremanja.
 - c. Izaberite **usaglašenost** da biste otpremili DNC/NDNC/PEWC/CPT kontakte. Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili PEWC i CPT konfiguracije.
 - d. Izaberite pozivni **broj** da biste otpremili pozivne brojeve.
 - e. Izaberite **ZipCode da** biste otpremili poštanski broj.
3. Unesite ime **profila** i izaberite **ID kampanje koji želite da** mapirate sa profilom.
Napomena: ID kampanje je primenljiv za otpremanje kontakata i ribanje tipa profila kontakata.
4. Unesite putanju **profila**. Ako postavljate kontakte sa Amazona S3, pogledajte [Postavljanje kontakta u Amazon S3](#).
5. Kliknite na dugme **Nastavi**.

Uvezi profil

1. Izaberite tip **izvora iz fascikle** "Oblikovana datoteka", "Tabela baze podataka", "Prikaz baze podataka" ili "Prodavac CRM".
2. Ako je tip izvora " [Oblikovana datoteka1](#)",



1Kontakti su dostupni u oblikovanoj datoteci sa raznim poljima razdvojenim znakom za razdvajanje kao što je prolaz (|), tilda (~) i tako dalje ili datoteka razdvojena zarezima. Ove datoteke se mogu postaviti na lokalni disk, deljenu putanju ili na Amazon S3, Simple Storage Service.

- a. Izaberite tip datoteke **iz stavke Text/CSV** or **Ostali**. Više informacija potražite u članku "Oblikovana informacija o datoteci " na strani 126.
 - b. Izaberite znak razgraničavanja .
 - c. Kliknite na **dugme Odaberite datoteku za uvoz**.
 - d. Ako je tip datoteke "**Drugi**", izaberite odgovarajući format - fiksna širina (oblikovane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili JSON (podrazumevana opcija).
Napomena: Ako je aplikacija na lokalizovanom jeziku koji nije engleski, sačuvajte datoteku kontakta postavljenu za otpremanje u UTF-8 kodiranje.
3. Ako je tip izvora tabela baze podataka **ili** prikaz **baze podataka**:
- Napomena: Ne smete da koristite** detalje baze podataka menadžera kampanje za otpremanje kontakata preko baze podataka.
- a. Unesite ime **servera,Ime baze podataka,Korisničko ime,Lozinka** i **Ime prikaza**.
 - b. Kliknite na **dugme Poveži se**.
 - c. Aplikacija trenutno podržava otpremanja samo iz baze podataka SQL podataka. Otpremanje kontakata kroz tabelu ili prikaz baze podataka može se zakazati samo jednom u danu u vreme konfigurisanom u polju Vreme izvršavanja profila.
4. Ako je tip izvora **Salesforce CRM**,
- a. Unesite **ime SF kampanje**. Sve kampanje koje je kreirao prijavljeni korisnik na CRM-u sile prodaje su popunjene ovde. Izaberite jednu sa padajuće liste. Ako je prijavljeni korisnik administrator, sve kampanje kreirane u programu Salesforce CRM su popunjene.
 - b. Unesite **status SF člana**. Kontakti (članovi) u programu Salesforce CRM povezani su sa različitim statusima kao što su "Poslato", "Otpremljeno", "Odgovoreno", "Greška" i slično. Ovi statusi su ovde prikazani kao polja za potvrdu. Izaberite statuse članova koje želite da uvezete u kameru- paign. Dozvoljeno vam je da izaberete više statusa članova.
 - c. Izaberite znak **razgraničavanja** iz padajuće menije.

Fiksna širina

Ova opcija je primenljiva samo ako je izabrani format datoteke "Drugi ".

1. Izaberite predviđenu TXT datoteku, pojavi se odeljak Fiksna širina.

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupert Jones | 1425367489,1456838294 | Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania | 08-23-1979

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

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

APPLY

2. Prvi red podataka iz datoteke prikazan je na skali znakova. Omogućava razgraničenje kolona i definisanje zaglavlja za svaku od njih.
3. Kliknite na mesta duž reda sa podacima da biste označili ograničenja za svaku kolonu. Najviše 128 šar-aktera je dozvoljeno po koloni.
4. Prva uspostavljena kolona je nazvana Kolona 1 i uzastopne kolone su numerisane u skladu sa tim. Opseg znakova je takođe naveden za svaku kolonu. Opseg za prvu kolonu počinje od 1. Krajnje mesto kolone je početna tačka sledeće.
5. Definišite zaglavlje za svaku kolonu u okviru za tekst, prisutnu duž svake od njih.
Napomena: Samo TXT datoteke bez zaglavlja su predložene za otpremanje. Ako je TXT datoteka sa zaglavljem otpremljena, zaglavlje se tretira kao zapis. Nepodudaranje zaglavlja nije prijavljeno u istoriji globalnog otpremanja. One se mogu koristiti iz fascikle "Evidencija grešaka" u okviru "Globalna putanja otpremanja".
6. Da biste izbrisali kolonu, kliknite na dugme "**Ukloni duž nje**" i potvrdite izbor u iskačući prozoru "Izbriši potvrdu". Nije moguće izbrisati poslednju kolonu.
7. Kliknite na **dugme APPLY** da biste sačuvali promene. Kada se primene, promene se ne mogu preokrenuti. Zaglavlja kolona su sada popunjena za mapiranje podataka u poljima koja će uslediti. Krećite se do odeljka Mapiranje polja da biste mapirali zaglavlja u polja.

Mapiranje polja

1. Izaberite **prioritet** kontakta.
2. Izaberite **ime zone** iz padajuće menije. Mapirajte vremensku zonu da bi kontakti izvršili biranje broja na osnovu vremenske zone kupca. Dostupne opcije su Vremenska zona (korisnički definisana), Vremenska zona specifična za kampanju, Vremenska zona specifična za poštanski broj i Vremenska zona specifična za oblast, Vremenska zona specifična za državu i Vremenska zona specifična za oblasni broj.

3. Omogućite pozivni **broj i unesite njegov** početak i **dužinu** . Izaberite početni ekran sa table sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Izaberite dužinu sa table sa brojem. Ovo je broj znakova u pozivnog broju sa početnog računara.
4. Omogućite poštanski broj i **unesite njegov** početak i **dužinu** . Izaberite početni ekran sa table sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje poštanski broj. Izaberite dužinu sa table sa brojem. Ovo je broj znakova u poštanskim brojem sa početnog računara.

Napomena: Izaberite start sa table sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje poštanski broj. Na primer, ako podaci sa poštanskim brojem sadrže 10 cifara, a poštanski broj počinje sa drugom cifrom, izaberite 1 sa table sa brojevima.
5. Izaberite **ime stanja** iz padajuće grupe.
6. Iz padajuće liste izaberite odgovarajuću vrednost za Moment kontakta,Format **datuma momenta,Rezultat potencijalnog klijenta,ID** agenta,Dodatni **poštanski broj i ID** uređaja.

Napomena:

- Nije obavezno unos dodatnog poštanskog broja. Kada nije unet dodatni poštanski broj, primenjuje se primarni poštanski broj.
- Kada se unese nevažeći poštanski broj za kontakt, aplikacija će pokupiti podrazumevanu vrednost poštanskim brojem iz datoteke Web.config komponente Uploader kontakta, ako je omogućena. Ako podrazumevani poštanski broj nije omogućen, kontakt se ne bira.
- Kada se unese nevažeći poštanski broj za režim, određeni režim se prikazuje kao nevažeći i nije biraj broj.

Mapiranje režima

Prikazuje sve režime konfigurisane za kampanju .

1. Izaberite odgovarajuću vrednost iz **padajuće** liste polja za svaki režim.
2. Izaberite važeći **poštanski** broj za režim sa otpremljene liste. Kompletno mapiranje za sve displayed modove. Ovo mapiranje se koristi za određivanje vremenske zone kontakta za biranje broja.

Poslovno polje

1. **Poslovno polje** prikazuje polja definisana za kampanju. Polja koja formiraju deo datoteke za otpremanje kontakata prikazana su u padajuće liste Vrednosti. Mapirajte svako poslovno polje na vrednost u polju za taktiku.

Napomena: Ako je profil kreiran za otpremanje kontakata iz Salesforce CRM kampanje, polja CRM busi - ness su navedena za mapiranje

2. **Opcionalno poslovno** polje nadole za sva polja koja formiraju deo datoteke kontakta. Potvrdite izbor u polju za potvrdu za polja koja treba tretirati kao opcionalna poslovna polja za ovu kampanju.

Napomena: Opcionalna poslovna polja mapirana ovde se pojavljuju kao iskačući podaci ekrana na Agent Desktop.

Konfiguracija

1. Izaberite nivo **otpremanja** iz **kampanje i liste**.
2. Definišite **vreme za život** za listu. Vreme za život je period važenja da bi ova lista otpremljenih kontakata bila podobna za biranje broja.
3. Izaberite datum **početka za** vreme za život. Vreme za život se izračunava po broju dana datih u odgovarajućem polju u mapiranoj kampanji.
4. Izaberite **tip** operacije iz **stavke Zameni ili Dodaj/ažuriraj**.
5. Omogućite opciju "**Dodaj**" ili "**Dupliraj filter**" ili "Ažuriranje" na osnovu radnje koja će biti izvršena.

DNC/ NDNC

1. Omogućite polje **za potvrdu NDNC filter** da biste se uverili da kontakti označeni kao Nacionalni pozivi nisu otpremljeni.
2. Omogućite polje **za potvrdu** DNC filter da biste se uverili da kontakti označeni kao "Ne zovi" neće biti otpremljeni.
3. Izaberite **vrstu** polja na koje je potrebno primeniti DNC filter.

Zakaži

Napomena: Ovaj odeljak važi samo ako su kontakti profila otpremljeni iz programa Salesforce CRM.

1. Izaberite dane u sedmici kada se Salesforce CRM kontakti otpremaju u menadžer kampanje. Korisnik može da izabere dan, više dana ili sve dane.
2. Koristite tablu sa brojem da biste **izabrali interval (min)** da bi aplikacija potražila **Salesforce CRM** kontakt datoteku.
3. Kliknite na **dugme "Vremenski konektor"** da biste naveli vreme. Aplikacija traži datoteku **kontakta Salesforce CRM** u navedeno vreme. Unesite ili izaberite najviše tri vremenska konektora.
4. Kliknite na **dugme SAČUVAJ PROFIL**.

Postavljanje datoteka kontakata u Amazon S3

1. Polje "Putanja profila" donosi putanju fascikle Amazon S3 Bucket iz *postavki web.config* komponente LCMConsole. Kontakti se biraju iz datoteke postavljene na ovoj lokaciji.
2. Putanju fascikle Amazon S3 Bucket možete da konfigurirate u *odeljku podešavanja aplikacija datoteke LCMCon-sole web.config* na sledeći način:

