Pravne informacije

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

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

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

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

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

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

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

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

Promeni belešku

Ovaj dokument opisuje ažuriranja u korisničkom priručniku za izdanje. To uključuje detaljan dnevnik promena u različitim sekcijama.

Odeljku	Promeni opis	Razlog za promenu	Datum	Verzija
Raznovrstan	Ažurirano Povratni poziv sadržaj	Dodatak odlika	02/13/2026	4.2.1.2507_Ažuriranje 6
Uloge > korisnika	Ažurirana prava pristupa korisnicima za metrike performansi.	Pristup je ograničen samo na kampanje i grupe kampanja kojima korisnik ima pristup.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampanja > Konfigurišite kampanju > CSS	Ažurirani novi CSS sistemski uslovi	Sistemski uslovi su obnovljeni kako bi se prilagodili više vrsta kontakata.	08/11/2025	4.2.1.2507
Sistem > izvoz ili uvoz kampanje	Dodata je napomena o uređivanju i čuvanju uvezene kampanje pre nego što je pokrenete.	Uvezene kampanje rade samo kada se uređuju i čuvaju (čak i ako nema promene).	08/11/2025	4.2.1.2507
Sistem > državni zakon	Ažuriraju se promene državnog zakona, državne pravne grupe, režima i drugih elemenata u državnoj pravnoj grupi.	Državni zakon i državno pravo Grupa se menja.	08/11/2025	4.2.1.2507

Grupa	Dodat sadržaj za novouvedene režime Preview Direct i Previev Standard pacing.	Poboljšanje za dodavanje Previev Direct i Previev Standard pacing režima.	08/11/2025	4.2.1.2507
Alati > Agent Track	Novi odeljak, Agent Track, predstavljen je kao alat za praćenje u realnom vremenu. Pruža detaljnu statistiku o aktivnostima agenata i njihovim mapiranim kontaktima.	Da bi se omogućila vidljivost u realnom vremenu u performansama agenta i poboljšanje mogućnosti praćenja.	6/05/2025	4.2.1.2504
Sistem > oblast i poštanski broj	Napomena se dodaje u odeljak Oblast uvoza i poštanski broj u kojem se navodi da vrednost stanja mora odgovarati postojećem stanju u sistemu. Ako se ne poklapa, država nije dodeljena.	Da bi se poboljšala fleksibilnost podataka i osiguralo precizno mapiranje u uvozu profila.	6/05/2025	4.2.1.2504

Sistem > oblast-poštanski državni kod
 	
Usaglašenost sistema >
	Polja datuma i vremena sada odražavaju konfigurisanu sistemsku vremensku zonu:
	• Na stranici Oblast / Poštanski / Državni broj, Datum i vreme početka i Datum završetka i vreme polja za Blok pozivni broj i Blok poštanski broj.
	• U skladu sa:
	  ○ Import File > Field Mapping Tab.
	  ○ Brzo otpremanje Tab.
	  ○ Brza pretraga Tab.
		Da biste uskladili prikazanu vremensku zonu.	6/05/2025	4.2.1.2504

Menadž er kampanj e	Dodat je novi odeljak sa uputstvima za pristup Campaign Manager-u, uključujući metode prijavljivanja koristeći User ID, Windows Authentication, i SSO.	Da vodi korisnike kroz različite metode prijavljivanja i povećati transparentnost aktivnosti prijavljivanja.	6/05/2025	4.2.1.2504
Profil sistema > > Kontakti Tip profila	Korisnici sada mogu da unesu do 5 poštanskih brojeva u dodatnom poštanskom broju, plus 1 primarni poštanski broj.	Da podrži napredne geografske ciljanje i povećanje otpremanja fleksibilnost.	6/05/2025	4.2.1.2504
Kampanje > konfigurišu kampanju > lančanje	Zadržavanje vremena za život (TTL) funkcija je dodana u lančanje kampanje. Čuva TTL iz izvorne kampanje kada je prekidač uključen.	Da bi se poboljšala konzistentnost rukovanje kontaktima preko lančanog kampanje.	6/05/2025	4.2.1.2504
Korisnici > uloge	Dodata je napomena: Polje Ime uloge podržava maksimalno 128 znakova.	Da razjasni ograničenja sistema i poboljša unos validacija.	6/05/2025	4.2.1.2504
Usaglašeno st > uslovima Builder (CCB)	U CCB su uvedena sledeća opciona polja: • Zajedničko polje – padajuća lista polja na globalnom nivou. • Check Operator – lista operatora za poređenje. • Check Value – textbox for comparison value.	Da bi se poboljšala logika validacije pravila i osiguralo dosledno kreiranje pravila usklađenosti.	6/05/2025	4.2.1.2504