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

3. Aplikaciji je potreban potvrđan pristup datotekama kontakata u S3. Da biste obezbedili ovaj pristup, nav- igate *u fasciklu install folder<Application>\Application\LCMContactsUploader* i otvorite datoteku za konfiguraciju pomoću odgovarajućeg uređivača. Potražite sledeće svojstvo:

```
<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false"> >  
<AmazonS3FileSettings>  
<add key="AwsAccessKeyld" value=""/>  
<add key="AwsSecretKeyld" value=""/>  
<ad key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>  
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Unesite vrednosti za svojstva `AwsAccessKeyld`, `AwsSecretKeyld` i `AmazonRegionEndPoint`. Sačuvajte promene i izađite.
5. Krećite *se do<Application Install Folder>\Application\LCMService* i unesite vrednosti za ista svojstva u datoteku za konfiguraciju za Uslugu upravljača kampanjom. Sačuvajte promene i izađite.
6. Aplikacija je sada spremna da otpremi kontakte iz fajlova smeštenih u Amazon S3.

Ažuriranje profila

1. Izaberite profil, kliknite na **ikonu "Radnja profila"**.
2. Kliknite na **dugme "Uredi "** da biste ažurirali parametar profila.
3. Kliknite na **dugme Sačuvaj profil**.

Aktiviranje profila

1. Izaberite profil, kliknite na **ikonu "Radnja profila"**.
2. Kliknite **na** dugme "Start" da biste aktivirali profil i kliknite **na** dugme "Zaustavi" da biste deaktivirali profil.

Kopiranje i kreiranje novog profila

1. Izaberite profil, kliknite na **ikonu "Radnja profila"**.
2. Kliknite **na** dugme Kopiraj i unesite **ime profila**.
3. **Ažurirajte ID kampanje i kliknite** na dugme Nastavi .
4. Ažurirajte primenljive parametre i kliknite na dugme **Sačuvaj profil**.

Brisanje profila

1. Izaberite profil, kliknite na **ikonu "Radnja profila"**.
2. Kliknite na **dugme "Izbriši"** da biste uklonili profil.
3. Kliknite na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Oblikovane informacije o datoteci

Uverite se da aplikacija ima ovlašćen pristup lokalnoj fascikli ili mreži u koju postavljate datoteke za otpremanje. Preporučuje se da ime datoteke profila/automatskog otpremanja mora biti *IME DATOTEKE*. *PROFILENAME.txt* ili *PROFILENAME.TXT*.

Na primer, ako spoljni resursi *Data.profile1.txt* datoteku u "*C:\ComplianceProfilePath* direktorijum, ona proverava valjanost imena datoteke da bi se saznao povezani profil. (uklanja oznaku tipa datoteke; razdvaja se sa tačkastom vrednošću i dobija pravu stavku). Pošto je ovo ime datoteke dostupno kao profil1, on bira predložak Profile1 i obrađuje zapise. Ako datoteka kontakta sadrži opcionalna poslovna polja, zaglavlja datoteka za ova polja nigde ne bi trebalo da sadrže specijalne znakove. Uverite se i da zaglavlje datoteke za ova polja ne počinje brojem.

Sledeća polja su rezervisana polja i ne bi trebalo da se koriste kao zaglavlja u datoteci koja sadrže kontakte za otpremanje:

- AVAILABLEMODE
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- ID FContact-a
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject
- FEmailMessage
- FEmailAttachment

- FSMS Tekst
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- ID FAgenta
- BussFld1 to BussFld26 (26 rezervisanih polja)
- Mode1..... bilo koje numerisanje
- Režim(bilo koji broj)_Zipcode

Polja

Polje	Opis
Tip otpremanja	Tip otpremanja koji treba izvršiti.
Otpremanje kontakata	Dozvoljava otpremanje kontakata za isporuku biraču broja.
Izribati kontakte	Omogućava brisanje kontakata u bazi podataka aplikacije pre svežeg otpremanja.
Usaglašenost	Dozvoljava otpremanje DNC/NDNC/PEWC kontakata.
Pozivni broj	Dozvoljava otpremanje pozivnog broja.
Poštanski broj	Dozvoljava otpremanje poštanskih brojeva.
Ime profila	Ime profila .
ID kampanje	Prikazuje listu ID-a kampanje.
Putanja profila	Putanja profila.
Oblikovana datoteka	Kontakti su dostupni u oblikovanoj datoteci sa raznim poljima razdvojenim znakom za razdvajanje kao što je prolaz (), tilda (~) itd., ili datotekom razdvojenom zarezima. Ove datoteke se mogu postaviti na lokalni disk, deljenu putanju ili na Amazon S3, Simple Storage Ser- porok.
Baza podataka	Kontakti su dostupni u tabeli baze podataka ili prikazu i mogu se otpremiti direktno u kamin iz baze podataka. Trenutno aplikati podržavaju otpremanja samo iz baze podataka SQL podataka. Otpremanje kontakata kroz tabelu ili prikaz baze podataka može se zakazati samo jednom u danu u trenutku kada je konfigurisano u polju Profil Exe- vreme isečenja.

Prodajaforce CRM	Kontakti dostupni u kampanji Salesforce preuzimaju se u kampanje aplikacija. Ovi kontakti se biraju, a ishodi primljeni od Cisco CCE birača se ažuriraju nazad u Salesforce CRM aplikaciju.
Ime SF kampanje	Sve kampanje koje je kreirao prijavljeni korisnik na Salesforce CRM-u su ovde popunjene. Izaberite jednu sa padajuće liste. Ako je prijavljeni korisnik administrator, sve kampanje kreirane u programu Salesforce CRM su popunjene.
Status SF člana	Kontakti (članovi) u programu Salesforce CRM povezani su sa različitim statusima kao što su "Poslato", "Otpremljeno", "Odgovoreno", "Greška" itd. Ovi statusi su ovde prikazani kao polja za potvrdu. Izaberite mem-ber statuse koje želite da uvezete u kampanju Campaign Manager. Dozvoljeno vam je da izaberete više statusa članova.
Znak razgraničavanja	Lista znakova koja razdvaja razna polja u datoteci za otpremanje kontakata
Ime servera	Ime imena servera baze podataka
Prioritet	Prioritet koji želite da postavite za ovaj kontakt. Što je prioritet veći, ranije se kontakt isporučuje biraču broja. Ako ne izaberete "priority", svi kontakti će podrazumevano biti tretirani sa istim prioritetom. Nakon biranja broja, prioritet ovih kontakata se menja na osnovu strategije kontakta.
Ime zone	Mapiraj vremensku zonu za kontakte; biranje broja se zasniva na vremenskoj zoni klijenta. Izaberite neku od vremenskih zona (korisnički definisanih), Vremenske zone specifične za kampanju, Vremenske zone specifične za poštanski broj i vremenske zone specifične za oblast, vremensku zonu specifičnu za državu i vremensku zonu specifičnu za poštanski broj.
Vremenska zona	Ovo je korisnički definisano polje u datoteci za otpremanje liste kontakata. Ime polja zavisi od zaglavlja koje je postavio korisnik 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 funkcioniše.



Vremenska zona određenog poštanskim brojem

Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone koju poštanski broj kontakta i dodatni zip

	presek šifre (ako je obezbeđen) nalazi se u. Za to aplikacija takođe proverava da li postoji bilo koji navedeni dodatni poštanski broj.
Vremenska zona specifična za oblast	Oblast određena vremenska zona - Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone u kojoj se nalazi oblast kontakta i poštanski broj na nivou mode (ako je obezbeđeno). Za to aplikacija proverava i poštanski broj konfigurisan u sek- u mapiranju režima.
Vremenska zona određenog stanja	Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone u kojoj se nalazi geografsko stanje kontakta.
Vremenska zona specifična za pozivni broj	Kontakti se biraju na osnovu vremenske zone koju kombinacija oblasti kontakta i lokacije poštanskog broja.
Znak razgraničavanja oblasti	Znak razgraničavanja koji se koristi za razdvajanje komponenti telefonskog broja kontakta. Ovo je omogućeno samo ako je ime zone vremenska zona specifična za oblast.
Ime stanja	Geografsko stanje kome ti kontakti pripadaju.
Pozivni	<p>Pozivni broj koji se primenjuje na kontakte.</p> <p>Izaberite početni ekran sa table sa brojem. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primer, ako vaš broj telefona sadrži 12 cifara, a pozivni broj počinje prvom cifrom, izaberite 1 sa table sa brojevima.</p> <p>Izaberite dužinu sa table sa brojem. Ovo je broj znakova u pozivnog broju sa početnog računara. Na primer, ako vaš broj telefona sadrži 12 cifara, a pozivni broj je tri cifre dugačke od prve cifre, izaberite 3 sa table sa brojevima.</p>
Poštanski broj	Poštanski broj koji se primenjuje na kontakte.
Dodatni poštanski broj	<p>Dodatni poštanski broj koji se primenjuje na kontakte.</p> <p>Napomena: Kontrola postavke datoteke za konfiguraciju po misiji na funkciju Dodatnog poštanskog broja.</p>

Dodatni poštanski broj

Aplikacija nudi mogućnost mapiranja prevare sa više poštanskih brojeva i identifikovanje prozora koji se može pozvati i koji se ukršta sa svim vremenskim zonama povezanim sa ovim poštanskim brojevima. Sistem dozvoljava najviše dva poštanski broj povezana sa

	nivo zapisa i jedan poštanski broj na svakom nivou broja kontakt telefona, otpremljen za pozivanje. Sys- tem bira ove brojeve u međusobnom intervalu u svim mapiranim poštanskim brojevima na nivou zapisa i telefonskog broja koji se poziva.
Trenutak kontakta	određeni datum i vreme biranja broja kontakta.
Format datuma momenta	Format datuma za trenutak kontakta. Avail- opcije za format datuma su dd-MM-yy, dd/MM/yy, MM-dd-yy, MM/dd/yy, yy-MM-dd, yy/MM/dd, dd-MM-yyyy, dd/MM/yyyy, MM-dd-yyyy, MM/dd/yyyy, yyyy-MM-dd, i yyyy/MM/dd.
ID agenta	ID agenta za kontakt.
Rezultat potencijalnog klijenta	Pomaže u identifikovanju najo perspektivnijeg signala koji treba kontaktirati iz kampanje. Ovaj rezultat je dostupan kao deo strategije selekcije kontakata i može se podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, a istovremeno definisati ishod poslovanja / telefonije.
ID uređaja	Jedinstveni ID uređaja na koji se šalju obaveštenja o potvrdi identiteta identiteta. ID uređaja može biti broj mobilne telefonije, ID aplikacije ili identitet mobilne opreme.
Tema	Tema e-poruke.
Telo	Telo e-poruke.
Prilog	Putanja do datoteke priloga koja ide uz e-poruku. Uverite se da datoteka za otpremanje kontakta sadrži polje koje prikazuje putanju datoteke priloga koja se nalazi u mapiranoj putanji.
SMS polja	Mapiraj polje sa padajuće liste poruke.
Vreme je za život	Vreme za život je period važenja da bi ova lista otpremljenih kontakata bila podobna za biranje broja, pod-ject na razne druge konfiguracije na Cam-paign Manager konzoli. Iz kalendara izaberite datum početka za vreme za život. Vreme za život se izračunava po broju dana datih u polju za odazivanje kora u mapiranoj kampanji.



Zamenite	Na nivou kampanje, svi postojeći kontakti na listama su zatvoreni, a otpremanja se tretiraju kao sveži prevaranti. Na nivou liste, svi postojeći kontakti koji se odnose na
----------	---

	na ovu listu su zatvoreni i 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. Polje za potvrdu "Duplikat filtera" je aktivirano za selekciju. 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 kontakti označeni kao Nacionalni pozivi ne budu otpremljeni.
DNC Filter	Obezbeđuje da kontakti označeni kao "Ne zovi" ne budu otpremljeni.
Tip	Polje na koje se primenjuju NDNC ili DNC filteri.
Interval (min)	navedite vreme aplikacije za traženje CRM kontakt datoteke sile
Vremenski konektor	Navedite vreme kada aplikacija "Menadžer kampanje" mora da potraži datoteku "Salesforce CRM con-tact".

Ponovo dodeli agente

Napomena: Funkcija ponovnog dodeljivanja agenata nije podržana u trenutnom izdanju. Ovo omogućava korisnicima da ponovo udostoje agenta koji je trenutno mapiran na kontakt.

Filter

Da biste kreirali filter:

1. Izaberite **ID agenta** da biste dodelili poziv. Možete izabrati više ID-a agenta.
2. Izaberite datum **početka poziva** i datum **završetka poziva**.
3. Ako je potrebno, potvrdite izbor u polju **za potvrdu** Svež kontakt da biste uključili sveže kontakte kao rezultat toga.
4. Izaberite **kampanju** iz padajuće menije. Možete dodati više kampanja.
5. Ako je potrebno, korisnik može da podesi prebacivanje uslova **izrade** na "Uključi ". Pogledajte [članak](#)



Stanje izrade.

- Kliknite **na dugme "Prikaži kontakte"** da biste popunili kontakte na osnovu postavljenih uslova. Prikazani su sledeći para-merači:

Polja	Opis
Izaberite	Da biste izabrali određeni kontakt, potvrdite izbor u polju za potvrdu.
ID kampanje	ID kampanje dodeljen kontaktu.
ID kontakta	ID kontakta dodeljen kontaktu.
Tip poziva	Tip poziva za poziv kao što je "Normal" ili "Povratni poziv".
PozivBackStartDate	Datum i vreme za povratni poziv.
Važećimodi	Režimi koji su važeći za ovaj poziv za povratni poziv.
ID liste	ID liste sa kojeg je ovaj kontakt otpremljen.
Status	Status kontakta koji označava "Otvoreno", "Preraspodeli" i tako dalje.
ID kampanje	Kampanja na koju se otprema ovaj kontakt.
ID agenta	ID agenta je dodelio ovaj kontakt.
PrethodniAgent	Prethodni agent dodeljen ovom kontaktu.

- Korisnik može da pregleda kontakte na osnovu filtera, "Izaberi **sve**" i "**Globalni izbor**". Izbor opcije "Sve" se koristi za izbor svih kontakata na trenutnoj stranici, a globalni izbor se koristi za izbor svih popunjenih kontakata na svim stranicama. Da biste ponovo dodelili agenta:
- Kliknite **na dugme Radnja** da biste izabrane kontakte ponovo dodelili drugim agentima.
- Unesite **ID agenta**. Kliknite **na dugme "Vreme ažuriranja"** ako novi agent treba da rukuje pozivom u drugom trenutku. Ažurirajte vreme **početka** i vreme **završetka**.
- Kliknite **na dugme Agent za ponovno poravnaj**.

Polja

Polja	Opis
Svež kontakt	Uključi sveže kontakte
ID kampanje	ID kampanje dodeljen kontaktu
ID kontakta	ID kontakta dodeljen kontaktu
Tip poziva	Tip poziva za poziv - Normalan ili Poziv- nazad
PozivBackStartDate	Datum i vreme za povratni poziv
Važećimodi	Režimi koji su važeći za ovaj poziv za povratni poziv

ID liste	ID liste sa kojeg je ovaj kontakt otpremljen
Status	Status kontakta kao što je otvoreni, res-cheduled i tako dalje
ID agenta	ID agenta dodeljen kontaktu
PrethodniAgent	Prethodni agent dodeljen prevarantu
Poslovno polje	Navodi dostupna poslovna polja
OptionalBusinessField	Navodi dostupna opcionalna business polja
Radnja	Obezbeđuje opciju ponovnog dodeli agenta

Ostale postavke

Možete da izvršite sledeće:

Brojač pokušaja

Brojač pokušaja vam omogućava da svakom unapred konfigurisanom ishodu telefonije dodelite tipove ishoda. možete identifikovati da li je ishod kontakt desne strane (RPC) ili ne. Možete da prebrojite svaki pokušaj ponovnog pokušaja za prevare koje se biraju iz aplikacije.

Krećite se **do ostale** postavke **>Atempt brojač**. Izaberite grupu ishoda, ažurirajte potrebna polja, omogućite ili onemogućite potrebna polja i kliknite na dugme SAČUVAJ . Stranica prikazuje sledeće parametre:

Polje	Opis
Ishodi	Navodi sve telefonske ishode
Tip	Tip ishoda za svaki ishod kao što je ishod telefonije
Tip RPC-a	<p>Dozvoljava vam da postavite tip ishoda kao RPC tip ili tip koji nije RPC. Ne možete dodati nikakav novi ishod telefonije. Dodeljeni tip ishoda možete da promenite samo iz RPC u ne-RPC ili obrnuto.</p> <p>Desni partijski kontakt (RPC) je telefonski ili poslovni ishod kada možete da potvrdite da se osoba koju ste nameravali da kontaktirate odazva na vaš glasovni poziv.</p> <p>Non Right Party Kontakt (Non -RPC) je ishod telefonije kada se na vaš glasovni poziv ne odazove</p>



	namenjena osoba. Na primer, telefonska sekretarica,
--	---

	faks mašina, bez odgovora i tako dalje
Globalni pokušaj ponovnog pokušaja	Maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji. Kontakti se ne biraju kada se iscrpe globalna ponovna pokušaja.
Dnevni pokušaj ponovnog pokušaja	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u danu za kampanju.
Pokušaj ponovnog pokušaja režima	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja da se napravi pre nego što se preseli u sledeći režim. Međutim, ako se ranije dostigne ograničenje ponovnog pokušaja ishoda, biranje broja se izvršava u sledećem dostupnom režimu. Ako drugi režim nije dostupan, bira se jedini raspoloživi režim dok se ne dostigne ograničenje dnevnog i/ili globalnog pokušaja ponovnog pokušaja.
Pokušaj ponovnog pokušaja ishoda	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja da se napravi pre nego što se preseli u sledeći režim. Međutim, ako je ranije dostignuto ograničenje ponovnog pokušaja režima, biranje broja se izvršava u sledećem dostupnom režimu. Ako drugi režim nije dostupan, bira se jedini raspoloživi režim dok se ne dostigne ograničenje dnevnog i/ili globalnog pokušaja ponovnog pokušaja.
Pokušaj ponovnog pokušaja prozora	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti u prozoru za pozivanje.
Ishod poziva uživo	Potvrdite izbor u polju za potvrdu da bi aplikacija ovaj ishod smatrala ishodom poziva uživo (kao poziv na koji se klijent odazvali). Ishod poziva uživo se koristi za izračunavanje napuštenog procenta.

Dimenzije

Dimenzija omogućava izgradnju prilagođenih izveštaja. Menadžer kampanje pruža širok spektar izveštaja u realnom vremenu i istorijskih izveštaja. Kampanje imaju poslovne parametre, neke obavezne i neke opcionalne, konfigurisane u skladu sa određenim zahtevima specifičnim za kampanju.

Primer, Kanal prodaje može biti drugi poslovni parametar u jednoj kampanji, a peti u drugoj. Na nivou kampanje moguće je izveštavanje na osnovu poslovnih parametara. Međutim, na nivou preduzeća, ako vam je potrebna informacija o prodaji preko različitih kanala i kroz različite kampanje, Dimenzija je put koji treba da ide. Slične poslovne parametre možete mapirati po



kampanjama, bez obzira na to gde su konfigurisani, pod jednom dimenzijom.

1. Dođite do kartice Dimenzija i izaberite stavku **KREIRAJ DIMENZIJU**.
2. Dodajte **ime dimenzije** i **opis**.

3. Unesite vrednost **dimenzije kao** što su "Kreditna kartica", "Debitna kartica", "Kartica naplate" ili "Kartica lojalnosti" za vrstu kartice polja Busi - ness. Ako želite prilagođeni izveštaj koji grupuje podatke na nivou preduzeća na kreditnoj kartici, u ovo polje možete uneti kreditnu karticu.
4. Da biste dodali još vrednosti, kliknite na **dugme "Dodaj "** i dodaj vrednost **dimenzije**.
5. Kliknite na

dugme

Sačuvaj. Izbriši

dimenziju

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

Alerter

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

Alerter je objekat za samoočlašćavanje na aplikaciji koji skenira sve usluge i komponente radi pravilnog rada. Ako je neka usluga oborena, uzbuna šalje obaveštenje putem e-pošte na određeni ID e-pošte koji je ovde kon-skontoao. Ovde možete da konfigurirate obaveštenje putem e-pošte za primaoca. Ovo pomaže administratoru birača poziva da preduzme korektivne korake.

1. Krećite se do **kartice "Obaveštenje "**.
2. Unesite e-adresu **pošiljaoca** . Ovo se prikazuje u polju "Od" kada obaveštenje šalje poštu samo kada:
 - a. Bilo koja komponenta je zaustavljena ili počela sa radom
 - b. Svako upozorenje koje je podigao SNMP prijemnik. Pogledajte postavke e-pošte.
 - c. Planirani izveštaj se šalje konfigurisanom primaocu.
3. Unesite **SMTP** usluge sa koje se šalje **e-poruka 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**. E-poruka sa obaveštenjem se šalje na ovu e-poruku.
6. Kliknite na dugme "Dodaj i dodaj **ID e-pošte "** da **biste dodali još primalaca**.
7. Kliknite na

dugme

Sačuvaj.

Brisanje

primaoca

Da biste izbrisali primaoca, 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	Identično ime poslovnog polja
Tip podataka	Tip podataka za poslovni parametar kao što je <ul style="list-style-type: none"> • Broj, za numeričke podatke. • Plutaj, za brojeve sa decimalnim vrednostima. • DateTime, za vrednosti koje predstavljaju datum i vreme. Ako izaberete ovaj tip podataka, izaberite željeni format datuma u polju "Oblikovanje". • Niska, za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji znak.
Ime dimenzije	Ime dimenzije. Dimenzija vam pomaže u kreiranju prilagođenog izveštaja.
Opis	Opis dimenzije
Vrednost dimenzije	definiše vrednost za koju želite da prilagođeni izveštaj grupiše podatke na nivou prioriteta, kao što su kreditna kartica, debitna kartica
E-pošta pošiljaoca	ID e-pošte iz kojeg alerter šalje poštu
SMTP	Ime servera sa kojeg se šalje e-pošta
SMYP Port	Port koji je rezervisan za SMTP server
Korisničko ime	Korisničko ime za SMTP server koji menadžer kampanje koristi za slanje e-poruka
Lozinka	Lozinka za potvrdu identiteta korisnika
ID e-pošte primaoca	E-poruka sa obaveštenjem se šalje na ovu e-poruku

Globalni poslovni parametri

Ovo su poslovna polja koja se koriste u kampanjama. Pored toga, možete da kreirate jedinstvena i uobičajena polja za globalnu upotrebu u kampanjama ili za korišćenje u alatki "Izrada uslova usaglašenosti" (CCB). Ukupan broj dozvoljenih polja business u kampanji je 30, uključujući 5 jedinstvenih i zajedničkih polja, pored 25 dozvoljenih poslovnih polja na nivou kampanje.

- Jedinstveni ID - ova polja možete koristiti za kreiranje poslovnih polja kao što su "ID kupca", "ID naloga" i slično.
- Zajedničko polje - ova polja možete koristiti za kreiranje poslovnih polja kao što su iznosi, broj dana i slično.

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

Da biste kreirali poslovni parametar:

1. Omogućite jedinstveni identifikator **1** i **kliknite na dugme " U redu "** da bi potvrda iskočila.

Napomena: Kada sačuvate i omogućite ovaj Jedinstveni identifikator 1, svi jedinstveni ID- i konfigurisani za različite oznake kamera se zamenuju ovom vrednošću.

Morate da omogućite datoteke sekvencijalno. Ne možete omogućiti 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 1** i unesite ime polja.
5. Izaberite tip **podataka iz** niske „Broj " i "Plutaj ".
6. Izvršite korak od 4 .
7. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Napomena: Kada omogućite i sačuvate globalne poslovne parametre, ne možete da izvršite nikakve promene ili izbrišete nijedan od ovih parametara. Ova akcija je nepovratna.

Poslovna polja

1. Krećite se do **poslovnih polja** i kliknite **na+ADD**.
2. Unesite ime **poslovne arhive** i tip **podataka**.

Pokazuje na notu:

a. Ne započinjete ime poslovnog polja sa specijalnim znakom ili brojem. Možete da koristite specijalni znak ili broj između imena poslovnog polja.

3. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.
4. U okviru **kartice "Radnje "** **izaberite** stavku "Uredi" da biste ažurirali detalje, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

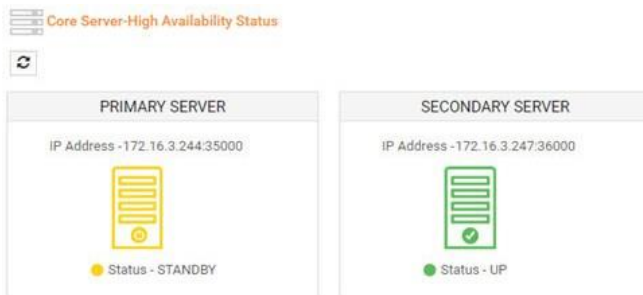
Polja

Polje	Opis
Jedinstveni identifikator	Ime jedinstvenog identifikatora. Pomaže u obezbeđivanju jedinstvene identifikacije identičnih poslovnih polja u više kampanja.
Zajedničko polje	Identično ime poslovnog polja
Tip podataka	Tip podataka za poslovni parametar kao što je

	<ul style="list-style-type: none"> • Broj, za numeričke podatke. • Plutaj, za brojeve sa decimalnim vrednostima. • DateTime, za vrednosti koje predstavljaju datum i vreme. Ako izaberete ovaj tip podataka, izaberite željeni format datuma u polju "Oblikovanje". • Niska, za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji znak.
Ime poslovnog polja	Ime poslovnog polja.

Status visoke dostupnosti

Pruža pogled na status visoke dostupnosti vašeg stanara.



Ha status prikazuje status servera na kojem je jezgro pokrenuto i obaveštava vas da rešavate probleme sa drugim serverom koji je neisklon. Status primarnih i sekundarnih servera je predstavljen kao:

- UP - Server je pokrenut. Predstavljen je u zelenoj boji.
- STANJE PRIPRAVNOSTI - Server je u režimu pripravnosti i predstavljen je u žutoj boji.
- DOWN - Server je oboren i predstavljen crvenom bojom.

Potvrda identiteta

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Potvrda identiteta pomaže da se osigura da je preduzeće komuniciralo sa pravom osobom.

Primer:

Ako preduzeće, kao što je banka, zahteva od klijenata da potvrde identitet za proces, Menadžer kampanje šalje kontaktima potvrdu identiteta pre poziva, zahtevajući od kupaca da zakažu vreme za poziv. Ako je kupac odgovorio u roku praga, kupac se poziva/ ne poziva na osnovu njihovog



Odgovor. U slučaju da nema odgovora od kupca, aplikacija bira kontakt, proknjižite vreme praga. Nakon uspešne potvrde identiteta pre poziva, agent zahteva od kupca da izvrši potvrdu identiteta tokom poziva pomoću vidžeta za potvrdu identiteta.

Korisnik može da kreira novo, ažurira ili izbriše ime potvrde identiteta.

Kreiraj potvrdu identiteta

Da biste dodali potvrdu identiteta:

1. Kliknite na + **Kreiraj potvrdu identiteta**.
2. Unesite **ime** i opis **predložka** za potvrdu identiteta.
3. Izaberite odgovarajuća polja iz polja Dostupna **polja za potvrdu identiteta identiteta** i premestite **se u polje Polja za potvrdu identiteta** teda.
4. Kliknite na **dugme Dalje**.

Poruka obaveštenja

1. Izaberite obaveštenje **pre poziva da biste** unapred definisano vreme čekanja ili izaberite opciju Unesite ručno **da biste** ga podesili.
2. Unesite poruku **obaveštenja pre poziva** koja se isporučuje kao obaveštenje pre poziva.
3. Odmah izaberite **stavku Primi poziv, Zakažite poziv nazad i odbiti poziv**. Ove opcije se daju kupcu da bi izabrao poziv za potvrdu identiteta. Izaberite bar jednu od opcija koja nije odbijanje **poziva**. Ako **je izabrana opcija "Odbijanje poziva"**, izaberite jednu od druge dve opcije.
4. Unesite poruku **obaveštenja o pozivu za potvrdu identiteta** koja se isporučuje kupcu tokom poziva za potvrdu identiteta.
5. Koristite traku slajdova ili ručno unesite broj **ponovnih pokušaja preraspoređivanja** poziva za autentikaciju identiteta.
6. Kliknite na **dugme SAČUVAJ**.

Ažuriraj potvrdu identiteta

1. Izaberite ime potvrde identiteta i u okviru kartice "Radnja " **izaberite** stavku "**Uredi** ".
2. Ažurirajte odgovarajuće detalje i kliknite na dugme **SAČUVAJ**.

Izbriši potvrdu identiteta

1. Izaberite ime potvrde identiteta i kliknite na dugme Izbriši u okviru radnje.
2. Kliknite na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Polja

Polja	Opis
Ime	Ime predloška za potvrdu identiteta
Opis	Opis odgovarajućeg predloška inten- ded potvrde identiteta
Obaveštenje pre poziva	Unapred definisano vreme čekanja
Poruka obaveštenja pre poziva	Poruka koja se isporučuje kao obaveštenje pre poziva
Radnja na obaveštenju	Pruža opciju kupcu da odabere poziv za potvrdu identiteta kao što je "Primi poziv odmah", "Zakaži povratak poziva" i odbio poziv
Poruka obaveštenja o pozivu	Poruka koja će biti dostavljena na signal tokom poziva za potvrdu identiteta
Ponovni pokušaji ponovne operacije	<p>Dozvoljava unos broja ponovnih pokušaja za preraspoređivanje poziva za potvrdu identiteta.</p> <p>Pristupite dugmadi + i - da biste razlikovali broj. Ova funkcija dozvoljava kupcu da ponovo zakaže poziv tako što će odabrati kasniji period, kao što je kon- skontalo u predlošku potvrde identiteta. Na taj način se kupcu šalje novo obaveštenje pre poziva u odabrano vreme. Kupac sada može, da popravi vreme za poziv ili da ga ponovo uduži, ponovo. Ovaj proces res-chedulinga može da se obavi onoliko puta koliko je pomenuto u polju "Ponovni pokušaj". Prekoračite- ing ovo ograničenje, proces potvrde identiteta autentičnog acioniranja</p>

	se otkazuje.
Radnja	Dozvoljava uređivanje i brisanje identiteta

Kampanja izvoza ili uvoza

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

Nije moguće uvesti ili izvesti profile usaglašenosti. Korisnici mogu da uvezu i izveze sve režime i strategije kontakata. Izabrane vremenske zone u kampanjama se automatski omogućavaju u okruženju uvoza.

Poeni koje treba uzeti u obzir

Tokom uvoza/ izvoza kampanja napravite napomena o sledećim informacijama:

- Profili usaglašenosti se ne mogu ni uvoziti ni izvoziti.
- Takođe se uvoze sledeći moduli, ako su mapirani u kampanje koje se uvoze: Poslovni ishod, praznici, profil, e-pošta, SMS i potvrda identiteta.
- Svi režimi i strategije kontakata mogu da se uvezu i izveze.
- Izabrane vremenske zone u kampanjama se automatski omogućavaju u okruženju uvoza, ako ranije nisu omogućene.

Uvoz kampanje

1. Kliknite na dugme Uvezi radio i kliknite na dugme "**Odaberi datoteku**".
2. Izaberite odgovarajuću datoteku za uvoz i kliknite na dugme "Uvezi".

Izvoz kampanje

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

Polja

Uvoz i izvoz obuhvata sledeća polja:

Polja	Opis
-------	------



Kampanju	Ime kampanje.
Grupa za kampanju kampanju.	Ime grupe za kampanju.
Status	Status uvezenog kontakta ako je uvoz dovršen ili neobrađen.
Razlog	Razlog ako uvozni kontakt nije uspeo.

Izvezi

Kampanju	Ime kampanje.
Grupa za kampanju kampanju.	Ime grupe za kampanju.

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

Kampanju
Detalji kampanje
Poslovni parametri
AI konfiguracija
CSS
Zakaži
Uređivač predloška e-pošte
SMS uređivač predložaka
Druga konfiguracija
Konfiguracija sistema
Režima
Poslovni ishod
Praznike
Profil
E-adresa
SMS
Potvrda identiteta

Kategorija kampanje

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

Kreiraj kategoriju kampanje

Da biste kreirali kampanju:

1. Krećite se do **kategorije kampanje** i kliknite na dugme + **Dodaj kategoriju kampanje**.
2. Unesite **ime kategorije** kampanje i **opis** kategorije kampanje.
3. Unesite **ID grupe otkazivanja pretplate ako korisnik koristi** server koordinatne mreže za slanje i prijem e-poruka. Ako ID otkazivanja pretplate nije obezbeđen, sistem dodeljuje "0" (nula) kao vrednost za ovo polje.
4. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Ažuriranje kategorije kampanje

1. Izaberite kategoriju kampanje i u okviru kartice **Radnja** izaberite stavku **Uredi** .
2. Ažurirajte parametre i kliknite na dugme Sačuvaj .

Brisanje kategorije kampanje

1. Izaberite kategoriju kampanje i u okviru kartice **Radnja** izaberite stavku **Izbriši** .
2. Kliknite na dugme **U redu** da biste dobili potvrdu iskaćući.

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

Polja

Polja korišćena u kategoriji kampanje navedena su ovde:

Polja	Opis
Ime kategorije kampanje	Ime kategorije kampanje. Kategorija kampanje je grupa kampanja.
Opis kategorije kampanje	Opis kategorije kampanje
Radnja	Omogućava korisniku da uređuje i briše kategoriju "Kamilica"
Otkaći pretplatu na ID grupe	U slučaju korišćenja SendGrid servera za slanje i prijem e-poruka, unesite odgovarajući ID otkazivanja pretplate, kao što je kreirano u sendGrid-u. Ako ID otkazivanja pretplate nije obezbeđen, sistem dodeljuje "0" (nula) kao vrednost za



	ovo polje.
--	------------

Konfiguracija CPaaS dobavljača usluga

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.

Menadžer kampanje podržava pokretanje IVR (agent-manje) kampanja pomoću spoljnih dobavljača CPaaS usluga. Korisnik može da konfigurira akreditive za pristup dobavljača usluga.

Konfigurirajte Twilio Flex

Da biste konfigurirali novi CPaaS kao Twilio Flex:

1. Kliknite na **dugme Dodaj CPaaS**.
2. Unesite ime **za obezbeđivanje** i izaberite dobavljača **iz** padajuće menije kao **Twilio**.
3. Unesite **ime aplikacije**. Ovo je ime Aplikacije Twilio Flex koje aplikacija koristi za pozivanje.
4. Unesite **Tajni ključ aplikacije** koji je obezbedio CPaaS dobavljač usluga za pristup CPaaS API. Privatni ključ se generiše kada korisnik kreira aplikaciju na Twilio Flex-u.
5. Unesite **oznaku aplikacije za potvrdu identiteta korisnika**.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Napomena: Ova konfigurirana URL adresa je popunjena u IVR predložka za vaše IVR kampanje.

Konfigurirajte Nexmo

Da biste konfigurirali novi CPaaS Provide as Nexmo:

1. Kliknite na **dugme Dodaj CPaaS**.
2. Unesite ime **za obezbeđivanje** i izaberite dobavljača **iz** padajuće ćelije kao **Nexmo**.
3. Unesite **ID zatvaranja**.
4. Kliknite na **dugme "Privatni ključ"** i izaberite privatni ključ.
5. Unesite **API ključ za pristup Nexmo API**.
6. Unesite **Tajni ključ** koji je obezbeđen za pristup Nexmo API. Privatni ključ se generiše kada kreirate aplikaciju na Nexmu.
7. Izaberite **Nexmo broj** koji ćete postaviti **kao ID** izlaznog pozivaoca za izlazne pozive iz glasovnih kampanja.
8. Kliknite na **dugme Nabavi Nexmo brojeve**. Korisnik može da koristi ove brojeve da bi postavio ID pozivaoca za glasovne kampanje.

9. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Napomena: Ova konfigurisana URL adresa je popunjena u IVR predložka za vaše IVR kampanje.

Ažuriraj CPaaS konfiguraciju

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

Izbriši CPaaS konfiguraciju

1. Izaberite CPaaS ime i kliknite na dugme Izbriši .
2. Kliknite na **dugme U** redu na potvrdnom iskačuću meniju.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime dobavljača CPaaS usluga konfigurisano da koristi aplikaciju za rukovanje IVR kampanjama
Dobavljač platforme	Dobavljač CPaaS dobavljača usluga
Aplikacija	Ime CPaaS provajdera kojeg "Čovek kampanje" koristi za rukovanje IVR kampanjama
Radnje	Dozvoljava uređivanje i brisanje CPaaS konfiguracije
Ime aplikacije	Ime Twilio aplikacije se koristi za pozivanje. Da biste generisali ime aplikacije, prijavite se na Svoj Twilio Flex nalog i kreirajte aplikaciju. Na successful kreaciji, dostupno je ime aplikacije.
Tajni ključ aplikacije	Tajni ključ koji je obezbedio CPaaS provajder za pristup CPaaS API. Privatni ključ se generiše kada kreirate aplikaciju na Twilio Flex-u. Preuzmite privatni ključ i uskladištite ga na lokalnom serveru. Ovaj Priv- jeo ključ se koristi za autorizaciju Twilio Flex poziva.
Oznaka aplikacije	Oznaka aplikacije za potvrdu identiteta korisnika. Oznaku za određeno ime aplikacije i kombinaciju tajnih tastera možete generisati iz aplikacije Twilio Flex. Ovde unesite ovaj ključ od simbola.
ID aplikacije	ID Nexmo aplikacije je nekada telefonirao. Da biste generatnuli ID aplikacije, prijavite se na nexmo nalog i kreirajte aplikaciju. Na uspešnom



	stvaranju,
--	------------

Polje	Opis
	ID aplikacije je dostupan.
Privatni ključ	Dozvoljava izbor privatnog ključa aplikacije
API ključ	API ključ za pristup API
Tajni ključ	Ključ obezbeđen za pristup API. Privatni ključ je generirani kada korisnik kreira aplikaciju. Preuzmite privatni ključ i uskladištite ga na lokalnom serveru. Ovaj privatni ključ se koristi za autorizaciju poziva.
Dobijte Nexmo brojeve	Dozvoljava korišćenje brojeva za postavljanje ID-a pozivaoca za glasovne kampanje
ID izlaznog pozivaoca	Broj koji treba postaviti kao ID izlaznog pozivaoca za izlazne pozive iz glasovnih kampanja

API ključevi

Funkcija API Tasteri olakšava bezbedan pristup aplikaciji nezavisnog proizvođača uslugama upravljača kampanjom. Osnovna potvrda identiteta omogućava pristup Webservice i WebSocket serveru.

Kreiranje API ključeva

1. Krećite se **do API i kliknite** na dugme "**Kreiraj**".
2. Unesite **ime i opis za API ključ**.
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 podrazumevani API i tajni par ključeva, ključna vrednost nije vidljiva.

5. Kliknite na dugme **Prosledi** da biste dovršili.

Korišćenje API ključa

Za pristup Webservice i WebSocketu možete da koristite kreirani ključ API ključ kao akreditive.



Webservice

Pošaljite ključ API kao zaglavlje putem osnovnog protokola potvrde identiteta pomoću Base64 šifrovanja. Šifruj API ključ.

```
Autorizacija:Osnovno (Base64 šifrovanje) (apikey:secretkey)
```

Primer:

```
Autorizacija: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyMzQ1LTEyMTIxMjEyLTEyMTItMTIy
```

Kada je klijent uspešno povezan, klijent dobija odgovore.

Povezivanje Websocketa

Pristupite WebSocketu sa potvrdom identiteta:

```
wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<WebSocket URL>:PortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>
```

Primer:

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

Gde:

ApiKey – Generisani API ključa –
Generisani tajni ključ.

Kodirati API ključ - tajni ključ koristeći base64 uslužni program za kodiranje i koristiti kodirani rezultat u zahtevu.
URL adresa WebSocket – Ovo je URL adresa Websocketa i Port, razlikuje se za svakog korisnika.

Korisnik – Ime klijenta koji zahteva 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 na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime dodeljeno API ključu
API ključ	API ključ koji generiše aplikacija
Datum kreiranja	Datum i vreme generisanja API ključa
Izbriši	Dozvoljava uklanjanje API ključa
Tajni ključ	Prikazuje tajni ključ. Korisnik mora da kopira ključ.
URL adresa Websocketa	Ovo je URL adresa Websocketa i Port, razlikuje se za svakog korisnika.
Korisnik	Ime klijenta koji zahteva pristup WebSocket serveru.

Izrada uslova usaglašenosti

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Funkcija "Izrada uslova usaglašenosti" (CCB) omogućava kreiranje više grupa usaglašenosti, ized organa zasnovanih na geografskim državama ili državnim grupama. Ova pravila usaglašavanja mogu da se primenjuju unutar državnih pravnih grupa koje su mapirane u pojedinačne kampanje. Vaša organizacija može da kreira onoliko grupa statutarnih usaglašenosti koliko je potrebno. Uslovi usaglašenosti stupaju na snagu kada se isporuče kontakti za biranje broja.

Upotreba CCB

CCB vam omogućava da izvršite sledeće radnje:

- Kontrolišite kada treba da se izvrši pravilo za kanale i režime.
- Primenite pravila tokom dana ili časova.
- Kreirajte pravila za broj pokušaja (na primer, tri pokušaja tokom dva dana, pet pokušaja tokom pet dana itd.)
- Posebno kreirajte pravila za prvi ili poslednji pokušaj, tako što ćete proveriti ishod ili vreme pokušaja.
- Proverite da li postoje različiti pokušaji konfigurisani.
- Koristite tri jedinstvena ID-a i broj telefona da biste pratili pokušaje.
- Koristite dva poslovna polja na nivou sistema u pravilima biranja.
- Proverite da li ima saglasnosti ili ne-saglasnosti.

- Konfigurirate tip interakcije - Glas, Govorna pošta, E-pošta itd. U okviru govorne pošte možete da konfigurirate "Bez poruke", "Ograničeno" ili "Bez ograničenog").
 - Ograničena govorna pošta je ona u kojoj pozivalac ostavlja samo identifikaciju pozivaoca, a ne bilo kakve druge informacije kao što je svrha poziva itd.
 - Govorna pošta koja nije ograničena je ona u kojoj pozivalac takođe može da ostavi dodatne informacije.
- Koristite operatore kao što su +, >, <, tako dalje.
- Kontrolirate logiku preraspoređenja automatski, ručno ili čak zatvorite kontakt.

CCB grupe

Dođite do CCB > uslova usaglašenosti.

Levo okno prikazuje sve konfigurisane CCB grupe, a desno okno prikazuje uslove. Možete kopirati kon-dition i replicirati u drugoj CCB grupi i izbrisati CCB grupu.

Desno okno prikazuje uslove konfigurisane za određeni CCB. Možete da se proširite da biste videli uslove za ovo pravilo. Dugme "Dodaj pravilo" možete da koristite i za dodavanje pravila. Paleta dugmeta "Radnje" ima ali- tone koje možete da koristite 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 usaglašenosti** 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 selekciju. Možete izabrati jedan, mnogo ili sve kanale.
6. Izaberite **režime** na kojima se izvršava ovo pravilo. Svi režimi konfigurisani za ovu instancu aplikacije su navedeni za selekciju. Možete da izaberete jedan, mnogo ili sve režime.
7. Unesite broj za rolling i **izaberite " Dani " ili " Časovi "** sa sledeće padajuće liste. Ovo označava da pravilo ograničava broj pokušaja svakog dana/časova. Na primer, ako prevarite cifru 7 kao dane kotrljanja, aplikacija ograničava biranje broja pokušaja tokom 7 roling dana. Ovim se postavlja pravilo za pozivanje. Sledeći koraci određuju uslove koji se primenjuju tokom pozivanja.
8. Izaberite državnu pravnu grupu **ako izaberete** opciju "Stanje **kao tip grupe usaglašenosti**" . Izaberite grupu **kampanja iz kampanje** i **kategorije** ako **kampanju izaberete kao tip grupe usaglašenosti** .

9. Izaberite **jedinstveni ID** sa padajuće liste. Svi jedinstveni ID-i kreirani su ovde navedeni. Više detalja o kreiranju jedinstvenog ID-a potražite u članku Globalni poslovni parametri.
10. Izaberite **važeci** režim sa padajuće liste. Svi modovi kreirani za odabrani kanal su lis-ted. Možete da izaberete jedan, mnogo ili sve režime.
11. Sa padajuće **liste** izaberite tip provere. Opcije su "Pokušaji", "Prvi pokušaj" ili "Poslednji pokušaj".
12. Ako je izabrani tip potvrde "**Pokušaji**", izvršite sledeće:
 - a. Izaberite grupu ishoda usaglašenosti sa padajuće liste Provera da li postoji. Ova lista sadrži sve grupe ishoda usaglašenosti kreirane za CCB.
 - b. Izaberite **Operator** sa sledećeg: tačno je jednak, manji je ili jednak, veći je od ili jednak ili nije jednak.
 - c. Unesite **vrednost** koju aplikacija mora da proveriti.
13. Ako je izabrani tip potvrde "**Prvi pokušaji**" ili "**Poslednji pokušaji**", izvršite sledeće:
 - a. Sa **padajuće** liste **izaberite** stavku Vreme ili ishod. Ova lista sadrži sve Compliance Outcome grupe kreirane za CCB.
 - b. Izaberite **Operator** sa sledećeg: tačno je jednak, manji je ili jednak, veći je od ili jednak ili nije jednak.
 - c. Unesite **vreme** ili izaberite **CCB grupu** ishoda u **polju** Vrednost.
14. Ako gorenavedeni uslov nije zadovoljan, izaberite opciju sa padajuće liste Izbor radnje. Navedene su sledeće radnje:
 - a. Zatvori kontakt - zatvara kontakt. Nema daljih pokušaja biranja broja.
 - b. Prerasporedi - Aplikacija ponovo zakašnje kontakt. Popunite polja za dane, časove i minute da biste ponovo zakaseli kontakt.
 - c. Automatsko prerasporepenje - Aplikacija automatski prerasporepuje da bi se biralo po auto-matiinom broju, ako su preostali pokušaje i u to vreme dozvoljeni po zakonu. Auto res-schedule zamenjuje Strategiju kontakta i traži najranije dostupno vreme pozivanja.
15. Kliknite na **dugme SAČUVAJ**. Ova pravila se sada primenjuju u vreme biranja broja.

Dodaj još uslova

1. Takođe možete dodati više uslova na osnovu različitih drugih geografskih statutarnih propisa. Na primer, neka država bi propisala uslove pozivanja zasnovane na vremenu - N broj pokušaja ako neizmireni iznos dospeva duže od X dana ili neograničen broj pokušaja ako iznos koji ističe dospeva za manje od X dana.
2. Kliknite **na** dugme Dodaj na izradu uslova. Otvoriće se padajuća lista koja prikazuje opcije Pokušaji, Polja i Saglasnost.
3. Operator **AND** se automatski aktivira.
4. Ako je izabrani tip potvrde "Pokušaji", izvršite korak od 10 .

5. Ako izaberete saglasnost , izvršite sledeće:
 - a. Izaberite **jedinstveni ID** sa padajuće liste. Opcije uključuju ID kupca, ID porudžbine, Deliv- erylD i ModeValue. Koristi se za filtriranje pristanka na osnovu vrednosti režima ili izabranog jedinstvenog ID-a.
 - b. Sa padajuće **liste izaberite saglasnost ili neodbrambavanje** . Ovo određuje da li će pravilo biti primenjeno na PEWC kontakt ili na kontakt koji nije PJUC.
 - c. Operator **je** unapred izabran onako kako **je tačno jednak**.
 - d. Unesite **vrednost** za ovo polje. Izaberite neku od polja **Da** ili **Ne** .
6. Izvršite korak od 12 .

Dodavanje grupe ishoda usaglašenosti

Dođite do **kartice CCB > Compliance Outcome Groups** da biste dodali grupe ishoda za izradu usaglašenosti Condi- tion.

1. Kliknite na **dugme Dodaj novo**.
2. U odeljku **Dostupni ishodi** , sve telefonske i **poslovne ishode** navodi chan - nel.
3. Za **ishode telefonije proširite** svaki režim da biste nabrajali ishode u režimu.
4. Za **poslovne ishode** proširite grupe ishoda da biste videli listu ishoda.
5. Izaberite jedan, mnogo ili sve ishode iz levog okna i koristite **> >> da** biste ih premestili u odeljak Izabrani ishodi.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste dovršili.
7. Da biste osjetili bilo kakav ishod, otvorite grupu u režimu uređivanja i **koristite < <or <<** buttons da biste premestili jedan, mnogo ili sve ishode iz grupe.

Dodavanje postavki usaglašenosti

Dođite do kartice **CCB > Postavke usaglašenosti** da biste konfigurisali postavke usaglašenosti za povratni poziv i AEM pozive.

1. U odeljku **Postavke** usaglašenosti možete da izvršite sledeće:
2. Uključite prekidač **za povratne pozive evidencije DA** biste 7B i PCB pozive smatrali pokušajima usaglašenosti kada se kontakti isporučuju za biranje broja.
3. Uključite prekidač **za AEM pozive evidencije da** biste AEM pozive smatrali pokušajima usaglašenosti kada se kontakti isporučuju za biranje broja.

PII zaštita

Zaštita ličnih informacija o identitetu (PII) vam omogućava da zaštitite određene informacije o klijentu. Možete da sakrijete određene informacije o kupcu kao što su "Ime", "Adresa", "E-pošta", "Broj telefona" i slično.

Možete da sakrijete vrednosti sledećih polja:

- Jedinstveni identifikator - navedite sav jedinstveni identifikator.
- Poslovno polje - Navodi sve parametre globalnog poslovanja.
- Režimi - Navedite sve definisane režime.

Jedinstveni identifikator

Izvršite sledeće korake:

1. Krećite se **do jedinstvenog identifikatora**.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **prikaz maske** da sakrije vrednost polja. Ako omogućite **prikaz maske**, **izvoz maske** se automatski omogućava. **Izvoz maske** skriva vrednost prilikom izvoza izveštaja.
3. Ako **prikaz maske** nije omogućen, ne možete da omogućite izvoz **maske**.

Poslovna polja

Izvršite sledeće korake:

1. Krećite se **do poslovnih** polja da biste videli globalne poslovne parametre.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **prikaz maske** da sakrije vrednost polja. Ako omogućite **prikaz maske**, **izvoz maske** se automatski omogućava. **Izvoz maske** skriva vrednost prilikom izvoza izveštaja.
3. Ako **prikaz maske** nije omogućen, ne možete da omogućite izvoz **maske**.

Režima

Izvršite sledeće korake:

1. Krećite se **do režima** da biste prikazali režime.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **prikaz maske** da sakrije vrednost režima. Ako omogućite **prikaz maske**, **izvoz maske** se automatski omogućava. **Izvoz maske** skriva vrednost prilikom izvoza izveštaja.
3. Ako **prikaz maske** nije omogućen, ne možete da omogućite izvoz **maske**.

Webex birač broja Kontakt centra za kontakt

Koristite opciju "Konfiguracija birača broja" da biste konfigurisali Webex kontakt centra za kontakte za rad sa menadžerom kampanje.

1. Dođite do stranice "**Konfiguracija birača broja**" i kliknite na **dugme** "Dodaj".
2. Unesite **ime birača broja** za ovog birača broja.
3. Unesite **opis** birača broja.
4. Unesite **ID organizacije**. Ovo je jedinstveni ID koji je Cisco generisao za Webex kontakt centra.
5. **Unesite URL adresu administratora**. Ovo je osnovna URL adresa za API administracije, koju je dao Cisco. Ovo pomaže korisnicima da sinhronizuju svoje timove, agente i druge entitete sa aplikacijom "Menadžer kampanje".
6. Unesite **URL adresu birača**. Ovo je osnovna URL adresa API-ja birača, koju je dao Cisco da započne ili zaustavi Pro- gressive kampanje.
7. Unesite **DAL URL adresu**. Ovo je osnovna URL adresa API-ja sloja podataka, koju je dao Cisco, da bi kontakti dobili dis- pozicije.
8. Kliknite na **dugme Sačuvaj**. Krećite se do stranice "Lista birača broja" – birač broja je sada naveden. Kliknite na dugme Uredi sa table "Radnje".
9. Navedeni **su svi ishodi telefonije** i mapirani na dialer ishode kreirane Webex kontakt centru. Ako želite da mapirate poslovne ishode (kreirane u Webex Kontakt centru, specifičnom stanaru) na ove Dialer Outcomes, kliknite na dugme Uredi za određeni ishod. Izaberite poslovni ishod.
10. Krećite se do kartice "Raspored" da biste podesili automatsku sinhronizaciju za birač broja. Informacije na biraču broja kao što su "Globalna poslovna polja" automatski se sinhronizuju sa aplikacijom "Upravljač kampanjom" na osnovu postavki.
11. Da biste sinhronizovali informacije, uključite prekidač za automatsku sinhronizaciju.
12. Izaberite učestalost na sledeći način:
 - a. Plan – Izaberite vreme okidača (ovo je u UTC-u) da biste sinhronizovali birač broja sa aplikacijom "Upravljač kampanjom", svakodnevno u planirano vreme.
 - b. Interval – Izaberite ovo da biste konfigurisali interval sinhronizacije u minutima. Možete izabrati interval (između 15 minuta i 480 minuta). Sinhronizacija se odvija u planiranim intervalima. Na primer, ako podesite interval kao 60 minuta, sinhronizacija se dešava jednom u satu.
13. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Strategija kontakta

Strategija kontakta se odnosi na pristup efikasnom angažovanjem sa klijentima putem više kanala ili više brojeva. On podrazumeva kreiranje okvira koji će se koristiti u kampanji za niz brojeva ili channels, određivanje dozvoljenih ponovnih pokušaja, podešavanje dozvoljenog vremena za svaki broj i kanal i definisanje strategije preraspoređenja za svaki ishod pokušaja.

U levom **navigacionom** meniju izaberite stavku Strategija kontakta da biste otvorili stranicu Strategija kontakta. U koordinatnoj mreži su navedene dostupne strategije kontakata sa odgovarajućim detaljima.

Polja	Opis
Ime	Ime strategije kontakta.
Vrsta strategije	Tip strategije kontakta. <ul style="list-style-type: none"> - Jednostavno - Napredne - Više opcija (zamenjeno)
Opis	Opis strategije kontakta.
Režima	Načini strategije kontakta. Kliknite ovde za detaljne informacije da biste dodali više režima ako je potrebno.
Radnje	Radnje koje treba preduzeti. Da biste znali više, kliknite ovde .

DODAVANJE REŽIMA

U koordinatnoj mreži koja prikazuje strategije kontakata kliknite na **padajuću** listu režima da biste videli sve režime mapirane u ovoj strategiji kontakta.

1. U iskačućim **iskačućim režimima** strategije kontakta možete da uradite sledeće radnje.
2. Kliknite na **dugme ADD MODES** i konfigurirate strategiju kontakta. Sledite uputstva data u režimima .
3. Koristite **dugme prekidača ON/OFF** da biste uspešno aktivirali/ deaktivirali režime.

Napomena: Ova ustanova je dostupna samo za Jednostavnu strategiju , a ne i za naprednu .

4. Kliknite na dugme **Uredi** da biste izmenili stranicu strategije kontakta.
5. Kada kliknete na **dugme Kopiraj** , prikazuju se dostupni neiskorišćeni režimi - glasovni režimi za glasovne kamere- paigns, SMS režimi za SMS kampanju, režimi e-pošte za kampanju e-pošte i Prilagođeni režimi za prilagođene kampanje. Možete da dodate zahtevani režim sa padajuće liste i kliknete na dugme Sačuvaj .
6. Kliknite na **dugme "Izbriši"** da biste izbrisali zahtevani režim.

Radnje

Kolona "**Radnje strategije** kontakta" prikazuje dva dugmeta:

- a. **Kopiraj** - Koristi ovo dugme za kopiranje cele strategije kontakta, uključujući mapirane režime i ishode telefonije konfigurisane.
- b. **Delete** - Koristite ovo dugme da biste izbrisali strategiju kontakta.

Napomena: Ako ste mapirali sve režime povezane sa ovom strategijom kontakta ili mapirali ovu strategiju kontakta u bilo koju kampanju, ne možete izbrisati ovu strategiju kontakta.

Strategija kontakta - vrste

Aplikacija podržava tri vrste strategije kontakta:

Jednostavna strategija: Jednostavna strategija se lako može konfigurisati. Ova strategija vam omogućava da konfigurirate režime za isprobavanje jedan po jedan u sekvencijalnom redosledu zasnovanom na težini. Ciklus se ponavlja dok se ne dovrši konfigurisani num- ber 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

Sledite dole navedene korake da biste kreirali Strategiju kontakta.

Dodaj strategiju kontakta

1. Izaberite **stavku Dodaj strategiju kontakta** i pojaviće se **kartica Ime strategije** kontakta.

Vidžet 1 - Ime strategije kontakta

2. Unesite **ime** i opis strategije kontakta.
3. Izaberite tip strategije kontakta iz jednostavnog, naprednog ili povratnog **poziva**.
4. Uključite restrict **multiple email i SMS** switch **ON** ako želite da kontrolirate slanje više e-poruka i tekstualnih poruka istom kontaktu.

Napomena: Uključivanje ovog prekidača znači da aplikacija šalje samo jednu e-SMS e-poštu kontaktu za određenu kampanju.

5. Kliknite **na dugme "Dalje"** da biste se kretali **do vidžeta** izbora režima.

Vidžet 2 - Izbor režima

1. Izaberite **režim** sa padajuće liste.

Napomena: Ako nemate režim koji se primenjuje na ovu strategiju kontakta, kreirajte novi režim tako što ćete kliknuti na dugme "Dodaj".

2. Koristite iskačuću vremensku tablu da biste izabrali **vremenski** opseg da bi ova strategija kontakta bila operativna.
3. Koristite klizač da biste konfigurisali ponovne **pokušaje režima za** ovu strategiju kontakta.
4. Uključite **PEWC prekidač da** biste **omogućili** PEWC za ovu strategiju kontakta.

PEWC ili Prior Express Pisana saglasnost je usaglašenost kojom se telemarketerima propisuje da dobiju prethodnu izričite pismenu saglasnost pozvane stranke za autodijalne ili snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambeni fiksni telefon.

Napomena: Da biste isporučili kontakte, potrebno je da uključite PJUC prekidač za ADM kampanju.

5. Ako omogućite napredni tip **strategije** kontakta u okviru "**Ime strategije kontakta**", pojaviće **se prekidač za ponovni pokušaj** tranzicije. Uključite prekidač **DA** **biste** omogućili sledeća prelazna polja za ovu strategiju kontakta.
 - a. Koristite klizač "**Pokušaji** tranzicije" da biste popravili broj pokušaja tranzicije za ovu strategiju kontakta.
 - b. Koristite klizač "**Trajanje prelaza(dani)**" da biste podesili broj prelaznih dana za ovu strategiju kontakta.
6. Za **zadržavanje ponovnih pokušaja režima dok se prebacuje na prekidač za povratni** poziv, možete da sledite dolenaedene korake.
 - a. Na poziciji **ON** zadržavaju se preostala ponovna pokušaja za ovaj režim kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.
 - b. Na poziciji **OFF**, broj ponovnih pokušaja se inicijalizuje na nulu kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.
7. Kliknite **na dugme** "Prethodno" da biste se u bilo kom trenutku kretali do prethodnog ekrana.
8. Kliknite **na** dugme "Dalje" da biste **se kretali do vidžeta "Ishodi telefonije"**.

Vidžet 3 - Ishodi telefonije

Vidžet "**Ishodi telefonije**" sadrži listu Ishodi. Ovde možete da konfigurirate strategiju kontakta za svaki ishod naveden u koordinatnoj 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 po rastućem ili opadajućem redosledu.
3. Kliknite na zahtevani red da biste napravili potrebne promene i izmenili detalje. Svi redovi su učitan podrazumevanim vrednostima

4. Sa table sa brojem izaberite **vreme preraspoređenja (D:H:M)** da bi poziv bio pomeren za ovaj ishod.
5. Sa table sa brojem izaberite opciju Maksimalni **pokušaj ponovnog** pokušaja za ovaj ishod.
Napomena: Ovo je primenljivo samo za napredne strategije kontakata.
6. Sa table sa brojem izaberite prioritet za ovaj ishod. Aplikacija isporučuje kontakte biraču na osnovu visokog prioriteta.
7. Izaberite režim **grane alternativni** režim da biste došli do kontakta.
Napomena: Ovo je primenljivo samo za napredne strategije kontakata.
8. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu Zadrži PCB** ako isti agent servisi klijenta u povratnom pozivu.
Napomena: Ovo nije primenljivo za trenutno izdanje.
9. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu** Zatvori kontakt ako želite da zatvorite kontakt na osnovu ovog ishoda.
10. Potvrdite izbor **u polju za potvrdu** Ukloni režim ako želite da uklonite režim za kombinaciju strategije kontakta i ishoda.
11. Kliknite na **dugme "PRETHODNO"** da biste se u bilo kom trenutku kretali do prethodnog ekrana.
12. Kliknite **na dugme SAČUVAJ I DODAJTE DRUGI REŽIM** da biste sačuvali strategiju kontakta.
13. Kliknite **na dugme "SAČUVAJ"** da biste dovršili konfigurisanje strategije kontakta.

Upravljanje režimom

Režim označava različite kanale komunikacije koji se mogu koristiti za pokretanje razgovora. Uobičajeni režimi koji se koriste u konverzionom angažovanju uključuju ćaskanje zasnovano na tekstu i interakcije zasnovane na glasu putem broja kupca, e-pošte itd.

Režimima mapiranim u strategiju kontakta možete upravljati onemogućavanjem izabranih režima, promenom ponovnih pokušaja dozvoljenog za režim ili promenom dozvoljenog vremena za režim.

Jednostavna strategija kontakta

Mapirani režimi su prikazani kao što je prikazano ispod.

Na gorenavedeom ekranu "Režimi" možete da uradite sledeće:

1. Prevucite i otpustite režime da biste promenili prioritet.
 - a. **Omogući / Onemogući** režime - Kontakti se ne isporučuju u onemogućene režime. Ako res-scheduler mora da prerasporedi kontakt u režim koji je onemogućen, kontakt se preraspoređuje u sledeći aktivni režim po višem prioritetu.

- b. Ovaj prekidač ON / isključivanje režima podleže sledećim uslovima:
 - Kada je režim isključen, on se deaktivira. Telefonski brojevi se ne uklanjaju. Kada se režim ponovo prebaci na ON, kontakti se biraju na ovaj broj telefona.
 - Sve provere valjanosti vezane za usaglašenost primenjuju se u trenutku otpremanja kontakata. Stanje režima - ON ili OFF - ne smatra se.
 - Ako je ovo poslednji režim, ciklus se tretira kao dovršen. Aplikacija nastavlja biranje broja u sledećem ciklusu.
2. **Kopiraj / izbriši** režime.
3. Kliknite na dugme **Uredi** u režimu koji želite da uredite. Aplikacija vas vodi na Vidžet 2 - Izaberite čarobnjak za režim. Možete izvršiti sledeće radnje:
 - a. Promena prozora koji se može pozvati za režim-
 - Za jednostavnu strategiju, promena ovoga za jedan režim se umnožava isto vreme za druge režime.
 - b. Povećajte / smanjite ponovne pokušaje režima - svaka promena u jednom režimu se kopira u svim režimima konfigurisanim za strategiju kontakta. Ovo utiče i na način na koji se postupa sa ponovnim pokušajima ciklusa.
 - Na primer, u jednostavnoj strategiji kontakta postoje tri režima (A, B i C), a broj ponovnih pokušaja je 1. Broj konfigurisanih ciklusa je 2. Aplikacija bira sve režime jednom da bi dovršila prvi ciklus. Onda počinje drugo biranje broja u drugom ciklusu. Prema poboljšanoj strategiji, pretpostavimo da je korisnik povećao pokušaj ponovnog pokušaja režima na 2 - to znači da svi režimi mogu da se biraju dva puta. Prema prioritetu, A se bira dva puta, B dva puta, a C dva puta da bi se završio jedan ciklus. Ako su dva ciklusa konfigurisana, svaki režim se bira četiri puta po prioritetu - dva puta u svakom ciklusu.
4. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste dovršili.

Napredna strategija kontakta

Mapirani režimi su prikazani kao što je prikazano ispod:

Na gorenavedeom ekranu "Režimi" možete da:

1. Prevucite i otpustite režime da biste promenili prioritet.
2. **Omogući / Onemogući režime** - Omogućavanje ili onemogućavanje režima ravno je zameni konfigurisane kon-takt strategije za određene režime. Kontakti se ne isporučuju u režime koji nisu zamenjeni (to jest onemogućeno). Kontakti se isporučuju samo u aktivne režime. Ako prerasporedivač mora da prerasporedi kontakt u režim koji nije zamenjen, to jest neaktivno, kontakt se bira iz najvišeg režima zamene u odnosu na prioritet.
3. **Kopiraj / izbriši** režime.

4. Kliknite na dugme **Uredi** u režimu koji želite da uredite. Aplikacija vas vodi na **Vidžet 2 - Izaberite čarobnjak** za režim. Možete izvršiti sledeće radnje:
 - a. Promenite prozor koji se može pozvati za režim.
 - b. **Povećavanje / smanjenje** ponovnih pokušaja režima
 - c. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste dovršili.

Dozvolu

Menadžer kampanje nudi model pretplate za licence. Naknada za licenciranje se naplaćuje na osnovu maksimalnog broja korisnika, pokušaja kontakta ili minuta koji se troše dok su prijavljeni za ciklus naplate. Licenca za pretplatu nema ograničenje na kupljenu količinu, a prenatlažaja se naplaćuje u skladu sa tim. Naplata se odvija na unapred dogovorenoj frekvenciji.

Licenca mora biti obnovljena po isteku roka važenja datuma pomenutog u datoteci licence. Ako licenca ne bude obnovljena po isteku roka važenja, administrator ne može da se prijavi. Međutim, aplikacija nastavlja da radi 12 sati, obrađuje i isporučuje kontakte. Posle 12 sati prestaje da isporučuje kontakte biraču broja.

Prikaži izveštaje o licenciranju

1. Kliknite na dugme "Licenca" da biste videli da se otvara uporedni izveštaj za prijavljivanje.
2. Unesite datum **početka** i **krajnji datum** da biste prikazali izveštaj za definisani vremenski period.
3. Kliknite na **dugme Prikaži**. Izveštaj sadrži koordinatnu mrežu koja prikazuje broj korišćenih licenci za administratorske **portove**, nadzorne **portove** i agentske **portove**.
4. Kliknite na **dugme "Izvezi"** da biste preuzeli izveštaj.

Otpremanje licence

Napomena: Otpremanje nije primenljivo za sve varijante.

Korisnik može da otpremi licencu i prikaže detalje iste. Krećite se do licence> **Upload**. Pregledajte datoteku i kliknite na dugme Otvori .

Prikaza se sledeća polja:

Polja	Opis
Licencirani detalji	Prikazuje korisničke detalje: <ul style="list-style-type: none"> - Administrator - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa administratorskim ulogom dozvoljenim pod uslovima ove licence. - Supervizor - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa ulogom Supervizora po-