Korisnici > uloge	**Pristup zasnovan na ulozi za izveštaje** Aktiviranje kontrole nad podacima vis-ibiliteta na osnovu korisničkih dozvola: - Primenjuje se na **istorijske izveštaje - Beta**, sa kontrolom nad kampanjama, grupama kampanja i agentima prilikom arhiviranja evidencije. - Filteri za kampanje, Cam-paign grupe i agenti u istorijskim beta izveštajima sada upravljaju dodeljenim pravima za ove entitete. - Prava agenta se dodaju kao novi unos za sve birače. Filter agenta Tab je vidljiv samo ako su obezbeđena prava agenata.	Implementacija istorijskih izveštaja – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

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

	- Dodan je novi padajući meni za odabir kampanje, omogućavajući korisnicima da kreiraju obrasce specifične za cam-paigns.
	- Elementi za kreiranje obrazaca prethodno u levom meniju su premešteni na vrh nav-igation Tab.
	- Sva funkcija stvaranja oblika ostaje nepromenjena.
	- Izveštaj Tab:
	  - Bočna traka menija sa listom izveštaja je uklonjena i zamenjena navigacijom Tab ispod glavne trake za navigaciju.
	  - Funkcije izveštaja ostaju nepromenjene.			

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

	povezani kontakti nemoguće. - Sa ovim poboljšanjem, izbrisani / neaktivni agenti se zadržavaju u AE sistemu sa zastavicom (IsDeleted = 1) u tabeli OBD_AgentSkills, umesto da budu uklonjeni. - Ovo obezbeđuje izbrisani / neaktivni agenti ostaju vidljivi na stranici Ponovo dodeljuju agente, omogućavajući korisnicima da filtriraju i ponovo dodeljuju svoje kontakte drugim agentima. **Napomena**: Personal Callback i AEM funkcije nisu primenljive za Webex CC od 4.2.1.2501 izdanja.			
Sistem > Oblast / SPTA kod	**Ažuriranje konfiguracije stanja** - Državna konfiguracija je premeštena u novu grupu sa površinom i poštanskim brojem, stvarajući intuitivniji i logičniji interfejs za geografske konfiguracije starenja čoveka. - Država Tab je uklonjena iz Državne pravne grupe, usklađujući je sa srodnim geografskim entitetima.	Promene državnog zakona	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja > AI konfiguracija	AI konfiguracija Tab je pojednostavljena da prikazuje samo bitne elemente, stvarajući čistiji i korisniji interfejs. Korisnički interfejs dis-igra sledeće elemente: - **Najbolje vreme za kontakt** uključiti. - **Klizač** praga kontakta (Maks: KSNUMKS) sa odgovarajućim dugmetom za čuvanje. Uklonili smo RPC i	AI Configuration Tab enhance-ments	jul 2025	4.2.1.2501

	Kalkulator praga iz korisničkog interfejsa.			
Kampanja > Kontakt Otpremanje	Opcije imena zone uklonjene U Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce, i Acqueon Profile Upload, sledeće opcije Zone Name su uklonjene: • Vremenska zona kampanje • Vremenska zona specifična za područje • Vremenska zona specifična za poštanski broj • Oblast-Poštanski broj-Specifična vremenska zona • Vremenska zona specifična za državu Polje Naziv zone (vremenska zona) i dalje se može učitati kao opciono polje.	Greenzone, Državni zakon, i kontakt Blok poboljšanja	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja > Greenzone Set-tings	Opcije imena zone uklonjene U Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce, i Acqueon Profile Upload, sledeće opcije Zone Name su uklonjene: - Vremenska zona kampanje - Vremenska zona specifična za područje - Vremenska zona specifična za poštanski broj - Oblast-Poštanski broj-Specifična vremenska zona - Vremenska zona specifična za državu Polje Naziv zone (vremenska zona) i dalje se može učitati kao opciono polje.	Greenzone, Državni zakon, i kontakt Blok poboljšanja	07/02/2025	4.2.1.2501

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

	- Potreban je najmanje jedan izbor Greenzone, a vremenska zona kampanje postavljena je kao podrazumevani izbor za nove kampanje. **Fleksibilne opcije konfiguracije Greenzone** - Vremenska zona kampanje - Učitana zona - Status - Poštanski kod i dodatni poštanski kod - Pozivni broj (trenutni režim ili svi režimi - Režim Poštanski broj (trenutni režim ili svi režimi)			
Kampanja > izboru državnog prava	**Poboljšanja izbora državnog zakona** Poboljšana konfiguracija državnog zakona sada pruža veću fleksibilnost omogućavajući višestruke izbore. **Opcije konfiguracije državnog zakona** - Status - Poštanski kod i dodatni poštanski kod - Pozivni broj (trenutni režim ili svi režimi) - Režim Poštanski broj (trenutni režim ili svi režimi)	Greenzone, Državni zakon, i kontakt Blok poboljšanja	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja > Greenzone Set-tings	**Uklanjanje Enhanced Greenzone kao specifične opcije** - Enhanced Greenzone je uklonjen kao stan-dalone opcija. - Korisnici sada mogu da izaberu kombinaciju fleksibilnog zelenog	Greenzone, Državni zakon, i kontakt Blok poboljšanja	07/02/2025	4.2.1.2501

	zone opcije na osnovu njihovih zahteva. - Kombinacija svih dostupnih opcija će biti jednaka Enhanced Greenzone. Opcije obračuna Greenzone nakon uklanjanja Enhanced Greenzone - Vremenska zona kampanje - Učitana zona - Status - Poštanski kod i dodatni poštanski kod - Pozivni broj (trenutni režim ili svi režimi) - Režim Poštanski broj (trenutni režim ili svi režimi)			
Sistem > Poštanski kod	**Dodatna konfiguracija poštanskog broja** - Dodatni poštanski broj ne može biti omogućen bez omogućavanja poštanskog broja. - Međutim, poštanski broj može biti omogućen nezavisno u fleksibilnoj Greenzone i Enhanced State Law Con-figuration.	Greenzone, Državni zakon, i kontakt Blok poboljšanja	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja > Kontakt Otpremanje	**Kontakt Upload Poboljšanja** U Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce i Acqueon Profile Upload, mapiranje polja poštanskog broja je sada obavezno prilikom odabira dodatnog mapiranja polja poštanskog broja.	Greenzone, Državni zakon, i kontakt Blok poboljšanja	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupa kampanje > vremenska	Postavke vremenske zone su uklonjene iz grupa kampanja.	Greenzone, Državni zakon, i kontakt Blok poboljšanja	07/02/2025	4.2.1.2501

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

Vremenska zona Vrsta upotrebe	U konfiguraciji kampanje, opcije dostupne za tip korišćenja vremenske zone su: - Nijedno - Premostiti - Ako je izabrana opcija Premošćivanje, sistem će prikazati vremenske zone omogućene za sistem.	Zakon, i kontakt Blok poboljšanja		
Kampanja > Greenzone	- Više uslova definiše kako će kontakti biti birani na osnovu fleksibilnih postavki zelene zone. - Kontakti će biti birani samo ako su ispunjeni potrebni uslovi.	Objašnjava con-dition-based con-tact isporuku na osnovu preseka različitih Greenzone set-tings	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja > Kontakt liste	**Ažuriranje vremenske zone za kontakt liste i globalnu stranicu za otpremanje**
	- U Listama kontakata Tab pod Kampanje, sledeća polja sada prikazuju datum i vreme na osnovu konfigurisane sistemske vremenske zone umesto UTC (vremenska zona servera):
	  - StartTime polje u Lista kontakata pod-tab. o
	  - ProcessedTime polje u pod-kartici Scrubbed List.
	- Na stranici Global Upload, polje Uploaded Time dis-reprodukuje datum i vreme na osnovu konfigurisane sistemske
		Lista kontakata – poboljšanja vezana za vremensku zonu	07/02/2025	4.2.1.2501