	<p>pod uslovima ove licence.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agent - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa dozvoljenom ulogom agenta pod uslovima ove licence.
Korišćenje licence	<p>Prikazuje detalje o korišćenju licence za tekući dan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrator - Broj dozvoljenih administratora prijavljenih za tekući dan. - Supervizor - Broj dozvoljenih supervizora prijavljenih za tekući dan. - Agent - Broj dozvoljenih agenata prijavljenih za tekući dan.
Funkcije licence	<p>Lista funkcija aplikacije koje su dostupne na ovoj licenci.</p>

Kršenje licence

Aplikacija prikazuje statičko obaveštenje ako:

- Konfigurisan nekoliko dana pre isteka licence, odbrojavanje do datuma i vremena isteka licence.
- Odbrojavanje do datuma prestanka.

Obračun licence agenta

Sledeći primer opisuje kako se izvršava obračun licence agenta:

Kampanja A je mapirana u jednu ili više kampanja menadžera kampanje. Imamo 10 10 agenata mapiranih za ovu kampanju A. Usluga upravljača licencom anketira agenta koji broji informacije iz AWS-a u 15-minutnim intervalima da bi ažurirao korišćenje licence. Najveći broj agenata prijavljenih u bilo kom trenutku u toku dana koristi se za reck-oning brojeve korišćenih licenci.

Ako je 7 agenata prijavljeno između 08.00 i 12.00 u podne, 9 agenata je prijavljeno između 12.00 u podne i 03.00 časova, a 5 agenata je prijavljeno između 3.00 i 17.00 časova - broj agenata za taj dan se računa kao 9. Osim stanja odjavljivanja agenta, ostale države agenta su na broju dok anketiraju agenta koji broji informacije menadžeru kampanje. Ove informacije su dostupne i u izveštajima o licenciranju.

Izveštaj za upotrebu

Krećite **se** do > **Usažanje**. Izveštaj o korišćenju prikazuje tri vrste kvantifikovanog izveštaja o korišćenju AEC-a:

Upporedni izveštaj agenta

Naplata se zasniva na najvećem broju prijave bilo kog dana u kalendarskom mesecu.

Primer, tri agenta (A1, A2 i A3) se uloguju prvog dana, tri agenta (A1, A4 i A5) se prijave drugog dana, a tri agenta (A6, A7 i A8) se prijave drugog dana. Kupac se naplaćuje na osnovu najvećeg broja prijave u ovom slučaju i to tri pošto su se različiti agenti prijavili, najveći broj agenata ostaje tri.

Izveštaj o korišćenju agenta

Izveštaj prikazuje jedinstveno prijavljivanje agenta, u jednom redu za svaki mesec.

Izveštaj imenovanog agenta

Ovaj izveštaj takođe prikazuje jedinstveno prijavljivanje agenta, ali svakodnevno.

Primer, tri agenta (A1, A2 i A3) se uloguju prvog dana, tri agenta (A1, A4 i A5) se prijave drugog dana, a tri agenta (A6, A7 i A8) se prijave drugog dana. Kupac se naplaćuje na osnovu jedinstvenih prijava agenta i u ovom slučaju je osam.

Napomena: Izveštaj o korišćenju prikazuje detalje zasnovane na postavkama konfiguracija izvršenim tokom procesa obezbeđivanja i ugovornih uslova.

Za dodatne detalje obratite se našem timu za obezbeđivanje.

Naplata za SaaS model vrši se na osnovu tipa naplate kao što su "Uporedni agent", "Imenovani agent" ili "Korišćenje agenta" i "Minimalna obaveza" potpisana tokom ugovornog procesa.

Prikaži izveštaj o korišćenju

Podesite vremenski filter da biste videli izveštaj:

1. Unesite određenu **godinu** da biste prikazali podatke za drugu godinu. Izveštaj podrazumevano prikazuje podatke tekuće godine. Izveštaj za svaki mesec se prikazuje na pojedinačnoj kartici. Prva kartica dis- reprodukuje 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.

Napomena: Polja "Datum početka" i "Datum završetka" podrazumevano prikazuju trenutni datum i vreme poslednjeg otvorenja stranice "Izveštaj o korišćenju".

5. Kliknite na **dugme "Prikaži"** da biste dopremili izveštaj.
6. Kliknite na **dugme "Osveži"** da biste osvežili podatke za trenutnu.
7. Kliknite na **dugme "Izvezi"** da biste preuzeli izveštaj. Izaberite tip izveštaja (Rezime i agent) koji će biti učitani u iskaćući meni koji se pojavljuje.
 - a. Rezime (podrazumevana selekcija) - Ovaj tip izveštaja sadrži iste kolone podataka kao i zamerka u aplikaciji. Pored svake kolone trajanja, izvezena datoteka sadrži i dodatnu kolonu koja prikazuje odgovarajuće trajanje konvertovano u sekunde.
 - b. Agent - Ovaj tip izveštaja sadrži samo datume naplate, imena agenata, prijave i duraciju poziva kojima rukovode agenti, odgovarajuće.
 - c. Izaberite potrebne mesece u slučaju izbora opcije "Godina" u filteru.
8. Kliknite na **dugme Izvezi**.

Polja izveštaja

Polje	Opis
Datum	Datumi za koje su podaci o korišćenju popunjeni.
Tip licence	Tip licence utrošen za dati mesec. Ovo može biti "Basic" ili "Premium". Osnovni nosilac licence se inače smatra Premium kada je omogućen sa najmanje jednom od AI funkcija, kao što su P2P i BTTC.
Total Concurrent Agents/ Total Agent Platform Using/ Total Named Agents	Ovo zaglavlje predstavlja ukupan broj uporednih agenata (u slučaju izveštaja Uporednog agenta)/ ukupan broj korišćenih platformi agenata (u slučaju izveštaja o korišćenju agenta)/ ukupan broj imenovanih agenata prijavljenih (u slučaju izveštaja imenovanog agenta) za dati datum.
Broj jedinstvenog prijavljivanja	Ukupno jedinstveno prijavljivanje za dati datum. Za izveštaj uporednog agenta, on ne reprodukuje jedinstvena prijavljivanja za svaki red podataka u datom periodu. Za izveštaje o korišćenju imenovanog agenta i agenta prikazuje kumulativni zbir za svaki red podataka.
Ukupan broj obrađenih poziva	Ukupan broj poziva koje su agenti obrapali za dati datum.
Stvarno trajanje poziva	Ukupno stvarno trajanje svih poziva kojima agenti obrade za dati datum. To je trajanje koje se troši od početka do kraja poziva.
Computed Call Duration	Ukupno izračunato trajanje svih poziva kojima agenti rukohtkuju za dati datum. To je zbir zaokružene vrednosti svakog trajanja poziva. Vrednost zaokruživanja trajanja poziva konfigurisana je u zadnjem delu sekunde i minuta.
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 "Ready", "In Call" itd.
Ukupno trajanje prijavljivanja	Ukupno trajanje prijavljivanja svih prijavljenih agenata za dati datum.
Ukupno prijava supervizora	Ukupan broj supervizora prijavljenih u konzolu za dati datum.
Digitalne transakcije	Ovo zaglavlje prikazuje zapise za sve odgovarajuće digitalne transakcije.
SMS	Prikazuje broj poslatih SMS za dati datum.
E-adresa	Prikazuje broj e-poruka kampanje poslatih za dati datum.
Ukupne potrošene jedinice	Ukupan broj jedinica digitalnih transakcija izvršen za dati datum. Vrednost jedinice je konfigurisana u zadnjem delu. Primer, jedna jedinica može biti prevara kao 100 digitalnih transakcija.
Verifikacije identiteta	Ovo zaglavlje prikazuje ukupan broj transakcija verifikacije identiteta za dati datum.
Ukupna primarna auth	Ukupan broj zahteva za potvrdu identiteta pre poziva poslatih za dati datum.
Verifikovana primarna potvrda identiteta	Ukupan broj uspešnih potvrda identiteta pre poziva za dati datum.



Ukupna sekundarna auth	Ukupan broj on-call potvrda identiteta sprovedenih za dati datum.
Uporedni agent	Dan kada je prikazan maksimalan broj prijava agenta u zbiru

	kolona za mesec.
Upotreba agenta	Ukupan broj jedinstvenih agenata prijavljenih tokom meseca., u jednom redu za mesec. Izveštaj se podrazumevano popunjava od januara do decembra, svaki u jednom redu (ako prilagođeni datum nije odabran).
Imenovani agent	Ukupan broj jedinstvenih agenata prijavljenih tokom meseca, na dnevnoj bazi.

Korisnik

Upravljanje korisnicima je od suštinskog značaja za autorizaciju pristupa različitim korisnicima, kao što su administratori, operatori i drugi korisnici Kontakt centra

Uloge dodeljene korisnicima, kao što su administratori i supervizori, definišu svoje radnje u okviru aplikacione. U određenim situacijama, supervizor može da igra ulogu menadžera birača broja. U okviru upravljača kampanjom imate mogućnost da kreirate korisnike, dodelite uloge i u skladu sa tim mapirate njihove odgovornosti.

Kreiranje korisnika

Kada tim za obezbeđivanje kreira zakupca, super korisnik se podrazumevano kreira. Za kreiranje dodatnih korisnika, zakupac može da koristi super korisnika za prijavljivanje u Menadžer kampanje.

Kreirajte sledeće tipove korisnika za dodatno kreiranje korisnika.

Korisnici - Korisnici koje ovde kreirate mogu da pristupe aplikaciji koristeći SQL potvrdu identiteta ili Windows authentication.

Korisnici domena - Korisnici koje ovde kreirate takođe su kreirani na navedenom domenu. Lozinke postavljene ovde za ove korisnike takođe mogu da se koriste za pristup domenu.

SSO korisnici – korisnici jedinstvenog prijavljivanja (SSO) konfigurisani su za SSO na nezavisnom dobavljaču SSO identiteta. Ovaj metod omogućava SSO korisnicima da se prijave na više Veb lokacija sa jednim skupom akreditiva.

U meniju **leve** stranice za navigaciju izaberite stavku "Korisnik" da biste otvorili stranicu "Korisnik".

Polja

Polja	Opis
Korisnički ID	Prikazuje ID korisnika
Korisničko ime	Prikazuje ime korisnika

Kućni telefon	Prikazuje kućni broj telefona korisnika
Mobilni telefon	Prikazuje broj mobilnog korisnika
E-adresa	Prikazuje ID e-pošte korisnika
Radnje	Navedite radnju koju treba preduzeti.

Kreiraj korisnike

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite na **dugme Dodaj korisnika**. Kartice "**Korisničko ime**" i "Lozinka " i "Korisničke informacije" su popunjene.
2. Unesite korisničko **ime**.
3. Izaberite **tip korisnika na** sledeći način:
 - a. **Admin** - Korisnik je administrator aplikacije i ima puna prava na sve module.
 - b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
 - c. **Operator kontrole** - Korisnik je kontrolni operator i ima pristup kontrolnom Agent Desktop.

Napomena: Ovo trenutno nije dostupno za Webex kontakt centar.

4. Za tip potvrde identiteta izaberite potvrdu identiteta **baze podataka**.

Ovaj standardni metod potvrde identiteta koji se sastoji od korisničkog imena i lozinke, koristi se za dif-ferent sisteme baze podataka. Aan instanca operativnog sistema SQL server može da ima više korisničkih naloga (koristeći SQL potvrdu identiteta) sa različitim korisničkim imenom i lozinkama. SQL potvrda identiteta je poželjna na deljenim serverima na kojima razni korisnici imaju pristup raznim bazama podataka. SQL potvrda identiteta je potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent izvršava.

Napomena: Ovaj tip potvrde identiteta ne nudi funkciju smernica lozinke u odnosu na sastav lozinke ili istek lozinke. Za efikasne smernice za lozinke koristite Windows potvrdu identiteta. Administrator domena može da primeni smernice za lozinku domena za pristup aplikaciji.

5. Unesite lozinku **da** biste pristupili SQL serveru ako je tip potvrde identiteta potvrda identiteta **potvrde identiteta baze podataka**. Ovo polje je obavezno.
6. Ponovo unesite da biste **potvrdili lozinku** da biste pristupili SQL serveru ako je tip potvrde identiteta potvrde **identiteta baze podataka**. Ovo polje je obavezno.

Napomena:

Polja "Lozinka" i "Potvrdi lozinku" su onemogućena ako je vaš izbor Windows potvrda identiteta. Nastavite sa koracima od 9 do 13 ako korisnik rukuje Salesforce CRM kampanjama na campaign Man- ager. Inače pređite na korak 14.

7. Unesite **ime domena** ako je potvrda identiteta izabrana kao **Windows potvrda identiteta**. Ovo je onemogućeno ako je izabrana potvrda identiteta baze podataka.
8. Omogućite **ikonu preklopnik SF akreditiva** ako korisnik rukuje SF CRM kampanjama.
9. Unesite **SF korisničko ime**.
10. Unesite **SF lozinku**.
11. Unesite **detalje O SF simbolu**.

Napomena: SF simbol nije obavezno polje. Ako ne unesete oznaku, SF aplikacija proverava valjanost korisnika na osnovu gore konfigurisanih polja SF Username i SF Password.

12. Kliknite na **dugme PROVERI VALJANOST SF AKREDITIVA da biste** dovršili potvrdu identiteta korisnika.
13. Podesite prekidač za uporedno prijavljivanje **ON** ako dozvolite korisniku da se istovremeno prijavi u aplikaciju. Ako podesite ovaj prekidač **OFF**, aplikacija će se odjaviti sa prethodnog prijavljivanja nakon dobijanja potvrde.
14. Dođite do odeljka **Korisničke** informacije.

Korisničke informacije

1. Unesite **broj kućnog** telefona korisnika.
2. Unesite **broj mobilnog** telefona korisnika.
3. Unesite **grad** kome korisnik pripada.
4. Unesite **stanje** iz kojeg je korisnik.
5. Unesite poštanski **broj za** kućnu lokaciju.
6. Unesite e-adresu korisnika.
7. Popunite polja **Adresa1** i **Adresa2**.
8. Unesite bilo koji **komentar**.
9. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste dovršili.

Krećite se do **odeljka Mapiranje** uloga da biste mapirali uloge ovom korisniku.

Kreiraj korisnike domena

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite na **dugme Dodaj korisnika**. Kartice **"Korisničko ime"** i **"Lozinka"** i **"Korisničke informacije"** su popunjene.

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite korisničko **ime**.
3. Izaberite **tip korisnika na** sledeći način:
 - a. **Admin** - Korisnik je administrator aplikacije i ima puna prava na sve module.
 - b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za tip potvrde identiteta izaberite **Windows potvrdu identiteta**.

Windows potvrda identiteta- Ovo je obično potvrda identiteta aktivnog domena. Kada se korisnik domena prijavi u aplikaciju, potvrda identiteta se uspostavlja podudaranjem kombinacije korisničkog imena/lozinke sa datim domenom i odobrenim pristupom.
5. Unesite ime **domena**.
6. Polja Lozinka i Potvrda **lozinke** su onemogućena. Aplikacija potvrdi verodostojnost korisnika u odnosu na lozinku domena.
7. Omogući **preklopnu ikonu** "Akreditivi za prodaju" ako korisnik rukuje kampanjama programa "Glas u oblaku usluge".
8. Unesite **korisničko ime Salesforce**.
9. Unesite lozinku **za prodaju**.
10. Unesite **detalje "ProdajaforceToken"**.

Napomena: Oznaka "Oznaka prodajnog oružja" nije obavezno polje. Ako ne unesete oznaku, korisnička aplikacija "Glas u oblaku" proverava valjanost korisnika na osnovu gore konfigurisanih polja Salesforce Username i Salesforce Password.

11. Kliknite **na dugme PROVERI VALJANOST SF AKREDITIVA da biste** dovršili potvrdu identiteta korisnika.
12. Podesite prekidač za uporedno prijavljivanje **ON** ako dozvolite korisniku da se istovremeno prijavi u aplikaciju. Ako podesite ovaj prekidač **OFF**, aplikacija će se odjaviti sa prethodnog prijavljivanja nakon dobijanja potvrde.
13. Dođite do odeljka **Korisničke** informacije.

Korisničke informacije

14. Unesite **broj kućnog** telefona korisnika.
15. Unesite **broj mobilnog** telefona korisnika.
16. Unesite **grad** kome korisnik pripada.
17. Unesite **stanje** iz kojeg je korisnik.
18. Unesite poštanski **broj za** kućnu lokaciju.
19. Unesite e-adresu korisnika.
20. Popunite polja **Adresa1 i Adresa2**.

21. Unesite bilo koji **komentar**.
22. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste dovršili.

Kreiraj SSO korisnike

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite na **dugme Dodaj korisnika**. Kartice "**Korisničko ime**" i "Lozinka " i "Korisničke informacije" su popunjene.

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite korisničko **ime**.
3. Izaberite **tip korisnika** na sledeći način:
 - a. **Admin** - Korisnik je administrator aplikacije i ima puna prava na sve module.
 - b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za tip potvrde identiteta izaberite **SSO**

SSO- Ovo je protokol jedinstvenog prijavljivanja. Ovi korisnici su konfigurisani na nezavisnom dobavljaču usluga potvrde identiteta nezavisnog proizvođača. Kada se korisnik prijavi u aplikaciju, proveru korisničkog imena i lozinke obavlja dobavljač SSO identiteta. Nakon uspešne provere valjanosti, korisnik dobija pristup aplikaciji.
5. Polja "**Lozinka**", "**Potvrdi lozinku**" i "**Ime domena** " su onemogućena. Aplikacija potvrdi verodostojnost korisnika preko nezavisnog dobavljača SSO usluga.
6. Omogućite **ikonu preklopnik SF** akreditiva ako korisnik rukuje kampanjama cloud glasa usluge.
7. Unesite **SF korisničko ime**.
8. Unesite **SF lozinku**.
9. Unesite **detalje O SF simbolu**.
10. Napomena: SF simbol nije obavezno polje. Ako ne unesete oznaku, aplikacija "Cloud Voice" usluge proverava valjanost korisnika na osnovu gorenavedenih polja SF Username i SF Password.
11. Kliknite na **dugme PROVERI VALJANOST SF AKREDITIVA da biste** dovršili potvrdu identiteta korisnika.
12. Podesite prekidač za uporedno prijavljivanje **ON** ako dozvolite korisniku da se istovremeno prijavi u aplikaciju. Ako podesite ovaj prekidač **OFF**, aplikacija će se odjaviti sa prethodnog prijavljivanja nakon dobijanja potvrde.
13. Dođite do odeljka **Korisničke** informacije.

Korisničke informacije

14. Unesite **broj kućnog** telefona korisnika.
15. Unesite **broj mobilnog** telefona korisnika.
16. Unesite **grad** kome korisnik pripada.
17. Unesite **stanje** iz kojeg je korisnik.
18. Unesite poštanski **broj za** kućnu lokaciju.
19. Unesite e-adresu korisnika.
20. Popunite polja **Adresa1** i **Adresa2**.
21. Unesite bilo koji **komentar**.
22. Kliknite na **dugme Sačuvaj** da biste dovršili.

Uloge

Kliknite na **dugme** "Uloge" da biste prikazali ekran uloge na kojem su prikazane dostupne uloge 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 kreirate ulogu, ulogu možete da mapirate pomoću funkcije mapiranja.

Odeljak "**Mapiranje prava uloga**" sadrži različita prava koja možete da mapirate u ulogu u odnosu na funkcije aplikacije kao što su Kampanja, Strategija kontakata i slično.

1. Da biste mapirali ulogu, kliknite na **dugme "Uredi"** na određenu ulogu koju želite da mapirate.
2. Ekran "**Konfigurisanje uloga**" pojavljuje se u odeljcima Informacije o ulogama i mapiranju prava

Tabela "Lista prava" koja je data ispod navodi prava koja su vam dostupna za mapiranje korisnika. Nisu sva prava primenljiva za svaku navedenu stavku. Osim toga, malo je drugih prava koja su primenljiva u specifičnim aspektima aplikacije.

Lista prava - tabela

#	Prava	Opis
1	Kreirate	Korisniku je dozvoljeno da kreira novi entitet.

2	Ažuriranje	Korisnik za uređivanje/ažuriranje postojećeg entiteta.
3	Izbriši	Dozvoljava korisniku da izbriše izabrani entitet.
4	Prikaz	Korisnik može da prikaže samo izabrani entitet.
5	Otpremanje	Korisniku je dozvoljeno da otpremi podatke u aplikaciju, što se odnosi na funkciju.
6	Podešavanje	Korisnik može da konfigurira 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 izvršavanja u odnosu na ovaj entitet. Na primer, korisnik može da izvrši kampanju (promeni stanje kampanje iz "Zaustavi" na početni ekran ili obrnuto).
9	Omogući	Korisniku je dozvoljeno da omogući / onemogući entitet. Na primer, korisnik može da omogući grupu za kampanju.
10	Kopiranje	Korisnik može da kreira kopiju entiteta. Na primer, korisnik može da kreira kopiju kampanje.

Pogledajte **tabelu Mapiranje prava** za detalje dozvoljenog mapiranja za različite aspekte aplikacije.

Mapiranje prava - tabela

#	Prava	Dozvoljene radnje za korisnika
1	Korisnici	Ovaj korisnik može da zakasni novog korisnika, ažurira i izbriše postojećeg korisnika i pregleda sve korisnike.
2	Uloge	Ovaj korisnik može da kreira novu ulogu, ažurira i izbriše postojeće uloge i prikaže sve uloge.
3	Kampanje	Na nivou grupe, ovaj korisnik može da kreira, ažurira, izbriše, prikaže i izvrši kampanje u grupi. Korisnik takođe može da obavlja iste aktivnosti za sledeće entitete u grupi: Poslovni parametri, Server skripte, Strategija izbora kontakata, CSS Raspored, Planiranje vremena, Kontakt liste, Upravljanje kontaktima, Sin- hronizacija, Parametri kontakata, Rezime kampanje, SMS Predložak, Vremenska zona, Lančanje, Praznici, Izrada izraza, Cilj kampanje, Šema režima kontakta, Predložak e-pošte, IVR "Uređivač predložaka", "Ishodi telefonije" i "Skup pozivalaca". Napomena: Kada se na nivou kampanje ne izvrši dalja selekcija, korisnik sa ovim pravima može da obavlja aktivnosti za sve kampanje pod grupom. Da biste ograničili prava na izabrane kampanje, izaberite grupu, a zatim kampanju iz kolone "Kampanje". Na nivou kampanje, ovaj korisnik može da kreira, ažurira, izbriše, prikaže i izvrši kampanje u grupi. Korisnik takođe može da obavlja iste aktivnosti za sledeće entitete u grupi: Poslovni parametri, Server skripte, Strategija izbora kontakata, CSS Schedule, Runtime Scheduling, Contact Lists, Upravljanje kontaktima, Sinhronizacija, Parametri kontakata, Rezime kampanje, SMS Predložak, Vremenska zona, Lančanje, Praznici, Izrada izraza, Kampanja Target, Planiranje režima kontakta, Predložak e-pošte, IVR Predložak, Agent Desktop konfiguraciju i postavke birača broja.

		Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontakt centru.
4	Business Out- come	Ovaj korisnik može da kreira, ažurira, izbriše i prikaže poslovne ishode na nivou aplikacije. Kada korisnik izabere određeni nadređeni poslovni ishod (naveden u koloni "Grupa"), korisnik može da ažurira, briše i prikazuje samo.
5	Strategija poziva	Ovaj korisnik može da kreira, ažurira, izbriše i prikaže strategije kontakata. Kada korisnik izabere određenu Strategiju kontakta (navedenu u koloni Grupa), korisnik može da ažurira, izbriše i prikaže samo.
6	Parametri aplikacije	Ovaj korisnik može da ažurira i pregleda samo parametre aplikacije.
7	Usaglašenost	Ovom korisniku je dozvoljeno da otpremi kontakte usaglašenosti koji se odnose na Do Not Call (DNC), National DNC itd.
8	Vremenska zona	Ovom korisniku je dozvoljeno da ažurira i pregleda vremenske zone u aplikaciji.
9	Praznike	Ovaj korisnik može da kreira, ažurira, izbriše i prikaže praznike u aplikaciji
10	Globalno otpremanje	Korisniku je dozvoljeno da vidi konfiguracije globalnog otpremanja. Ako je izabrano pravo konfigurisanja, koristi se i za konfigurisanje zahteva za globalno otpremanje kontakata
11	Državni zakoni	Ovaj korisnik može da kreira, ažurira, izbriše i prikaže državne zakone u aplikaciji.
12	Konfiguracija režima	Ovom korisniku su dozvoljeni režimi kreiranja, ažuriranja, brisanja i prikaza na nivou aplikacije
13	URL adresa	Ovaj korisnik može da pregleda i ažurira URL adrese aplikacije.
14	Izveštaji	Izaberite kampanje za koje ovaj korisnik može da pregleda izveštaje
15	Alerter	Ovaj korisnik može da prikaže i ažurira obaveštenje konfigurisano na aplikaciji.
16	Oblast/ poštanski broj	Ovaj korisnik može sačuvati, izbrisati, otpremiti i prikazati oblast /Poštanski broj koji je dostupan na aplikaciji.
17	Brojači pokušaja RPC	Ovaj korisnik može da prikaže i sačuva informacije u RPC brojač pokušaja na aplikaciji.
18	E-adresa	Ovom korisniku je dozvoljeno da prikaže, kreira, ažurira i izbriše detalje konfiguracije e-pošte kao što je SMTP. POP3, IMAP serveri itd.
19	SMS	Ovom korisniku je dozvoljeno da prikaže, kreira, ažurira i izbriše SMS o konfiguraciji kao što su IP mrežnog prolaza, potvrda identiteta itd.
20	Dimenzije	Ovom korisniku je dozvoljeno da prikaže, kreira, ažurira i izbriše dimenzije u aplikaciji.
21	Profil	Ovom korisniku je dozvoljeno da pregleda, kreira, ažurira i briše profile koji se koriste za otpremanje kontakata, otpremanje itd.



22	Objedinjena lista	Ovaj korisnik može da omogući kampanje samo kao kampanje objedinjene liste
23	Dozvolu	Korisnik ima prava samo na prikazivanje licenci.
24	Webservice	Ovo ima jedinstveno pravo. Korisnik može da odobri pristup API-ovima Webservice
25	Pozivni	Ovaj korisnik može prikazati i ažurirati pozivni broj razdeljen podniska na aplikaciji

	Razdeli po pod-nisci	na osnovu dodeljenih prava.
26	Domen Credential	Ovaj korisnik može da prikaže, ažurira i izbriše akreditiv domena na aplikaciji na osnovu dodeljenih prava
27	Predviđanje kampanje	Ovaj korisnik može da prikaže stranicu predviđanja kampanje. Međutim, ovo se zasniva na mapiranju entiteta sa oznakama za kamere od strane administratora.

Da biste opozili prava na ulogu, možete da opozovete izbor u polju za potvrdu koje odgovara njegovoj odgovarajućoj opciji.

Dizajner skripte

Dizajner skripti je alatka za izvršavanje skripti koja vam pomaže u konfigurisanju vodiča za pozive i SMS kampanja.

2-Veoma SMS

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontaktu.

Iako sve odlazne kampanje podržavaju jednosmerne SMS, definisane u strategiji kontakata, dizajner skripti omogućava dizajniranje 2-way SMS kampanja. Ove kampanje šalju tekstualne poruke na osnovu prevara i takođe primaju odgovore. Ovi odgovori se mogu koristiti za donošenje poslovnih odluka. Svaki SMS poslat uskladišten je kao sesija, a korisnici mogu da konfiguriraju vremensko vreme sesije po potrebi.

Svi primljeni odgovori u okviru konfigurisanog vremenskog perioda označeni su originalnim SMS-om, čime se omogućavaju poslovne odluke kao što su slanje više tekstualnih poruka ili preduzimanje radnji na osnovu odgovora klijenata. Međutim, svaki primljeni odgovor nakon konfigurisanog vremenskog perioda nije označen originalnom SMS kao odgovor. U slučaju nevažećeg odgovora, isto pitanje se ponovo šalje kao SMS.

2-Način SMS izveštaji

Napomena: Trenutno ova funkcija nije podržana u Webex kontaktu.

2-Way SMS modul dolazi sa ugrađenim izveštajima koji nude dragocene uvide u performanse 2-Way SMS kampanja, imajući u vidu parametre kao što su vreme odziva, vreme završetka i još mnogo toga.

- Nivo kampanje: Ovaj izveštaj popunjava broj poslatih i primljenih poruka za izabranu kampanju. Pored toga, ona pruža informacije o broju poslatih i primljenih mačaka-egorizovanih od strane SMS sadržaja.
- Detalji sesije kampanje: Ovaj izveštaj prikazuje detalje za uspeh, neuspele, dovršene i in-pro-



gress SMS kampanje, sažete i kao odvojeni izveštaji za svaku od njih.

- Prosečno vreme završetka: Ovaj izveštaj obezbeđuje prosečno vreme potrebno za dovršavanje sesije za kontakte, zajedno sa detaljima sesije kontakta.
- Prosečno vreme odziva: Ovaj izveštaj prikazuje prosečno vreme potrebno za odgovor na pitanje na osnovu navedenih ulaznih parametara.

Vodič za pozive

Vodič za pozive je funkcija koja omogućava agentu da pregleda unapred definisana pitanja ili da se izjave izjave prilikom poziva povežu. U zavisnosti od primljenih odgovora, agent može odabrati da nastavi sa sledećim pitanjem ili da postavi dopunsko pitanje na osnovu prethodnog odgovora. Korisnici imaju fleksibilnost da konfiguriraju skup pitanja, odgovora i dopunskih pitanja koja agenti mogu da koriste tokom interakcija. Više informacija potražite u vodiču [za pozive](#).

Kampanju

Korišćenje kampanje za izbor dostupnih kampanja iz grupa kampanja, prilaganje ili zamena obrazaca upitnika i konfigurisanje parametara za pokretanje 2-SMS kampanje. Sve dostupne grupe kampanja se ne puštaju u levo okno ekrana.

1. Kliknite na bilo koju grupu kampanja da biste prikazali sve povezane kampanje za ovu grupu. Polje za pretragu možete da koristite i za traženje kampanja.
2. Izvršite sledeće korake:
3. Izaberite **kampanju** sa liste.
4. Izaberite **opciju 2 SMS** iz padajuće menije.
5. Izaberite ime **obrasca** da biste mapirali ovu 2-SMS kampanju. Više detalja potražite u obrascima.
6. Unesite ograničenje **vremenskog** ograničenja u DD:HH:MM. Ovo je trajanje do kog vaša kampanja čeka odgovore kupca. Poruke koje ne primaju odgovore do ovog ograničenja su vremensko ograničenje. Podrazumevana maksimalna vrednost vremenskog ograničenja je šest (6) časova. Da biste ažurirali ograničenje:
7. Izaberite odlomak **vremenskog rasporeda**. Ovo je telefonski ili poslovni ishod koji želite da podesite za poruke o vremenskom periodu, a ovi ishodi ne dobijaju odgovor.
8. Izaberite primarnu **kratku šifru** za kampanju.
9. Izaberite sekundarni **kratki kôd1** za kampanju.

1 **Kratkikodovi** su poznati i kao kratki brojevi su posebni telefonski brojevi, znatno kraći od punih telefonskih brojeva, koji se mogu koristiti za primanje SMS sa mobilnih telefona određenih/svih pružalaca usluga. Kratki kodovi su dizajnirani tako da se lakše čitaju i pamte od uobičajenih telefonskih brojeva.

Napomena: Kombinacija kratkog koda i SMS na broj telefona mora da bude jedinstvena. Korišćenjem isti kratki kôd, drugi SMS ne može biti poslat na isti broj sa iste ili druge kamere- paign kada sesija već postoji. U takvim slučajevima, aplikacija koristi sekundarnu kratku šifru ako je mapirana.

10. Izaberite **tip teksta**. Možete izabrati neku od **dinamičkih**, **statičkih** i **dvosedmičkih puteva**.

Napomena: Ako izaberete **tip teksta kao statičan**, ne možete da koristite prevalidator na stranici "Obrasci".

Obrasce

Administrator može da kreira skup unapred definisanih pitanja ili poruka i da ih priloži obrascu. Svaka question ili poruka se šalje SMS kontaktima. Na osnovu odgovora SMS koji je obezbedio kupac, preduzeta je sledeća radnja. Korišćenjem funkcije "Obrazac", kreiranje pitanja, pisanje uslova sa pitanjima i povezivanje jednog šmekation sa drugim na osnovu odgovora kupca. Možete da napišete JavaScript funkciju ili da koristite ugrađenu JavaScript funkciju.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite **kampanju** sa liste.
2. Krećite se do **kartice** "Obrazac" da biste kreirali obrazac. Sledeći elementi obrasca dostupni su za konfiguraciju:
 - a. Globalne promenljive
 - b. Blok skripti
 - c. Prevalidator
 - d. Текст
 - e. Izbor opcije
3. Konfigurirate poslovno polje, globalnu promenljivu, polje pitanja i funkciju biblioteke.

Globalne promenljive

Vrednosti možete dodeliti globalnim promenljivim i koristiti ih u obrascu 2-SMS obrascu. Vrednosti ovih promenljivih se SMS koje se šalju pomoću ove skripte.

Napomena:

Ovo je opcionalna funkcija.

Globalne promenljive ostinjaju mala i velika slova

Menadžer kampanje obezbeđuje ugrađene globalne promenljive. Ove promenljive dolaze bez podrazumevanih vrednosti. Ove vrednosti morate da dodelite tokom izvršavanja. Ne možete da uređujete ili brišete 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 **na dugme Globalna** promenljiva iz levog okna.
2. Unesite **ključ** i dodelite **vrednost**. Na primer, vrsta naloga može biti ključ, a "Gold" vrednost.
3. Kliknite **na dugme "Dodaj"** da biste dodali još globalnih promenljivih.
4. Kliknite na **dugme "Izbriši "** da biste izbrisali globalnu promenljivu.

Napomena: Možete izbrisati samo globalne promenljive koje ste kreirali. Ne možete izbrisati ugrađene globalne promenljive koje su navedene.

5. Kliknite **na dugme Ukloni** u gornjem desnom delu ovog odeljka da biste izbrisali sve globalne promenljive.

Blok skripti

Možete da napišete ili koristite JavaScript funkciju da biste izvršili izračunavanja ili da pozovete funkciju REST API Webservice. Bilo koju funkciju skripte možete koristiti u polju uslova, dodeliti vrednost ili pozvati polja skripti. U skripti možete da čitate globalne promenljive, ali ne možete da uspostavite početne vrednosti osim ako nije primitivan tip.

Napomena:

- a. Imena promenljivih skripti i globalna imena promenljivih u skripti treba da budu jedinstveni.
- b. ActiveX komponente i AJAX poziv nisu podržani u bloku skripti.

Izvršite sledeće korake:

1. Prevucite i otpustite blok **skripti** na levo okno da biste prikazali ekran.
2. Unesite kôd skripte ako je to nova skripta ili kopirajte i nalepite iz postojeće skripte.
3. Kliknite na dugme **Ukloni da** biste obrišili skriptu.

Tekst

Blok teksta možete koristiti **za** unos odgovora evocirane u tekstualnom obrascu od kupaca.

1. Prevucite i otpustite **tekst** u levo okno da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces ka kreiranju obrasca.

Izbor opcije

Izbor opcije možete **koristiti** da biste kupcima ponudili više izbora da biste izabrali jedan ili mnogo odgovora kada ste na pozivu sa agentima.

1. Prevucite i otpustite izbor **opcije** iz levog okna da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces ka kreiranju obrasca. Pogledajte članak Kreiranje obrasca.

Prevalidator

Pre-Validator je izrada uslova koji omogućava korisniku da gradi uslove prilikom slanja poruke klijentima.

Napomena: Ne možete dodati prevalidator ako je tekst Otkucao stranicu

Kampanja je Statična. Kreiraj uslov:

1. Izaberite jedan od uslova za poslovanje, globalnu promenljivu ili logička polja.
2. Izaberite uslov iz padajuće menije.
3. Izaberite vrednost u okviru za tekst vrednosti.
4. Kliknite na **dugme** " Dodaj" ili "**Izbriši** " da biste dodali ili uklonili uslove.
5. Ukoliko su svi uslovi zadovoljeni, aplikacija šalje poruke (za 2-put-SMS) / pitanja (za Vodič za pozive) klijentima. Istovremeno, ova pitanja su takođe prikazana na Agent Desktop.
6. Ako uslovi nisu zadovoljeni, poruke/pitanja se ne šalju kupcima.
7. Nakon dovršavanja odeljka Prevalidator, nastavite proces ka kreiranju obrasca. Pogledajte članak Kreiranje obrasca.

Polje za potvrdu

Kupcu možete **da koristite** polje za potvrdu koje **nudi** pitanja **tipa "Da"** ili "Ne". Aplikaciju možete da konfigurirate tako da označava izbor polja za potvrdu što znači "**Da**", a ne-selekcija znači "**Ne**".

1. Prevucite i otpustite polje **za potvrdu** u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces ka kreiranju obrasca.

Biranje sa liste

Možete da koristite **opciju "Odaberi sa liste"** i ponudite pitanja gde se odgovor nalazi na listi. Kupac bira odgovor od navedenih opcija. Ako odgovor koji nije naveden na listi, agent ga može dinamički dodati na listu.

1. Prevucite i otpustite listu **"Odaberi" sa liste** u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces ka kreiranju obrasca.

Kreiranje obrasca

Izvršite sledeći korak da biste kreirali obrazac:

1. Unesite **ime obrasca** i **opis**.
2. Potvrdite **izbor u polju za potvrdu** Zahtevano kodiranje ako želite da poruka bude kodirana pre nego što bude poslata. Dobavljač usluga je dekodiran pre isporuke kupcu.
Napomena: Kodiranje je korisno za isporučivanje poruka (na jezicima sa ne-rimskim pismom) bez izobličenja teksta.
3. Sledeća svojstva u *web.config* datoteci **LCMITREngine kontrolišu** ovu funkciju:

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

4. Unesite **naslov pitanja**. Možete da kreirate više pitanja u obrascu.
5. Unesite **tekst pitanja** koji se šalje kao SMS kontaktima za ovu kampanju.
6. U padajućem **meniju** Uslovi izaberite uslove za ovo pitanje. Da biste dodali uslov, pogledajte članak "Kreiranje uslova" na sledećoj stranici.
7. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.
8. Kliknite **na** dugme "Kopiraj" da biste kopirali obrazac iz jedne kampanje u druge kampanje unutar iste grupe kampanja. Obrasce ne možete kopirati po grupama kampanja. Takođe, uverite se da su poslovna polja koja ste kreirali u obrascima usklađena sa poljima u kampanji.
9. U padajućem **meniju** Izbor kampanje izaberite kampanju u koju želite da kopirate ovaj obrazac. Unesite jedinstveno ime u polje Ime obrasca.

10. Kliknite na **dugme** "Kreiraj" da biste kreirali obrazac. Poruka "Sačuvano" se uspešno pojavljuje radi potvrde.
11. Kliknite na **dugme** "Izbriši" da biste izbrisali obrazac. Kliknite na **dugme** "U redu" da biste izbrisali i odbacili dijalog.

Uslov izrade

1. U padajućem **meniju** Uslovi izaberite uslove za ovo pitanje.
2. Polja **pitanja, Globalne promenljive** ili **Logičke uslove za koje** želite da napišete conditions.
3. Uslov za pitanje ili globalnu promenljivu. Koristeći ove uslove korisnici mogu da provere valjanost i numeričkih i tipova podataka niske. Dostupni izbori za uslov su:
 - a. Potpuno je jednako
 - b. Veće je od
 - c. Veći je od ili jednak sa
 - d. Manje je od
 - e. Manje je od ili jednako
 - f. Nije jednako
 - g. Počinje sa
 - h. Završava se sa
 - i. Sadrži

Napomena: Kada izvršavanje džoker funkcija počinje sa, završava se sa i sadrži, prefiks i sufiks niske sa znakom "%". Na primer, %searchvalue%.

4. Unesite vrednost za uslov. Polje za poslovno polje, globalnu promenljivu, JavaScript funkciju ili polje pitanja možete koristiti kao vrednost tako što ćete ih prevući i odbaciti ovde. Možete se pozvati na Webservice poziv.
5. Takođe možete da date prilagođenu vrednost kao što su izrazi, tvrdo kodirana vrednost i slično.
6. Izaberite uslov iz padajuće stanice za sledeću radnju nakon ovog pitanja:
7. Izaberite Bota: Izaberite ovo da biste odabrali chat bota. Izaberite bota za ćaskanje iz sledeće padajuće datoteke. Postavite success ishod za chat bot od odgovarajućih ishoda padajuće liste i unesite poruku o završetku sesije priate u okvir za tekst, pored njega. Ponovite istu proceduru kao primenljivu za ishod otkazivanja i kliknite na dugme Sačuvaj.
8. Izaberite Skriptu botova i izvršite: Izaberite ovu opciju da biste odabrali bota za ćaskanje i izvršili definitivnu skriptu. Izaberite bota za ćaskanje iz sledeće padajuće datoteke. U odeljku ChatBot Uspeh izaberite opciju (Ako je tačno, ako je netačno) iz padajuće menija "Logička uslova". Unesite ime funkcije skripte ili logičku expression u tekstualno polje, pored padajuće lista "Logička uslova". Odaberite odgovarajući krajnji ishod session i poruku sesije za komandu. Ponovite isto da biste podesili komandu za uslov ELSE.

9. Idi na sledeće pitanje: Izaberite ovu opciju da biste poslali sledeće pitanje kao SMS kontaktu na osnovu primljenog odgovora za ovu SMS. U padajućem meniju Izaberite sledeće pitanje koje će uslediti nakon što se ovo pitanje pošalje
10. Reset & Go to Next Question: Izaberite ovu opciju da biste sledeće SMS pitanje poslali kao SMS na prevaranta resetujući prethodne odgovore za prethodna pitanja. Sa padajuće liste "Izaberi pitanje" izaberite sledeće pitanje koje će uslediti nakon što se ovo pitanje pošalje.
11. Dodeli vrednost: Izaberite ovu opciju da biste dodelili vrednost za globalnu promenljivu. Sa padajuće liste Izbor promenljive izaberite globalnu promenljivu za koju želite da dodelite vrednost. U susednom polju koristite poslovno polje, polje pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje), Funkciju JavaScript ili čak globalnu promenljivu kao vrednost prevlačenjem i otpuštanjem na ovom polju. Takođe možete da date prilagođenu vrednost. Dodeljivanjem nove vrednosti za globalnu promenljivu, stara vrednost se uklanja iz memorije i uzima nova vrednost. Kada dodelite vrednost za globalnu promenljivu, sa sledeće padajuće liste izaberite sledeću željenu opciju.
12. Završi sesiju: Izaberite ovu opciju da biste završili ovu sesiju. Izborom ove opcije, sesija se zaustavlja nakon što se ovo pitanje pošalje. Sa padajuće liste Izaberite padajuću listu trajnog odlaganja izaberite poslovni ili telefonski dis- poziciju. Možete poslati poruku "Kraj sesije", kao što je Hvala što učestvujete kao zahvalnice- žalfije. Ovo je opcionalno i funkcioniše samo ako se primljeni odgovor podudara sa uslovom. Ako je primljen nevažeći odgovor, isto pitanje se ponovo šalje kao SMS.
13. Skripta poziva: Izaberite ovu opciju da biste pozvali JavaScript funkciju. Unesite ime funkcije skripte u susedno polje da biste dovršili ovu radnju. Izborom ove opcije možete da izvršite prilagođene radnje kao što su pozivanje Web usluge, provera valjanosti itd. Sa sledeće padajuće liste izaberite sledeću željenu opciju. Ne možete da vratite vrednost iz Funkcije JavaScript.
Napomena: Ne možete uspostaviti početne vrednosti primitivnih tipova kao što su ceo broj, plutajući, decimalni broj, niska itd.
14. Kliknite na dugme **Uredi** da biste uredili polja.
15. Koristite taster **+ Dodaj da** biste dodali još jedan AND ili OR uslov.

Poslovna polja

Sva poslovna polja povezana sa kampanjom su popunjena u ovom odeljku.

Iz levog okna prevucite i otpustite poslovna polja u polja vrednosti da biste uskladištili poslovna polja za ko-ditions. [BFLD. BusinessFieldName] je format poslovnog polja.

Globalne promenljive

Vrednosti možete dodeliti globalnim promenljivim i koristiti ih u obrascu 2-SMS obrascu. Vrednosti ovih promenljivih se SMS koje se šalju pomoću ove skripte.

Napomena:



Ovo je opcionalna funkcija.
Globalne promenljive ostinjaju mala i velika slova



Menadžer kampanje obezbeđuje ugrađene globalne promenljive. Ove promenljive dolaze bez podrazumevanih vrednosti. Ove vrednosti morate da dodelite tokom izvršavanja. Ne možete da uređujete ili brišete 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 na **dugme Globalna** promenljiva iz levog okna.
2. Unesite **ključ** i dodelite **vrednost**. Na primer, vrsta naloga može biti ključ, a "Gold" vrednost.
3. Kliknite na **dugme "Dodaj"** da biste dodali još globalnih promenljivih.
4. Kliknite na **dugme "Izbriši"** da biste izbrisali globalnu promenljivu.

Napomena: Možete izbrisati samo globalne promenljive koje ste kreirali. Ne možete izbrisati ugrađene globalne promenljive koje su navedene.

5. Kliknite na **dugme Ukloni** u gornjem desnom delu ovog odeljka da biste izbrisali sve globalne promenljive.

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 blok pitanja. Polja pitanja u oblasti teksta ili bilo gde možete da koristite u poljima uslova. Iz levog okna prevucite i otpustite polja pitanja da biste postavili ili uskladištili ovaj odgovor za izabrani uslov.

Napomena:

- a. Niska se obično koristi kao tip podataka za polje pitanja. Ako želite da koristite tip podataka koji nije niska, koristite odgovarajuće Funkcije javaScript raščlanjivanja kao što su (parseInt()), parseFloat() itd.
- b. Vrednosti polja pitanja su osetljive na mala i velika slova.

Zadržavanje iznad okna pitanja prikazuje mnogo opcija koje možete da vežbate:

1. Kliknite na **dugme** " Kopiraj" da biste kopirali pitanje.
2. Kliknite **na dugme** " Nalepite" da biste nalepiti kopirano pitanje iz ostave.
3. Kliknite **na** dugme "Odbaci" da biste odbacili kopirano pitanje iz ostave.
4. Držite i prevucite pitanje da biste pitanje premestili na drugu poziciju - na primer, sa trećeg pitanja na peto pitanje.
5. Kliknite na **dugme** "Izbriši" da biste izbrisali pitanje. Kliknite na dugme "U redu" da biste izbrisali i odbacili dijalog.

Pre-Validator

Pre-Validator je izrada uslova koji omogućava korisniku da gradi uslove prilikom slanja poruke klijentima.

Napomena: Ne možete dodati prevalidator ako je tekst Otkucao stranicu

Kampanja je Statična. Kreiraj uslov:

1. Izaberite jedan od uslova za poslovanje, globalnu promenljivu ili logička polja.
2. Izaberite uslov iz padajuće menije.
3. Izaberite vrednost u okviru za tekst vrednosti.
4. Kliknite na **dugme** " Dodaj" ili **"Izbriši "** da biste dodali ili uklonili uslove.
5. Ukoliko su svi uslovi zadovoljeni, aplikacija šalje poruke (za 2-put-SMS) / pitanja (za Vodič za pozive) klijentima. Istovremeno, ova pitanja su takođe prikazana na Agent Desktop.
6. Ako uslovi nisu zadovoljeni, poruke/pitanja se ne šalju kupcima.
7. Nakon dovršavanja odeljka Prevalidator, nastavite proces ka kreiranju obrasca. Pogledajte članak Kreiranje obrasca.

Funkcije biblioteke

Menadžer kampanje obezbeđuje listu ugrađenih JavaScript funkcija. Prilagođene JavaScripts možete da kreirate i u bloku skripti.

Prevucite i otpustite funkcije biblioteke iz levog okna u polje vrednosti. Format funkcije biblioteke je *xml*. (*FunctionName*). Na primer, xml.

ToLower("GOLD"). Koristi funkcije biblioteke za sledeća

polja:

- Dodeli vrednost
- Skripta poziva

- Logička klima
- Polje vrednosti
- Oblast teksta

Izveštaji

Dostupni su sledeći izveštaji:

- Nivo kampanje - Popunjava broj poslatih i primljenih poruka za izabranu kampanju. Osim toga, ovaj izveštaj takođe popunjava broj poslatih i primljenih poruka od strane SMS sadržaja.
- Detalji sesije kampanje - Prikazuje detalje za uspeh, neuspešne, dovršene, u toku SMS kamera- paigns, kako kao rezime, tako i kao poseban izveštaj za svaku od njih.
- Prosečno vreme završetka - Daje prosečno vreme potrebno za dovršavanje sesije za kontakte poziva kao i detalje sesije kontakta.
- Vodič za pozive - Prikazuje ime kampanje i broj kontakata.

Nivo kampanje

Sledeće izveštaje možete prikazati na nivou kampanje:

- Nedavne SMS isporuke - prikazi grafikona i tabela
- Poruke poslate i primljene po satu
- Poruke poslate i primljene od strane kontakta
- Poruke poslate i primljene od strane sadržaja

Prikaži izveštaj

Da biste prikazali izveštaj:

1. Dođite do dizajnera **skripte > Campaign**. Izaberite kampanju iz levog okna.
2. Izaberite datum **i datum od datuma i datum** sa table sa datumima.

Napomena: Podrazumevani period izveštavanja je postavljen kao sedmica za izveštaj poluge kampanje i jedan dan za izveštaj o prosečnom završetku.

3. Izaberite grupu **za** kampanju **i** kampanju iz padajuće grupe. Kliknite **na dugme " Izaberi sve"** da biste istovremeno izabrali kamin- paign. Izaberite sve opcije koje nisu primenljive za izveštaj Prosečno vreme odziva.

4. Izaberite obrazac za koji želite da bude izveštaj. Ovi obrasci se prikazuju na osnovu izabrane kampanje.
5. Unesite **broj kontakta** na koji ste slali poruke.

Nedavne SMS isporuke

Ovaj izveštaj prikazuje broj poslatih poruka za kampanju.

Vertikalna osa sadrži broj poslatih poruka, a horizontalna osa sadrži kampanje za koje su poruke poslate. Prikaz grafikona prikazuje izveštaj samo za najnovijih 25 kampanja.

Poruke poslate i primljene po satu

Kliknite na bilo koju kampanju da biste izbušili izveštaj Poruke poslate i primljene po satu. Izveštaj sadrži sledeće informacije:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Kampanja za koju je izveštaj prikazan.
Datum	Datum kada su poruke poslate iz ove kampanje.
Vreme	Vremenski interval za ovu stavku reda.
Poslate poruke	Broj poslatih poruka u ovom vremenskom intervalu.
Primljene poruke	Broj primljenih poruka u ovom vremenskom intervalu. Datum i vreme upotrebljeni su vodič za pozive.

Poslate i primljene poruke za sve kontakte

Ovaj izveštaj detaljno opisuje broj poslatih poruka i broj primljenih odgovora od svakog kontakta u izabranoj kampanji.

Izveštaj sadrži sledeće informacije:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Kampanja za koju je izveštaj prikazan.
Broj kontakta	Broj kontakta na koji su poruke poslate iz ove kampanje.
Sesija je počela na	Vreme SMS sesije za ovaj kontakt.
Poslao	Broj poruka poslatih ovom broju kontakta.
Primio	Broj primljenih poruka sa ovog broja kontakta.

Status	Status ovog broja kontakta. Jedna od sledećih opcija: <ul style="list-style-type: none"> • Dovořeno • Vremensko vreme • Nije uspelo • U toku
--------	--

Poruke poslate i primljene od strane sadržaja

Ovaj izveřtaj prikazuje sadržaj svih pitanja za određeni kontakt.

Izveřtaj sadrži sledeće informacije:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Kampanja za koju je izveřtaj prikazan.
Ime obrasca	Ime obrasca koristeći poruke koje su poslate.
Broj kontakta	Broj kontakta na koji su poruke poslate iz ove kampanje.
Poruka	Sadržaj poruke koja SMS poslata kontaktu.
Datum i vreme	Datum i vreme kada je ova poruka poslata kontaktu.

Prosečno vreme dovršenja

Izveřtaj daje informacije o prosečnom vremenu potrebnom u satima da bi se zavrřila kompletna sesija za kontakte u kojima SMS najmanje jedan izveřtaj poslat. Izveřtaj prikazuje poslednjih 25 kampanja. Ne uzima se u obzir seanse koje u proseku imaju više od šest sati po sesiji.

Izveřtaj sadrži sledeće parametre:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Ime kampanje za koju se prikazuje izveřtaj.
Prosečno vreme zavrřetka (časovi/minuti)	Prosečno vreme zavrřetka u satima za sesiju na kojoj SMS dana poslato kontaktu za kampanju.

Prosečno vreme odziva

Izveřtaj prikazuje prosečno vreme potrebno za odgovor na pitanje za izabrani obrazac.

Kliknite na dugme "**Prosečno vreme** odziva" da biste dovršili parametre izveštaja. Ovo je obavezno. Kliknite na dugme "Pretraži" da biste prikazali izveštaj u prikazu grafikona.

Izveštaj sadrži sledeće parametre:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Ime kampanje za koju se prikazuje izveštaj.
Iz imena	Ime obrasca koristeći poruke koje su poslate.
Naslov pitanja	kontakt broj na koji su poruke poslate sa ove kamere- paign.
Prosečno vreme odziva (Mins: Secs)	Prosečno vreme potrebno da klijenti odgovore na ovo pitanje.

Vodič za pozive

Izveštaj **vodiča za** pozive se prikazuje i kao **grafikon** i kao tabela . Oba prikaza pokazuju broj prevaranata na kojima su agenti koristili vodič za pozive. Kliknite na dugme " Ime kampanje" u tabelatnom prikazu ili grafikonu da biste izbušili detaljnije izveštaje.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite **grupu za** kampanju sa liste.
2. Izaberite **vodič za** pozive iz padajuće menije.
3. Izaberite ime **obrasca** da biste mapirali ovu 2-SMS kampanju.

Pozovi anketu po satu

"Call Survey By Hour" prikazuje upotrebu vodiča za pozive za kampanju po satu.

Na ovoj stranici je prikazan **izveštaj Svi kontakti bez odgovora na pitanja** i izveštaj uključuje parametre fol-lowinga:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Ime kampanje za koju se prikazuje izveštaj.
ID agenta	Agent koristi ovaj vodič za pozive.
LCMKey	To je jedinstveni ID za identifikovanje pokušaja poziva za kontakt.
Broj kontakta	Broj kontakta na koji je kupac postignut.
Aktivnost na	Datum i vreme upotrebljeni su vodič za pozive.
Ukupno odgovoreno na pitanje	Broj pitanja na koja je kupac odgovorio tokom interakcije.

Konfiguracija

Kratki kodovi poznati kao kratki brojevi su posebni telefonski brojevi, znatno kraći od punih telefonskih brojeva koji se mogu koristiti za prijem SMS sa mobilnih telefona određenih/svih pružalaca usluga. Kratki kodovi su dizajnirani tako da se lakše čitaju i pamte od uobičajenih telefonskih brojeva.

Funkcija "2-SMS" vam omogućava da konfigurirate dva kratka koda koristeći jedan kao primarni kratki kôd, a drugi kao sekundarni kratki kôd.

Pomoću funkcije " Konfiguracija" možete da konfigurirate kratke kodove koristeći poruke koje se šalju kontaktima, a odgovori se primaju na ovaj kratak kôd.

1. Krećite se do **konfiguracije** i unesite sledeće detalje:
2. Unesite ime za prikaz.
3. Unesite kratku šifru. Kratki kôd mora da sadrži samo alfanumeričke i crtice. Ovo je prikazano kao ime adrese pošiljaoca klijentima koji primaju SMS poruke.

Ograničenja

Postoje određena ograničenja na koja administratori nailaze prilikom konfigurisanja 2-way SMS modula com- ponent.

Poslovna polja

Poslovni parametri kreirani sa praznim razmacima u imenima ne prikazuju selekciju u 2-SMS modulu. Kada se poslovna polja koja ste mapirali za obrazac izmene ili izbrišu u poslovnom parametru, promene se ne odražavaju na 2-SMS modul. Međutim, kada otvorite i sačuvate obrazac za koji su poslovna polja izmenjena, pojaviće se dijalog koji podstiče promene koje su napravljene u poljima busi - ness. Izmenjena poslovna polja se popunjavaju u levom oknu u oknu "Poslovna polja". Srazložite potrebne promene za poslovna polja u odeljku obrasca.

Obrasce

Možete da izmenite aktivni obrazac za koji je pokrenuta kampanja. Međutim, promene izvršene u obrascu ne primenjuju se na kontakte koji su u toku. Izmenjene promene se primenjuju na sveže kontakte za određenu kampanju. Međutim, ako se usluga ponovo pokrene, izmenjene promene se primenjuju na kontakte koji su u toku.

Uslove

Neaktivni (sivi u boji) elementi obrasca nisu primenljivi.

Funkcije

Kada definišete JavaScript funkciju, format bi trebalo da počne sa *txml.* i završiti tačkom i zarezom (;)

Sintaksa