	vremenske zone umesto UTC (vremenska zona servera).			
Kampanja	Enhanced WxCC Previev Kontakt	VkCC Set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupe >	Status integrišući ga sa procesom Tele-phoni Outcome - Agent Skip Close. Ovo omogućava bolje upravljanje strategijom kontakata kada je status kontakta pre prikaza označen kao "Akcija".	pogledaj ažuriranje statusa kontakta		
Sistem > Globalno otpremanje	Ograničena upotreba pojedinačnih navodnika u okviru VALUE dela stanja kada korisnici grade uslove za otpremanje kontakata.	Da biste popravili problem sintakse koji je doveo do grešaka pri otpremanju	07/02/2025	4.2.1.2501
Uputstvo za upotrebu > Sistem > kompatibilnost > Brza pretraga	Modifikovana Brza pretraga za prikaz telefonskih brojeva kada je telefonski broj ili e-pošta kontakta označen kao DNC ili NDNC pod tipom *Phone Number* . Poslovna polja se prikazuju kada se detalji kontakta dodaju kao DNC ili NDNC pod tipom *poslovnog polja* . Modifikovan odeljak Brza pretraga u odeljku Usaglašenost.	Da bi se poboljšalo razumevanje korisnika rezultata pretrage koji se odnose na tipove DNC i NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uputstvo za upotrebu > kampanje > Kreiranje Cam-paign > Cam-paign Group	Funkcija Accelerated Dialing Method (ADM) je implementirana počevši od ovog izdanja. Napomena je uklonjena iz koraka 3 odeljka Izbor grupe, a novi odeljak pod nazivom Ubrzano biranje je dodat nakon Izbor grupe. Pored toga, novi odeljak pod nazivom Control Agent Desktop je uključen na kraju korisničkog vodiča.	Ubrzano biranje je metod pravljenja odlaznih poziva u više usaglašenom čoveku. Efikasno pojednostavljuj e proces biranja, smanjujući vreme i trud koji su potrebni agentima za upućivanje poziva. Ova promena pojašnjava kvalifikacioni status funkcije, osiguravajući korisnicima da su svesni svojih prednosti i operativnih poboljšanja usmerenih na usklađenost.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uputstvo za upotrebu > Alert > Cam-paign Prognoza i monitor	Sekcije Prognoza kampanje i Cam-paign Monitor pod Upozorenja su zastarele u ovoj verziji. Stavke pod-menija su uklonjene i više nisu dostupne u brzoj vezi ili sekcijama uloga i prava. Funkcionalnost upozorenja je sada prebačena na stavku glavnog menija radi poboljšane pristupačnosti i pojednostavljene navigacije.	Da informiše korisnike o zastarelosti specifičnih funkcija upozorenja i restrukturiranju sistema upozorenja za bolje korisničko iskustvo.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uputstvo za upotrebu > Kampanja > CSS	Modifikovano da prikaže poruku potvrde kada se klikne na dugme za brisanje za CSS uslove. Korisnici sada moraju potvrditi brisanje pre nego što nastave. Ažurirano korak KSNUMKSb pod CSS > Order By.	Da bi se osigurala svest korisnika i sprečilo acci-dental brisanje zahtevajući potvrdu pre finalizacije akcija.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uputstvo za upotrebu > grupu > Dodajte grupu za glasovnu kameru > režim prediktivnog tempa	Dodata je napomena za korak 2b. beleške: Brzina biranja postavljena ovde mora biti manja ili jednaka vrednosti koja je navedena u polju Maksimalna brzina pozivanja.	Da bi se obezbedila jasnoća o ograničenjima brzine biranja.	16/08/2024	4.2.1.2407
Uputstvo za upotrebu > Webex Contact Center Dialer	Dodata je napomena za korak 9. Napomena: Svaka promena u podešavanjima birača zahteva novu sinhronizaciju da bi se preuzeli svi ishodi na Webex Contact Center biraču.	Da bi se obezbedila jasnoća o potrebi za sinhronizaciju nakon promene podešavanja.	16/08/2024	4.2.1.2407