```
txml. FunctionName = function (A,B)
{
  Molimo vas da ovde unesete svoj kôd,
  vratite A+B;
};
```

Kada pozivate funkciju u tekstualnoj oblasti pitanja ili u polju poruke "Kraj sesije", primenjuju se sledeći formati:

Sintaksa

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

Obavezno je prefiks poslovnih polja i polja pitanja sa BFLD i QFLD. Kada pozivate funkciju u polju uslova, primenjuju se sledeća oblikovanja:

Sintaksa

```
txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. Ime polja pitanja)
```

Ili

```
txml.func-name([GlobalVariableName], [BFLD. BusinessFieldName], [QFLD. Ime polja pitanja])
```

Ili

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

Obavezno je da poslovna polja i polja pitanja prefiksišete BFLD-om i QFLD-om. Ako želite da prosledite teško kodiranu vrednost, stavite je pod jednostruke navodnike (npr. vrednost).

Napomena:

Niska se obično koristi kao tip podataka za polje pitanja. Ako želite da koristite tip podataka koji nije niska, koristite odgovarajuće Funkcije javaScript raščlanjivanje kao što je ParseInt(QFLD. QuestionFieldName), parseFloat (QFLD. QuestionFieldName) i tako dalje.

JQuery i najnoviji JavaScript okviri nisu podržani.

Webservice

Da biste pozvali Webservice za manipulaciju bazom podataka, prilikom kreiranja obrasca koristite sledeći isečak koda u skripti.

Napomena: Izložite objekte REST API Web API da biste preuzeli vrednost iz baze podataka. ASMX Web ser- porok nije podržan.

Sledeći primer sadrži objašnjenja o metodu pod nazivom GetRating() koji vraća ocenu na osnovu unetog broja telefona.

Primer 1

Izlaganje REST API Webservice pozivu preko JavaScript-a.

```
txml. GetRating = funkcija (telefon)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/Con-tactService.svc/GetRating/'+ telefon; return (new
WebClient()). DownloadString(url);
};
```

Primer 2

Korišćenje JavaScript koda za url adresu:

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

Koristite šifru u polju uslova:

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

Primer 3

Koristite šifru u polju uslova:

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

Sledi uzorak REST API (.NET) za gorenavedene metode:


```
[ServiceContract]
IContact javnog interfejsa
{
  [OperacijaContract]
  [WebGet(UriTemplate = "GetRating/{phonenumber}",
  RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)] int
  GetRating(string PhoneNumber);
}
public class ContactService: IContact
{
  public int GetRating(string PhoneNumber)
  {
    return ContactDataAccess.GetRating(PhoneNumber);
  }
}
```

Vodič za pozive

Vodič za pozive je ustanova koja pomaže agentu sa unapred definisanim pitanjima da predstavi kontaktu kada je poziv prevarantski. Na osnovu odgovora, agent može da nastavi sa sledećim pitanjem ili da postavi dopunsko pitanje koje se skida sa prethodnog pitanja. Možete da konfigurirate skup pitanja, odgovora i sup- plementarnih pitanja koja će agenti koristiti.

Kampanju

Krećite se **do** kampanje i izaberite dostupne kampanje iz prikazanih grupa kampanja, priložite ili zamenite obrasce upitnika i konfigurirate parametre za pokretanje 2-SMS kampanje.

Sve dostupne grupe kampanja prikazane su u levom oknu ekrana. Kliknite na bilo **koju grupu** za kampanju da biste dezinfikujete sve povezane kampanje za ovu grupu. Polje za pretragu možete da koristite i za traženje kampanja.

Izveštaj **vodiča za** pozive se prikazuje i kao **grafikon** i kao tabela . Oba prikaza pokazuju broj prevaranata na kojima su agenti koristili vodič za pozive.

Da biste izbušili detaljnije izveštaje, u tabelatnom **prikazu ili** grafikonu prikazanom za kampanju u prikazu grafikona izaberite stavku "Ime kampanje". Oba prikaza predstavljaju detaljne izveštaje.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite **grupu za** kampanju sa liste.
2. Izaberite **vodič za** pozive iz padajuće menije.
3. Izaberite ime **obrasca** da biste mapirali ovu 2-SMS kampanju.

Obrasca

Administrator može da kreira skup unapred definisanih pitanja ili poruka i da ih priloži obrascu. Svaka question ili poruka se šalje SMS kontaktima. Na osnovu odgovora SMS koji je obezbedio kupac, preduzeta je sledeća radnja. Korišćenjem funkcije "Obrazac", kreiranje pitanja, pisanje uslova sa pitanjima i povezivanje jednog šmeke- tion sa drugim na osnovu odgovora kupca. Možete da napišete JavaScript funkciju ili da koristite ugrađenu JavaScript funkciju.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite **kampanju** sa liste.
2. Krećite se do **kartice** "Obrazac" da biste kreirali obrazac. Sledeći elementi obrasca dostupni su za konfiguraciju:
 - a. Globalne promenljive
 - b. Blok skripti
 - c. Prevalidator
 - d. Текст
 - e. Izbor opcije
3. Konfigurirate poslovno polje, globalnu promenljivu, polje pitanja i funkciju

biblioteke. Više informacija potražite u članku [Obrazac vodiča za pozive](#).

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodiča za pozive pomaže agentu da se izbori sa pozivom klijenta na odgovarajući i strukturiran način. Počevši od poruke dobrodošlice, pribavljanja detalja, a zatim odjavljivanja sa oprostajnom porukom, sve to se može postići pravim sekvenciranjem pitanja. Više informacija potražite u članku [Sekvenciranje pitanja](#).

Kopiranje obrasca

Kliknite **na** dugme "Kopiraj" da biste kopirali ovaj obrazac u druge kampanje unutar ove grupe kampanja. Kada kopirate obrazac u druge kampanje, uverite se da su poslovna polja kreirana u kampanjama usklađena sa poslovnim poljima koja ste konfigurisali u obrascu.

Napomena: Obrasci ne možete kopirati u svim grupama kampanja.

1. Izaberite kampanju iz padajuće menija "Izaberi kampanju" u koju želite da kopirate ovaj obrazac. Unesite jedinstveno ime u polje Ime obrasca. Kliknite **na dugme** "Kreiraj" da biste kreirali obrazac.
2. Kliknite na **dugme** " Izbriši" da biste izbrisali obrazac. Kliknite na **dugme U** redu u iskačući prozoru za potvrdu.
3. Izaberite **novi obrazac** iz padajuće liste da biste kreirali novi obrazac ili izaberite željeni obrazac da biste uredili postojeći obrazac.

Funkcije biblioteke

Menadžer kampanje obezbeđuje listu ugrađenih JavaScript funkcija. Prilagođene JavaScripts možete da kreirate i u bloku skripti.

Prevucite i otpustite funkcije biblioteke iz levog okna u polje vrednosti. Format funkcije biblioteke je *txml*. (*FunctionName*). Na primer, txml.

ToLower("GOLD"). Koristi funkcije biblioteke za sledeća polja:

- Dodeli vrednost
- Skripta poziva
- Logička klima
- Polje vrednosti
- Oblast teksta

Obrasca

Globalne promenljive

Vrednosti možete dodeliti globalnim promenljivim i koristiti ih u obrascu 2-SMS obrascu. Vrednosti ovih promenljivih se SMS koje se šalju pomoću ove skripte.

Napomena:

Ovo je opcionalna funkcija.

Globalne promenljive ostinjaju mala i velika slova

Menadžer kampanje obezbeđuje ugrađene globalne promenljive. Ove promenljive dolaze bez podrazumevanih vrednosti. Ove vrednosti morate da dodelite tokom izvršavanja. Ne možete da uređujete ili brišete 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 **na dugme Globalna** promenljiva iz levog okna.
2. Unesite **ključ** i dodelite **vrednost**. Na primer, vrsta naloga može biti ključ, a "Gold" vrednost.
3. Kliknite **na dugme "Dodaj"** da biste dodali još globalnih promenljivih.
4. Kliknite na **dugme "Izбриši "** da biste izbrisali globalnu promenljivu.

Napomena: Možete izbrisati samo globalne promenljive koje ste kreirali. Ne možete izbrisati ugrađene globalne promenljive koje su navedene.

5. Kliknite **na dugme Ukloni** u gornjem desnom delu ovog odeljka da biste izbrisali sve globalne promenljive.

Blok skripti

Možete da napišete ili koristite JavaScript funkciju da biste izvršili izračunavanja ili da pozovete funkciju REST API Webservice. Bilo koju funkciju skripte možete koristiti u polju uslova, dodeliti vrednost ili pozvati polja skripti. U skripti možete da čitate globalne promenljive, ali ne možete da uspostavite početne vrednosti osim ako nije primitivan tip.

Napomena:

- a. Imena promenljivih skripti i globalna imena promenljivih u skripti treba da budu jedinstveni.
- b. ActiveX komponente i AJAX poziv nisu podržani u bloku skripti.

Izvršite sledeće korake:

1. Prevucite i otpustite blok **skripti** na levo okno da biste prikazali ekran.
2. Unesite kôd skripte ako je to nova skripta ili kopirajte i nalepite iz postojeće skripte.
3. Kliknite na dugme **Ukloni da** biste obrišili skriptu.

Tekst Hvala

Kada se ceo tok završi, agent može da se odjavi sa bilo kojom porukom - Zahvalnicu ili promotivnu poruku. Takođe možete da označite poslovno polje (na primer, ime ili prezime).

Poslovna polja

Sva poslovna polja povezana sa kampanjom su popunjena u ovom odeljku. Iz levog okna prevucite i otpustite poslovna polja u polja vrednosti da biste uskladištili poslovna polja za uslove. [BFLD. BusinessFieldName] je format poslovnog polja.

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 blok pitanja. Polja pitanja u oblasti teksta ili bilo gde možete da koristite u poljima uslova. Iz levog okna prevucite i otpustite polja pitanja da biste postavili ili uskladištili ovaj odgovor za izabrani uslov.

Nota:

- a. Niska se obično koristi kao tip podataka za polje pitanja. Ako želite da koristite tip podataka koji nije niska, koristite odgovarajuće Funkcije JavaScript raščlanjivanja kao što su (parseInt(), parseFloat() itd.
- b. Vrednosti polja pitanja su osetljive na mala i velika slova.

Zadržavanje iznad okna pitanja prikazuje mnogo opcija koje možete da vežbate:

1. Kliknite na **dugme** " Kopiraj" da biste kopirali pitanje.
2. Kliknite **na dugme** " Nalepite" da biste nalepiti kopirano pitanje iz ostave.
3. Kliknite **na** dugme "Odbaci" da biste odbacili kopirano pitanje iz ostave.
4. Držite i prevucite pitanje da biste pitanje premestili na drugu poziciju - na primer, sa trećeg pitanja na peto pitanje.
5. Kliknite na **dugme** "Izbriši" da biste izbrisali pitanje. Kliknite na dugme "U redu" da biste izbrisali i odbacili dijalog.

Višestruki izbor

Takođe možete da konfigurirate pitanje koje ima više odgovora. Odgovore koje agent izabere sa radne površine možete da nabrajate onako kako kupac izabere. Na primer, kampanja ima pitanje o imovini koju cus-tomer drži kao što su kuća, automobil, motocikl i slično. Agent može izabrati više sredstava koja kupac poseduje.

Polje za potvrdu

Kupcu možete **da koristite** polje za potvrdu koje **nudi** pitanja **tipa "Da"** ili "Ne". Aplikaciju možete da konfigurirate tako da označava izbor polja za potvrdu što znači "**Da**", a ne-selekcija znači "**Ne**".

1. Prevucite i otpustite polje **za potvrdu** u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces ka kreiranju obrasca.

Biranje sa liste

Možete da koristite **opciju "Odaberi sa liste"** i ponudite pitanja gde se odgovor nalazi na listi. Kupac bira odgovor od navedenih opcija. Ako odgovor koji nije naveden na listi, agent ga može dinamički dodati na listu.

1. Prevucite i otpustite listu **"Odaberi" sa liste** u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces ka kreiranju obrasca.

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodiča za pozive pomaže agentu da se izbori sa pozivom klijenta na odgovarajući i strukturiran način. Počevši od poruke dobrodošlice, pribavljanja detalja, a zatim odjavljivanja sa oproštajnom porukom, sve to se može postići pravim sekvenciranjem pitanja.

Razvijte pitanje da biste otvorili sekciju sekvenci. Takođe možete proveriti valjanost nekih informacija koje ste dobili od kupca.

U primeru, možete da proverite valjanost broja naloga ako je nalog važeći, vodič za pozive mora biti konfigurisan za sledeće pitanje.

Vodič za pozive bi trebalo da obavesti agenta da se informiše o nevažećem broju kupca i odustane od poziva. Prikazani uslovi mogu da se koriste za proveru valjanosti informacija koje je dao kupac.

Koristeći ove uslove, korisnici mogu da provere valjanost i numeričkih i niskih tipova podataka. Dostupni su sledeći uslovi:

- Potpuno je jednako
- Veće je od
- Veći je od ili jednak sa
- Manje je od
- Manje je od ili jednako
- Nije jednako
- Počinje sa
- Završava se sa
- Sadrži

Napomena: Kada izvršavanje džoker funkcija počinje sa, završava se sa i sadrži, prefiks i sufiks niske sa znakom %. Na primer, %searchvalue%.

Nakon provere valjanosti, možete da konfigurirate različite sekvence koje zavise od odgovora klijenta. Imate sledeće opcije za konfigurisanje sekvenci pitanja:

- Pređite na sledeće pitanje: Izaberite ovu opciju da biste prešli na sledeće pitanje. U padajućem meniju Izaberite pitanje, izaberite sledeće pitanje.
- Reset & Go na sledeće pitanje: Izaberite ovu opciju da biste postavili sledeće pitanje kupcu tako što ćete resetovati prethodne odgovore za prethodna pitanja. U padajućem meniju Izaberite padajuću listu pitanja izaberite sledeće pitanje koje će uslediti nakon što se ovo pitanje pošalje.
- Dodeli vrednost: Izaberite ovu opciju da biste dodelili vrednost za globalnu promenljivu. Sa padajuće liste Izbor promenljive izaberite globalnu promenljivu za koju želite da dodelite vrednost. U susednom polju koristite poslovno polje, polje pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje), Funkciju JavaScript ili čak globalnu promenljivu kao vrednost prevlačenjem i otpuštanjem na ovom polju. Takođe možete da date prilagođenu vrednost. Dodeljivanjem nove vrednosti za globalnu promenljivu, stara vrednost se uklanja iz memorije i uzima nova vrednost. Nakon što dodelite vrednost za globalnu promenljivu, izaberite sledeću opciju koju želite iz sledeće padajuće liste.
- Završi sesiju: Izaberite ovu opciju da biste završili ovu sesiju. Izborom ove opcije, sesija se zaustavlja nakon što se ovo pitanje pošalje. U padajućem meniju Izaberite poziciju dispozicije za izbor preduzeća ili telefonije. Možete da konfigurirate poruku "Kraj sesije", kao što je "Hvala" što ste učestvovali da bi agent mogao da čita klijentu.
- Skripta poziva: Izaberite ovu opciju da biste pozvali JavaScript funkciju. Unesite ime funkcije skripte u susedno polje da biste dovršili ovu radnju. Izborom ove opcije možete da izvršite prilagođene radnje kao što su pozivanje Web usluge, provera valjanosti itd. Sa sledeće padajuće liste izaberite sledeću željenu opciju. Ne možete da vratite vrednost iz Funkcije JavaScript.
- Kliknite na **dugme** " Sačuvaj" da biste sačuvali ovaj obrazac.

Napomena: Obrazac možete sačuvati bez potrebe da rešavate polja pitanja ili uslova. Unesite ime obrasca i njegov opis da biste sačuvali obrazac.
Postojeći obrazac možete otvoriti da biste kreirali pitanja i kasnije dodali uslove.

Obaveštenja

Obaveštenja služe kao obaveštenja za kampanje i događaje na nivou sistema. Obaveštenja na nivou sistema se generišu nadgledanjem različitih komponenti. Pored prikazivanja upozorenja o izuzetku na nivou komponente na konzoli, aplikacija takođe šalje e-poruke konfigurisanim primaocima. Ova obaveštenja igraju ključnu ulogu u rešavanju problema sa aplikacijom. Ovaj odeljak obezbeđuje pregled obaveštenja i prikazuje različite postavke kako bi se povećala efikasnost ove funkcije.

Pomoću jednostavnog protokola za upravljanje mrežom (SNMP), izuzeci se evidentiraju na konfigurisanu adresu IP prijemnika ili port. Dostupne su razne opcije za obaveštavanje korisnika.

Sistemska obaveštenja

Odeljak "Sistem" sadrži sve konfiguracije neophodne za praćenje različitih komponenti i izuzetke od trans-mitinga kao obaveštenja.

Nadgledanje kampanje

Obaveštenja o kampanji su posebno dizajnirana za slanje obaveštenja administratorima u vezi sa statistikom vezanom za kontakt za izabrane kampanje.

Predviđanje kampanje

Predviđanje kampanje je funkcionalnost koja prikazuje projekciju kontakata koji mogu biti birajli ili blokirani u naredna tri sata. Stranica "Predviđanje kampanje" predstavlja dve kartice: "Predviđanje isporuke kontakta" i "Predviđanje isključenja kontakata".

Sistemska obaveštenja

Menadžer kampanje ima mogućnost da pošalje SNMP od svih konfigurisanih osnovnih komponenti koristeći SNMP (Simple Network Management Protocol). O pojavljivanju konfigurisanog događaja, odgovarajući ponint šalje obaveštenje na listu aplikacija za nadgledanje nezavisnih proizvođača. Obaveštenja čine kôd događaja i opis. Možete da konfigurirate do tri aplikacije za nadgledanje nezavisnih proizvođača da biste primili ove informacije. Menadžer kampanje ima ugrađeni SNMP koji takođe deluje kao aplikacija za treće praćenje tri dozvoljene aplikacije za nadgledanje. Korišćenje ove aplikacije kao jedne od aplikacija za nadgledanje nezavisnih proizvođača daje vam prednost da događaji bude obavešteni na matičnoj stranici upravljača kampanjom.

Kada agent otkrije stanje alarma, agent:

- Evidentira informacije o vremenu, tipu i ozbiljnosti stanja
- Generiše poruku obaveštenja koju zatim šalje određenom IP hostu SNMP

obaveštenja se šalju kao jedno od sledećih načina:

- Zamke - nepouzdana poruka, koje ne zahtevaju potvrdu prijema od SNMP čoveka- agera.
- Informiše - Pouzdana poruka, koje se skladište u memoriji dok SNMP menadžer ne izda odgovor. Obaveštavanja koriste više sistemskih resursa nego zamki.

Da biste SNMP obaveštenja na vašem sistemu, morate navesti njihove primaocce. Ovi primaoci ukazuju na to gde su obaveštenja registratora mreže usmerena. Podrazumevano, sva obaveštenja su omogućena, ali primaoci nisu definisani. Dok ne definišete primaocce, obaveštenja se ne šalju.

Obaveštenje

Odeljak sa obaveštenjima prikazuje broj događaja upozorenja. Ikona "Dismiss All" vam omogućava da odbacite sve noti-fikacije u jednom ikonu. Koristite polje za pretragu da biste popunili rezultate kolona "Ime kampanje i događaj obaveštenja" na osnovu niske za traženje. Pojedinačna obaveštenja možete da odbacite i tako što ćete kliknuti na ikonu "Odbaci" u odnosu na svako obaveštenje.

Krećite **se** do > **Sistem** > **Navigate da biste** videli obaveštenje.

Podešavanja

Koristite karticu "Postavke" da biste kontrolisali sve komponente i određene događaje ispod svake komponente koju nameravate da nadgledate.

1. Razvijte bilo koju komponentu da biste videli navedeni **kôd događaja** upozorenja i **događaj upozorenja**.
2. Da biste nadgledali događaje u komponenti, uključite prekidač **za omogućavanje** komponenti **ON**. Samo ako je ovaj prekidač uključen, **aplikacija** započinje praćenje evidencija izabranih događaja unutar komponente i šalje obaveštenja.
3. Da biste nadgledali određene događaje i primali obaveštenja, uključite **opciju "Omogući uključivanje"** za određeni događaj.
4. Uverite se da ste završili ovu vežbu za sve komponente koje treba da nadgledate.

Komponente	Kod	Šifre obaveštenja od
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScriptEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000

LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Birač broja	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Postavke e-pošte

Obaveštenja navedena u SNMP se mogu poslati izabranim primaocima putem e-pošte. Ovo pomaže primaocima da rešavaju određene događaje.

Da biste poslali obaveštenje putem e-pošte:

1. Krećite **se do > Sistem > Notifikacija > Email postavke.**
2. Omogućite prekidač za **obaveštavanje putem** e-pošte da pošalje obaveštenja putem e-pošte.

Napomena: Ponovno pokretanje usluge SNMPReceiver je potrebno samo ako je ovaj prekidač isključen ili UKLJUČEN. Ako su izvršene bilo kakve promene u poljima opisanim u koraku od 2 do 4 ispod, nije potrebno ponovno pokretanje.

3. Unesite vrednost u polje Spreči **pojavljivanje dupliranih događaja (u minutima)**. . Koristi se za suzbijanje dupliranih obaveštenja o obaveštenjima za isti događaj u okviru konfigurisanog perioda.

Primer, spreči pojavljivanje dupliranih događaja (u minutima) konfigurisano je kao 15 minuta. Ako u Komponenti1 postoji Excep- tion1 koji je evidentiran u 11.30 časova, ovaj izuzetak se ponovo ne evidentira ako se pojavi pre 11.45 časova.

4. Unesite **e-adresu** primaoca. Zarezom razdvojite više e-adresa. Ovo je obavezno polje.
Napomena: E-adresa pošiljaoca bira se iz odeljka "Obaveštenje" i popunjava u polju "Od" u e-poruci.
5. Unesite temu **e-pošte**. Ovo čini temu za obaveštenja putem e-pošte poslata iz izuzetaka. Ovo je obavezno polje.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Aplikacija za nadgledanje

SNMP prijemnik nadgleda sve komponente i prima podatke o izuzecima. Na osnovu skupa e-pošte-tings, ti podaci se zatim prenose putem e-pošte. Konfigurirate aplikaciju za nadgledanje da biste omogućili SNMP prijemnik ser- porok.

1. Krećite **se do > Sistem > Notification > Monitoring App.**
2. Unesite ime aplikacije, IP adresu i port.

Napomena: SNMP za uslugu prijemnika sadrži dva svojstva SNMPTrapMgrIP i SNMPTrapMgrPort. Sistem IP Port pomenut u aplikaciji za praćenje mora da se podudara sa vrednostima koje su ovde ukapirali.

3. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.
4. Ako imate druge aplikacije koje nadgledaju upravljač kampanjom, možete da konfigurirate detalje u aplikacijama 2 i aplikaciji 3 po potrebi.

Detalji poruke upozorenja

Kada konfigurisane aplikacije nezavisnih proizvođača nadgledaju aplikaciju, SNMP obaveštenja se šalju tim aplikacijama u formatu Object ID (OID) : **1.3.6.1.4.1.52914.8.200020**

broj.	Oznaka	Detalji
1	ISO	Grupa koja je ustanovila ovaj standard. U ovom slučaju, to je ISO.
3	ORG	Ovo je organizacija.
6	DOD	To ukazuje na američko Ministarstvo odbrane, organizaciju koja je uspostavila najraniji oblik interneta.
1	Internet	Ovo je režim komunikacije, najčešće Internet.
4	Privatni	Ovo je priroda organa proizvođača uređaja-ization. U ovom slučaju, to je privatni entitet.
1	Poslovni	Klasifikacija privatnog entiteta. U ovom slučaju, klasifikovan je kao privatno preduzeće.
52914	Broj preduzeća	Broj preduzeća za proizvod.
8	ID komponente	ID komponente u okviru proizvoda koji je monitorred. U ovom slučaju, postoje tri komponente. Mašina za feedove (ID 2), Kontakt rešeduler (ID 3) i Otpremnik kontakata (ID 8).
200020	ID događaja	Ovo je ID događaja unutar komponente. Za sve događaje, poslednja cifra 0 označava neuspeh; 1 ukazuje na Uspeh.

Polja

Polja	Opis
Ime komponente	Ime komponente.

Šifra događaja upozorenja	Prikazuje obavještenje čak i kôd.
Događaj upozorenja	Prikazuje ime događaja upozorenja.
Došlo je do	Prikazuje datum i vreme kada se događaj dogodio.
Otpusti	Dozvoljava vam da odbacite obavještenje.
Spreči pojavljivanje dupliranih događaja	Koristi se za suzbijanje dupliranih obavještenja o obavještenjima za isti događaj u okviru konfigurisanog perioda.
Predmet e-pošte	Opisuje o čemu se radi u e-poruci.
E-pošta primaoca	E-adresa prijemnika.

Nadgledanje kampanje

Obavještenja o kampanji su dizajnirana da šalju obavještenja administratorima o statistikama vezanim za kontakte za izabrane kampanje. Ovo pomaže administratorima da preduzmu korektivne radnje i održe aplikaciju u zdravom stanju. Uverite se da su sekcije Postavke, Postavke e-pošte i aplikacija za nadgledanje dovršene da biste primali upozorenja o excep-u. Ako konfiguracije nisu dovršene, popunjavanje se samo broj koji se odnosi na kontakte.

Možete izabrati vremensku zonu za koju želite rezultat nadgledanja kampanje. Izaberite vremensku zonu sa padajuće liste ako je lista vidljiva. Aplikacija konvertuje datum na osnovu vremenske zone koju je izabrao korisnik i prikazuje rezultat nadgledanja kampanje. Ovo je opcionalna konfiguracija. Svojstvo **IsTimeZoneRequiredForFilter** mora biti podešeno na true u *datoteci Service web.config* da bi vremenska zona dobila rezultat nadgledanja kampanje.

Primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server se nalazi u IST vremenskoj zoni, izveštaj prikazuje podatke od 05:30 ujutru, pošto je to ekvivalentno 00.00 GMT.

1. Krećite **se do** obavještenja > **Campaign**.
2. Izaberite **kampanje i vremenske zone**.
3. Kliknite **na dugme Prikaži** zapise pogledajte rezultate monitora.
4. Kliknite **na dugme "Izvezi"** da biste preuzeli podatke u Excel radnu svesku.
5. Izaberite određeni vremenski **konektor** u kojem želite da se objave obavještenja. Prva kolona uvek prikazuje trenutni vremenski konektor, a pomeranje nadesno možete da premestite na ranije vremenske konektore. Izuzetke možete videti u slotovima od 15 ili 30 minuta i slotovima od 1 ili 2 sata.
6. Ako je potrebno, koristite opciju pretraživanja da biste pronašli određeni zapis kampanje.
7. Podaci koji sadrže izuzetke istaknuti su crvenom pozadinom. Osim toga, ikona obavještenja u zaglavlju aplikacije je pokazala broj izuzetaka. Kolona "Ime kampanje" takođe identifikuje kampanje koje imaju obavještenja sa upozorenjem pre imena kampanje.
8. Kliknite na broj prikazan u bilo kojoj ćeliji u koordinatnoj mreži da biste otvorili iskaćuće izuzetke. Navedeno je samo 50 najboljih izuzetaka. Cick dugme **PRIKAŽI SVE ZAPISE** da biste videli celu listu.

Polja

Polje	Opis
Naziv kampanje	Ime kampanje
Otpremiti	Broj otpremljenih kontakata
Isporučena	Broj isporučениh kontakata
Obrađen	Broj obrađenih kontakata

Predviđanje kampanje

Predviđanje kampanje je funkcija u kojoj aplikacija prikazuje predviđanje kontakata koji bi mogli biti birajani ili blokirani u naredna tri sata vremena. Stranica "Predviđanje kampanje" prikazuje dve kartice - "Predviđanje isporuke kontakata" i "Predviđanje isključenja kontakata".

Kontaktiraj Predviđanje isporuke

Predviđanje isporuke kontakta prikazuje predviđanje mogućeg broja kontakata koji se mogu birati u naredna tri sata, počevši od poslednjeg pristupa ili osveženog vremena. Prognoza predstavlja podatke podeljene u 15-minutne intervale.

1. Dođite **do obaveštenja > Campaign Prognoza > Kontaktna prognoza isporuke**.
2. Izaberite vremensku **zonu** za koju želite da podaci o predviđanju isporuke kontakta budu objavljeni. Aplikacija kovertuje datum na osnovu vremenske zone koju je izabrao korisnik i prikazuje podatke "Predviđanje isporuke kontakta". Ovo je opcionalna konfiguracija. Svojsvo IsTimeZoneRequiredForFilter mora biti postavljeno na vrednost true u datoteci Service web.config da biste dobili predviđanje isporuke kontakta po vremenskoj zoni.

Primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server se nalazi u IST vremenskoj zoni, izveštaj prikazuje podatke od 05:30 ujutru, pošto je to ekvivalentno 00.00 GMT.
3. **Contact Delivery Forecast prikazuje** sveže kontakte dostupne za isporuku u okviru kolone Fresh za svaku navedenu kampanju. Prema kolonama označenim vremenom u 15-minutnim intervalima, aplikacija prikazuje broj kontakata koji bi trebalo da budu isporučeni po konfigurisanoj Strategiji kontakta Selection (CSS).
4. Proširite **svaku** kampanju da biste videli raskid kontakata koji se isporučuju za svaki vremenski interval. Kontakti se računaju samo jednom u odnosu na prvi uslov čak i ako zadovoljavaju višestruke prevare.

Primer, pretpostavimo da otpremite jedan kontakt koji zadovoljava dva uslova – Uslov 1 i Condition 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, prebrojavanje u odnosu na drugi uslov je prikazano kao nula.

Predviđanje isključenja kontakta

Predviđanje isključenja kontakta prikazuje rezimiranu prognozu mogućeg broja kontakata koji bi mogli biti isključeni iz biranja broja u naredna tri sata, počevši od poslednjeg pristupa ili osveženog vremena.

1. Krećite **se do** > **Campaign Forecast** > **Contact Predviđanje isključenja**.
2. Izaberite vremensku **zonu** za koju želite da podaci o predviđanju isključenja kontakta budu objavljeni. Aplikacija kovertuje datum na osnovu vremenske zone koju je izabrao korisnik i prikazuje podatke o predviđanju isključenja kontakta. Ovo je opcionalna konfiguracija. Svojstvo `IsTimeZoneRequiredForFilter` treba da bude postavljeno na vrednost `true` u datoteci `Service web.config` da biste dobili rezultat predviđanja isključenja kontakta po vremenskoj zoni.

Primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server se nalazi u IST vremenskoj zoni, izveštaj prikazuje podatke od 05:30 ujutru, pošto je to ekvivalentno 00.00 GMT.

3. Izaberite kampanju **da** biste prikazali podatke specifične za kampanju.
4. Kliknite na **dugme "Izvezi"** da biste preuzeli izveštaje o predviđanju isključenja kontakta.

Polja

Polja	Opis
Naziv kampanje	Naziv kampanje.
Ukupno kontakata	Prebrojavanje ukupnih otvorenih kontakata na početku dana. Ovi kontakti uključuju sveže i pomerene. Ovi brojevi se uvećaju kada se otpreme novi kontakti; i da se ne smanjuje kada se kontakti biraju / prerasporede / status promeni iz otvorenog. Konfigurisani časovi predviđanja nemaju uticaja na ovaj broj.

Otvaranje kontakata	<p>Sveukupni kontakti koji su dostupni za biranje broja za kampanju za odazivanje kora. Ovi kontakti uključuju sveže i pomerene. Ova kolona je podeljena na sledeće:</p> <p>Ukupno - Prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za pašeta "Kem". Broj se menja dinamički - uvećan kada se kon-taktovi otpremaju / prerasporede i smanjuju kada se bira / zatvoren ili status promenjen iz otvorenog.</p> <p>Otpremljeno danas- Prikazuje broj otvorenih kontakata koji se otpremaju tokom tekućeg dana za kampanju.</p>
---------------------	--

Dostupni kontakti	<p>Broj otvorenih kontakata koji se mogu birati ili sledeća tri sata.</p> <p>Napomena: Zaglavlje kolone sadrži trajanje konfigurisano u svojstvu web.config komponente usluge ExclusionPredictionInHours. Ako su časovi konfigurisani ovde dva, zaglavlje će biti prikazano kao Dostupni kontakti u naredna 2 sata.</p> <p>Ukupno - Prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za kampanju koja treba da bude biraj za tekući dan.</p> <p>Uploaded Today - Prikazuje broj otvorenih kontakata koji se otpremaju tokom tekućeg dana da bi bili birajnici istog dana za kampanju.</p>
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 koju blokira DNC (Ne zovi).
Nacionalni ne zovi	Prikazuje broj kontakata za kampanju koju blokira NDNC (Nacionalni poziv).
Isporučeni kontakti	Navedite broj ukupnih isporučenih kontakata
Strategija izbora kontakata (CSS)	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani CSS uslovima.
Sveže	Prikazuje broj svežih kontakata za kampanju koja čeka da bude biraj za tekući dan.
Zakaži	Prikazuje broj preraspoređenih kontakata za kampanju koja čeka da bude izabrana za tekući dan.
Procenjeno vreme završetka	<p>Ovo je procenjeno vreme završetka da bi svi kontakti u kampanji bili birajnici. Ovo se izračunava na osnovu podataka iz prošlosti njegovih torijevaca i dana ukupnih obrađenih zapisa i ukupnog duration obrađenog.</p> <p>Napomene:</p> <p>Itd, a procenat dovršenja nije primenljiv za kampanje deljenih lista.</p> <p>Kampanje koje imaju liste izvan časova predviđanja prikazane su u izveštaju o isključenju, samo ako su u izvršnom stanju ili su u izvršnom tedu da budu u izvršnom stanju u vremenu predviđanja.</p>
Procenat dovršenja	Procenat pozivanih kontakata (od ukupnog broja otpremljenih kontakata iz kampanje) za kampanju. Formula je (Dovršeni kontakti * 100) / Ukupno kontakata.

Ukupni kontakti se izračunavaju pomoću sledeće formule:

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

Alatke

Meni "Alatke" uključuje modul "Snimanje poziva" i modul "Čistka i arhiva".

Snimci poziva omogućavaju korisnicima da traže snimke svakog povezanog poziva i pristupe nisu im. Za više informacija- ation, kliknite [ovde](#).

Uslužni program "Čistka i arhiva" pomaže korisnicima u automatskom čišćenju baza podataka zakupaca. Ova alatka eliminiše potrebu za zamotanim ručnim radom povezanim sa takvim aktivnostima. Tokom određenog perioda, kako se upotreba aplikacije povećava, veličina baze podataka se eksponencijalno povećava. Za više informacija kliknite [ovde](#).

Čišćenje i arhiva

Uslužni program "Očisti i arhiviraj" pomaže korisnicima da automatski uklone datoteke sa podacima iz baza podataka. Ova alatka pomaže da se izbegne zamotavanje ručnog rada koji je uključen u takve aktivnosti. Čišćenje baze podataka uklanja podatke koje navedete iz baze podataka. Nakon brisanja podataka, oni se ne mogu spaseni.

Kada se upotreba aplikacije poveća, veličina baze podataka se takođe eksponencijalno povećava. Da bi se ova veličina podataka održala pod kontrolom da bi se izbegli problemi sa performansama, imperativ je da imamo snažan plan zadržavanja podataka. Uslužni program "Očisti i arhiviraj" je alatka za čišćenje koja vam pomaže da ostvarite ciljeve plana zadržavanja podataka. Pomoću uslužnog programa "Čišćenje i arhiviranje" možete samo da očistite podatke iz baza podataka ili da, pored toga, arhivirate očišćene podatke.

Možete da očistite i arhivirate datoteke sa podacima. Ako izaberete da arhivirate očišćene podatke, izaberite neku od sledećih opcija:

- **Arhiva na Amazon S3 kofi ili na deljenoj disk jedinici** - Podaci se čuvaju kao datoteka vrednosti razdvojene CSV zarezima(CSV). Usledila je konvencija o imenovanju datoteka <TableName>_<PurgeDate u YYYYMMDD formatu>. Na primer, AuditTrail_20210326.
- **Arhiva na drugoj MS SQL bazi podataka** - Prvo morate da kreirate bazu podataka na MS SQL i da koristite ovo ime baze podataka da biste konfigurisali postavke arhive.

Podešavanja

1. Krećite se do **postavki** i uverite se da je **čista** e-pošta podešena na "**Dalje**". Korisnici ne mogu da isključe ovo.
2. Postavite **prekidač** arhive na **OFF** ako ne želite da se arhiviraju pročišćeni podaci.



Napomena: Ako isključite arhivu, uslužni program trajno uklanja očišćene podatke iz baze podataka. Nećete moći da pristupite očišćenim podacima.

3. Izaberite odgovarajući tip **archive**. Više informacija potražite u članku "Tip arhive" na strani 209.
4. Izaberite raspored **aktivnosti čišćenja iz dnevnog, sedmičnog i mesečnog**.
 - a. Dnevno - Aplikacija čisti bazu podataka na konfigurisanom vremenu početka i završetka jednom dnevno.

Napomena: Ako odaberete dnevni raspored, popunite polje Isključeni dani - ovo je opcionalno.

- b. Sedmično - Aplikacija čisti bazu podataka na konfigurisanom vremenu početka i završetka jednom nedeljno. Ako izaberete ovaj tip trčanja, izaberite dan u sedmici da biste očistili bazu podataka.
- c. Mesečno - Aplikacija konfigurira bazu podataka u konfigurisano vreme jednom mesečno. Ako izaberete ovu opciju, možete da izaberete kraj meseca da biste očistili podatke poslednjeg kalendarskog dana u mesecu između konfigurisanog vremena početka i završetka. Ako želite da čistka hap- olovka određenog datuma svakog meseca, odaberite opciju "Datum" i izaberite datum aktivnosti čišćenja.

Napomena: Ako izaberete opciju "Datum" i izaberete datum koji nije primenljiv za određeni mesec, aktivnost čišćenja se preskače za taj mesec. Na primer, ako odaberete 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 se završava u konfigurisano vreme završetka, čak i ako postoje zapisi na čekanju. Ovi zaostaci se uzimaju za čišćenje u sledeće planirano vreme čišćenja.
7. Izaberite isključene **dane**. Pomoću polja "Isključeni dani" možete da konfigurirate dane u sedmici kada ne želite da aplikacija izvrši aktivnost čišćenja (ili čišćenja i arhiviranja). Ovo pomaže u zadržavanju podataka za dane koji su isključeni iz čistke. Ovo je opcionalno polje; možete izabrati više dana.
8. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Grupe tabela

"Grupe tabela" je odeljak gde su navedene sve transakcione tabelle (samo one koje se mogu pročistiti). Tabele "Jezgro" i "Izveštavanje" su navedene na zasebnim karticama. Uslužni program za čišćenje je naveo dostupne tabelle u odeljku "Jezgro" i "Izveštavanje". Ako se bilo koja tabela / polje doda / izbriše u budućoj zakrpi, instalator zakrpe to rešava - ručna intervencija nije potrebna.

Uslužnim programom za čišćenje i arhiviranje ne rukuje promena tipa podataka (na primer, od int do varchar) i promenom veličine polja. Morate ručno da pokrenete skriptu (u bazi podataka archive) koju obezbeđuje tim usluga - ova skripta menja tip podataka pre nego što započne sledeću planiranu aktivnost čišćenja.

Grupa tabelle prikazuje sledeće parametre:

Polje	Opis
-------	------



Ime tabele

Ime tabele koja je dostupna za čišćenje.
Ikona tabele pre nego što se ime tabele u

	<p>narandžasta ako je korisnički definisana tabela i siva ako je sistemska tabela. Ne možete onemogućiti čišćenje za sistemska tabelu - proces čišćenja je obavezan po konfiguraciji.</p>
Opis	Opis podataka uskladištenih u tabeli
Dani zadržavanja	<p>Broj dana zadržavanja podataka u određenoj tabeli. Uslužni program za čišćenje i arhiviranje čisti podatke starije od broja dana zadržavanja koji su ovde ukapirani. Na primer, ako imate kon-skonto 100 dana, podaci stariji od 100 dana se pročišče (i arhiviraju, ako su konfigurisani). Očišćeni i arhivirani podaci nisu dostupni za bilo kakvu upotrebu (izveštavanje ili druge) kada se uklone iz tabele baze podataka.</p> <p>Ako konfigurirate 0 (nula) dana kao zadržavanje, svi zapisi koji se zaostaju u bazi podataka u prozoru za čišćenje na slici se uklanjaju iz baze podataka. Grupa tabela sadrži podrazumevanu vrednost dana zadržavanja u periodu od 365 dana.</p>
Arhive	<p>Ako ste odabrali da arhivirate podatke u odeljku "Uobičajene postavke", ovde možete odabrati da ne arhivirate određene tabele.</p> <p>Ako ste odabrali da ne arhivirate podatke u odeljku "Uobičajene postavke", uključivanje prekidača za arhiviranje u ovom odeljku neće arhivirati podatke tabele.</p>
Očisti	<p>Ne možete da isključite čišćenje u odeljku "Uobičajene postavke". I dalje možete odabrati da nečistite podatke iz određenih tabela. Isključite prekidač "Čistka" (za određenu tabelu) za specifične tabele. Ovim se obezbeđuje da podaci u ovoj tabeli ne se pročiste čak i ako su stariji od definisanih Dana zadržavanja.</p>

Dani zadržavanja u arhivi	Ovo je broj dana zadržavanja arhiviranih podataka. Ovo se razlikuje od Dana retention u SL. Br. 3 iznad. Na primer, ako ste pomenuli podatke od 365 dana koje treba zadržati, ti podaci se zadržavaju. Dani zadržavanja arhive zadržavaju ove rezervne rezervne podatke za navedeni broj dana.
Čišćenje arhive	Uključite ovaj prekidač ako želite da očistite "arhivirane" podatke nakon zadržavanja arhive

	Dani.
Radnje	Omogućava uređivanje dana zadržavanja, isključivanje ili ON arhiviranje i/ili čišćenje, menjanje dana zadržavanja arhive i uključivanje čistke arhive ON/OFF. Kliknite na dugme "Sačuvaj" u režimu "Uređivanje" da biste sačuvali promene ili na dugme "Otkazi" da biste vratili promene.

Nadgledanje procesa

Odeljak "Praćenje procesa" uslužnog programa Purge & Archive prikazuje tok aktivnosti čišćenja i arhiviranja.

Polje	Opis
Tip	Tip tabele koja se pročišćaje, odnosno jezgro ili izveštavanje
Vreme početka aktivnosti	Vreme početka aktivnosti čišćenja i arhiviranja
Vreme završetka aktivnosti	Vreme završetka aktivnosti čišćenja i arhiviranja
Status	<p>Status čišćenja</p> <p>Pauzirano ukazuje na to da je aktivnost čišćenja i arhiviranja pauzirana zbog konfigurisanog vremena završetka. Ovaj status takođe ukazuje na to da aktivnost čišćenja i arhiviranja nije dovršena - postoje zapisi o zaostacima koje treba očistiti i arhivirati. Aktivnost počinje iznova u sledećem konfigurisanom vremenu početka i čisti zapise koji su stariji po konfigurisanim danima zadržavanja.</p> <p>Uspeh ukazuje na to da su svi zapisi uspešno očišćeni (i arhivirani, ako su konfigurisani).</p> <p>Neuspešno označava da uslužni program za čišćenje ili arhiviranje nije uspeo. Pogledajte evidencije purgeArchive komponenti na rešavanje problema.</p>

Zapisi koji su pogođeni	<p>Broj zapisa koji su očišćeni (i arhivirani, ako su kon-skontali) kao deo ove aktivnosti čišćenja.</p> <p>Ako je broj zapisa u tabeli veoma velik, uslužni program za čišćenje i arhiviranje izvršava aktiv - ity grupu mudro, sa svakom grupom koja sadrži unapred konfigurisan broj zapisa istovremeno. Ovaj broj je naveden u purgeBatchSize prop- erty datoteke PurgeArchive web.config.</p>
Detalji statusa	

U toku	Pretpostavimo da u tabeli ima 50.000 zapisa. Zapisi su očišćeni u 5 iteracija od po 10.000. Dok se poslednja iteracija ne dovrši i svi zapisi budu očišćeni, prikazuje se status "U toku".
Uspeh	Ako u tabeli ima 50.000 zapisa, a svi zapisi su očišćeni (sve iteracije), status je "Uspeh".
Pauziran	Tabela sadrži 50.000 zapisa i potrebno je 5 iteracija od po 10.000 zapisa za čišćenje. Prve tri iteracije su završene. U konfigurisano vreme završetka, aktivnost čišćenja se zaustavlja kada se pročisti četvrti set. Status je označen kao pauziran. Zaostaci od 20.000 zapisa se pročiste kada se dostigne vreme početka sledeće aktivnosti čišćenja.
Neuspeh	Tabela sadrži 50.000 zapisa i pročišćena je u pet iteracija od po 10.000. Ako je prva iteracija uspešna, a druga iteracija ne uspe zbog nekog razloga (greška u bazi podataka, na primer), aktivnost čišćenja je označena kao Neuspešna. Pogledajte evidencije i rešite probleme.

Konfiguracija čistih datoteka

Konfiguracija čistih datoteka vam pomaže da konfigurirate postavke čišćenja za arhivirane datoteke. Aplikacija dodaje podatke u različite tabele baze podataka i čuva neke datoteke na dnevnoj bazi ili u konfigurisanim intervalima u fasciklama sa sepsom. Ove datoteke mogu da sadrže podatke o otpremanju datoteke kontakata, podatke o grešci u kontakt datoteci i tako dalje. Ove datoteke mogu da rastu u broju i veličini i da zauzimaju prostor na disku, usporavajući sistem. To se kosi sa optimalnim planom zadržavanja podataka. Koristite konfiguraciju čistih datoteka da biste optimalno upravljali datotekama i prostorom za skladištenje. Dođite do odeljka "Konfiguracija čistih datoteka" da biste otvorili koordinatnu mrežu koja sadrži konfiguracije koje se već koriste.

Više informacija potražite u članku [Konfiguracija datoteke čistog sistema](#).

Konfiguracija datoteke čistog

Možete dodati sledeće postavke:

- Očisti datoteke
- Postavke datoteke čišćenja

Dodaj datoteke čistke

Funkcija "Očisti datoteke" vam omogućava da konfigurirate lokacije na kojima su uskladišteni očišćeni podaci kao što su lokalna disk jedinica, deljena disk jedinica ili Amazon S3 kofa.

1. Unesite opis **fascikle "Očisti"**.
2. Unesite tip **fascikle "Očisti"**. Dostupne opcije su Local, S3 i **Shared Drive**.
 - a. Unesite putanju do lokalne fascikle odakle će datoteke biti očišćene.
 - b. Izaberite **Amazon S3** ako su vaši fajlovi uskladišteni u Amazon S3 kofi. Izaberite **postavke S3** iz padajuće menije. Pogledajte postavke datoteke čišćenja. Potvrdite izbor u polju za potvrdu Arhiviraj S3 postavke ako želite da sačuvate ove postavke u arhivi. U polju **Putanja S3** izaberite putanju fascikle S3 ili pomenite URL adresu fascikle S3.
 - c. Izaberite deljenu **disk** jedinicu ako su datoteke uskladištene na deljenoj disk jedinici. Ako izaberete deljenu disk jedinicu, sa **padajuće liste izaberite** deljene Postavke. Pogledajte postavke datoteke čišćenja. Omogućite polje **za potvrdu Arhiviraj postavke** deljene disk jedinice ako želite da sačuvate ove postavke u arhivi. U polju Putanja **deljene disk jedinice** izaberite putanju fascikle deljene disk jedinice.

Napomena: Prilikom davanja putanje nemojte uključivati kosu crtu/kosu crtu na početku. Na primer, ako želite da podaci budu arhivirani u fascikli "Arhiva" računara koji ima IP adresu 172.20.3.74, dajte IP adresu kao 172.20.3.74 i putanju kao arhivu. Ako koristite potfasciklu u okviru stavke Arhiva, navedite ispravnu putanju - Arhiva\PurgeData.
 - d. Izaberite **Google skladište u oblaku** ako su vaše datoteke uskladištene u Google skladištu u oblaku. Ako izaberete deljenu disk jedinicu, sa **padajuće liste izaberite** Postavke skladištenja u oblaku. Pogledajte postavke datoteke čišćenja. Omogućite polje **za potvrdu Arhiva Google postavki** skladištenja disk jedinica ako želite da sačuvate ove postavke u arhivi. U polju Putanja **kofe** izaberite putanju fascikle kofe.
3. Omogućite polje **za potvrdu "Omogući potfasciklu "** ako želite da očistite arhivirane datoteke u svim potfasciklama ispod glavne fascikle.
4. Izaberite ili unesite broj dana **zadržavanja**.
5. Ako potvrdite izbor u polju za potvrdu Očisti arhivirane datoteke, potvrdite izbor u polju **za potvrdu "Omogući čišćenje"**.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Dodaj postavke datoteke čistog čišćenja

Konfiguracija postavki datoteke "Čistka" vam omogućava da navedete sve detalje o pristupu (lokacije i akreditive) o lokacijama datoteka - Amazon S3 kofo ili deljeni disk - na zajedničkoj stranici. Zatim možete da pogledate ove skupoce na stranici "Čista datoteka". Na taj način ćete uštedeti vreme potrebno za unos svih detalja potvrde identiteta za svaku aktivnost čišćenja. Sve konfigurisane postavke su navedene dok se krećete do stranice.

1. Krećite se do **postavki datoteke "Dodaj čistku"** i unesite ime **postavki**.
2. Izaberite odgovarajući tip **postavke**.
3. Ako je tip postavke **S3**, unesite AWS Access ključ, AWS tajni ključ, end tačku regiona AWS, KMS ključ i šifrovanje na strani servera. Izaberite KMS šifrovanje ako želite da podaci budu šifrovani pomoću AWS-ovog KMS šifrovanja.
4. Ako je tip postavke deljena **disk jedinica**, unesite IP, ID korisnika i lozinku.
5. Ako je tip postavke **Google skladište u oblaku**, unesite tip naloga, privatni ključ i e-poštu klijenta.
6. Kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Uređivanje postavki datoteke čistog čišćenja ili datoteke čistog

1. Izaberite postavke datoteke "Očisti datoteku" ili "Očisti datoteku" i kliknite na dugme "**Uredi**" u okviru kartice **Radnja**.
2. Ažurirajte detalje i kliknite na dugme Sačuvaj.

Brisanje postavki datoteke čistog brisanja ili datoteke čistog

1. Izaberite postavke datoteke "Očisti datoteku" ili "Očisti datoteku" i kliknite na dugme "Izbriši" u okviru kartice **Radnja**.
2. Kliknite na **dugme U** redu da bi potvrda iskočila.

Tip archive

Menadžer kampanje nudi sledeće tipove arhiva:

Amazon S3 Bucket Tip archive

1. Dođite do kartice " Postavke" i uverite se da je **prekidač za** čišćenje podešen na "Uključi". Korisnici ne mogu da isključe ovo.
2. Omogućite **isključivanje** archive ako ne želite da se očišćeni podaci arhiviraju.

Napomena: Ako isključite arhivu, 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 adresu** u koju su navedeni arhivirani podaci. Kreirajte zasebnu fasciklu na Amazon S3 kofi za arhivirane podatke i konfigurirajte tu fasciklu u polju S3 URL adresa.
5. Unesite krajnje **tačke** regiona AWS. Ovo je region u kojem se nalazi vaša AWS S3 kanta.
6. Unesite **AWS Taster za pristup**. Ovo je ključ za pristup vašoj AWS S3 kofi. Tasteri za pristup se koriste za potpisivanje zahteva koje šaljete amazonu S3. AWS proverava valjanost ovog ključa i dozvoljava pristup. Tasterske prečice koristite za API koje ste zadali AWS-u.
7. Unesite **Amazon AWS KMS enkripciju** (Usluga upravljanja ključevima). Vrednost možete postaviti kao tačnu ili netačnu. Ako je postavljeno kao tačno, ovo šifruje podatke uskladištene na S3 kofi.
8. Unesite **AWS tajni ključ**. Ovo je tajni ključ (kao lozinka) za AWS Access Key con-figured u stavci 5 iznad. Za potvrdu identiteta potrebna je kombinacija ID-a pristupnog ključa i tajnog tastera za pristup.
9. Unesite šifrovanje **na strani servera**. Ovo je ključ za šifrovanje/dešifrovanje, koji definiše da su očišćeni podaci šifrovani pomoću AWS-ovog sistema za upravljanje ključevima (KMS).
10. Unesite **taster KMS**. Ovo je ključ za dešifrovanje podataka na S3 kofi.

Tip arhive deljenih disk jedinica

1. Izaberite tip **arhive kao deljenu disk jedinicu**.
2. Unesite **IP** adresu ili ime glavnog **računarskog** računarskog računara uređaja koji skladišti arhivirane podatke.
3. Unesite **korisnički ID** korisnika koji pristupa gorenavedeoj disk jedinici za skladištenje podataka. Ovo bi trebalo da bude com- binacija domena i korisničkog imena. Na primer, <domain>\UserID.
4. Unesite lozinku da bi korisnik pristupio deljenoj disk jedinici.
5. Unesite putanju na deljenoj disk jedinici na kojoj treba arhivirati podatke.

Napomena: Prilikom davanja putanje nemojte uključivati kosu crtu/kosu crtu na početku. Na primer, ako želite da podaci budu arhivirani u fascikli "Arhiva" računara koji ima IP adresu 172.20.3.74, dajte IP adresu kao 172.20.3.74 i putanju kao arhivu. Ako koristite pod-fasciklu u okviru stavke Arhiva, navedite ispravnu putanju - Arhiva\PurgeData.

Tip arhive baze podataka

1. Izaberite tip arhive **kao bazu** podataka .
2. Izaberite tip potvrde identiteta na sledeći način:
 - a. **SQL potvrdu identiteta**: Ovo je tipična potvrda identiteta koja se koristi za različite sisteme baze podataka i sastoji se od korisničkog imena i lozinke. Očigledno, instanca operativnog sistema SQL može da ima korisničke naloge sa mal-tipleom (koristeći



SQL) sa različitim korisničkim imetima i lozinkama. U

deljenih servera na kojima različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL je željena autentistična tikacija. SQL potvrda identiteta je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije pokrenut.

- b. **Windows potvrda identiteta:** Kada pristupate SQL serveru sa istog računara. Pomoću Windows potvrde identiteta, SQL servera već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa potvrdom identiteta akreditiva. Usluga SQL servera koristi ove kre-dentije da bi dozvolila 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 se povezuje podudara sa Windows akreditivima servera. Windows potvrda identiteta se često koristi kao veći način za prijavljivanje na instancu SQL servera bez kucanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika ili uspostavljaju se udaljene veze sa SQL serverom, SQL treba koristiti potvrdu identiteta.
3. Unesite **IP uređaja** koji ima bazu podataka u koju se skladište arhivirani podaci.
 4. Unesite broj **porta** koji komunicira sa bazom podataka u koju se skladište arhivirani podaci.
 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 **ID korisnika** i lozinku korisnika koji pristupa bazi podataka.

Tip Arhive tipa Google

1. Izaberite tip **arhive kao Google skladište u oblaku**.
2. Izaberite tip potvrde identiteta na sledeći način:
 - a. **SQL potvrdu identiteta:** Ovo je tipična potvrda identiteta koja se koristi za različite sisteme baze podataka i sastoji se od korisničkog imena i lozinke. Očigledno, instanca operativnog sistema SQL može da ima korisničke naloge sa mal-tipleom (koristeći SQL) sa različitim korisničkim imetima i lozinkama. Na deljenim serverima na kojima različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL željena je autentikacija. SQL potvrda identiteta je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije pokrenut.
 - b. **Windows potvrda identiteta:** Kada pristupate SQL serveru sa istog računara na kojem je instaliran, obično se od vas ne traži da otkucate korisničko ime i lozinku. Pomoću Windows potvrde identiteta, SQL servera već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa potvrdom identiteta akreditiva. Usluga SQL servera koristi ove kre-dentije da bi dozvolila 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 se povezuje podudara sa Windows akreditivima servera. Windows potvrda identiteta se često koristi kao veći način za prijavljivanje na instancu SQL servera bez kucanja korisničkog imena i lozinke.

Kada je uključeno više korisnika ili uspostavljaju se udaljene veze sa SQL serverom, SQL treba koristiti potvrdu identiteta.

3. Unesite putanju **kofe archive**. Ovo je staza na Google Cloud Storage-u gde aplikacija skladišti arhivirane podatke.
4. Unesite vrstu **konta**. Ovo je tip naloga koji se koristi za pristup Google skladištu u oblaku. Koristite ser- vice_account kao podrazumevani tip naloga.
5. Unesite e-poruku **klijenta**. Ovo je Email adresa klijentskog naloga Google Cloud Platforme koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u.
6. Unesite **privatni ključ**. Ovo je Privatni ključ Google naloga za pristup Google skladištu u oblaku kako bi se postavljeni arhivirani podaci.

Polja

Polja	Opis
S3 URL	URL adresa u koju su navedeni arhivirani podaci
End point regiona AWS	Region u kojem se nalazi vaša AWS S3 kanta
AWS taster za pristup	Ovo je ključ za pristup vašoj AWS S3 kofi. Tasteri za pristup se koriste za potpisivanje zahteva koje šaljete amazonu S3. AWS val- idates ovaj ključ i omogućava pristup. Tasterske prečice koristite za API koje ste zadali AWS-u.
Amazon AWS KMS Enkripcija	Postavite ovo kao tačno ili netačno. Ako je postavljeno kao tačno, ovo šifruje podatke uskladištene na S3 kofi.
Tajni ključ AWS-a	Ovo je tajni ključ (kao lozinka) za AWS Taster za pristup konfigurisan u stavci 5 iznad. Kombinacija ID-a pristupnog ključa i tajnog tastera za pristup je potrebna za autentifikaciju.
Šifrovanje na strani servera	Ovo je ključ za šifrovanje/dešifrovanje, koji definiše da su očišćeni podaci šifrovani pomoću AWS-ovog sistema za upravljanje ključevima (KMS).
Taster KMS	Ovo je ključ za dešifrovanje podataka na S3 kofi
Zakaži	Definiše raspored aktivnosti čišćenja.
Isključeni dani	Pomoću polja "Isključeni dani" možete da konfigurirate dane u sedmici kada ne želite da aplikacija izvrši aktivnost čišćenja (ili čišćenja i arhiviranja). Ovo pomaže u zadržavanju podataka za dane koji su isključeni iz čistke. Ovo je opcionalno polje; možete izabrati više dana.
IP adresa ili ime glavnog računarskog računarskog programa	IP adresa ili ime glavnog računarskog računarskog računara uređaja koji skladišti arhivirane podatke

Korisnički ID	Korisnički ID korisnika koji pristupa gorenavedeoj disk jedinici za skladištenje podataka. Ovo bi trebalo da bude kombinacija domena i korisničkog imena.
Lozinka	Lozinka za korisnika za pristup deljenoj disk jedinici
Putanja	Putanja deljene disk jedinice na kojoj je potrebno arhivirati podatke
SQL autentifikacija	Ovo je tipična potvrda identiteta koja se koristi za različite sy-temove baze podataka i sastoji se od korisničkog imena i lozinke. Očigledno, instanca operativnog sistema SQL server može da ima više korisničkih naloga (koristeći SQL potvrdu identiteta) sa različitim korisničkim imetima i lozinkama. Na deljenim serverima na kojima različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL potvrda identiteta je unapred ferred. SQL potvrda identiteta je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije pokrenut- ning.
Windows potvrda identiteta	Kada pristupate serveru SQL sa istog računara na kojem je instaliran, obično se od vas ne traži da otkucate korisničko ime i lozinku. Pomoću Windows potvrde identiteta, SQL servera već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa potvrdom identiteta akreditiva. Usluga SQL servera koristi ove akreditive da bi dozvolila 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 se povezuje podudara sa Windows akreditivima servera. Windows potvrda identiteta se često koristi kao više pogodan način da se prijavite na SQL servera bez kucanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika ili uspostavljaju se udaljene veze sa SQL serverom, SQL treba koristiti potvrdu identiteta.
Putanja kofe archive	Ovo je staza na Google Cloud Storage-u gde aplikati - ation skladište arhivirane podatke.
Vrsta naloga	Ovo je tip naloga koji se koristi za pristup Google Cloud Stor- uzrastu. Koristite service_account kao podrazumevani tip naloga.
E-pošta klijenta	Ovo je Email adresa klijentskog naloga Google Cloud Platforme koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u. 8. Unesite privatni ključ.
Privatni ključ	Ovo je Privatni ključ Google naloga za pristup Google skladištu u oblaku kako bi se postavljeni arhivirani podaci.