Zastarele stavke

Odeljku	Opis predmeta	Datum	Verzija
Usaglašenost sistema >	JSON opcija otpremanja je uklonjena za Com-pliance tip otpremanja.	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupe > vremenskim zonama	**Zastarelost vremenskih zona unutar grupa kampanje** - Mogućnost postavljanja vremena za vremenske zone unutar grupe kampanje je zastarela.	07/02/2025	4.2.1.2501

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

Sadržaj

Promeni belešku 2
Zastarele stavke 20
Angažovanje kupaca 25
Integracija 25
Webex Contact Center 25
Uputstvo za upotrebu menadžera kampanje 26
Konzola menadžera kampanje 26
Jezička podrška 26
Home Stranica 28
Home Page Widgets 29
Snimci u realnom vremenu 29
Brze veze 30
Brze veze specifične za kampanju 30
Lista obaveza 31
Kršenje licence 31
Kampanja 31
Preduslovi 32
Prvi koraci 32
Kreirajte kampanju 37
Grupa za kampanju 38
Strategija kontakta 39
Detalji kampanje 43
Konfigurišite kampanju 49
Grupa 105
Pristupite grupi 105
Dodajte grupu glasovne kampanje 105
Dodajte grupu za ručnu kampanju 112
Konfiguracija sistema 113
Vremenska zona 120
Usaglašenost 122
Globalno otpremanje 131
Poslovni ishod 102
Država, pozivni broj i poštanski broj 104
Državni zakon 108
Praznici 113
Adresa interneta 114
Profil člana 115
Usklađenost sa privatnošću 130
Ostala podešavanja 134
Ponovo dodelite agente 139

Globalni poslovni parametri 141
Status visoke dostupnosti 143
Provera identiteta 143
Izvoz ili uvoz kampanje 145
Kategorija kampanje 147
Konfiguracija CPaaS provajdera 149
API Ključevi 151
Uslovi usaglašenosti Builder 153
PII zaštita 157
Webex Contact Center Birač 159
Strategija kontakta 160
DODAJ REŽIME 160
Kontakt Strategija - Vrste 161
Kreiranje strategije kontakta 161
Upravljanje režimom 163
Pretraga 165
Izveštaj za upotrebu 166
Korisnik 170
Kreiranje korisnika 170
Polja 171
Kreiraj korisnike 171
Kreirajte korisnike domena 173
Kreirajte SSO korisnika 174
Uloge 175
Dizajner scenarija 187
Vodič za pozive 187
Upozorenja 195
Sistemska obaveštenja 196
Sistemska obaveštenja 196
Monitor kampanje 200
Prognoza kampanje 202
Alati 204
Čišćenje i arhiva 207
Kontrola Agent Desktop 221
Dostupni filteri 221
Prijavite se 221
Status agenta 221
Odjavi se 222
Izveštaji 222

Angažovanje kupaca

Campaign Manager je moćan alat za upravljanje kampanjama i upravljanje listama. Dizajniran je sa funkcionalnošću i karakteristikama koje imaju za cilj povećanje desnih stranačkih veza i postizanje poslovnih ciljeva kampanje putem višekanalnih izlaznih interakcija. Menadžer kampanje omogućava zakazivanje različitih strategija selekcije po dobu dana i danu u nedelji. Omogućava kontrolu redosleda komunikacionih kanala ili inteligentno upravljanje najboljim kanalom ili brojem za kontakt u optimalno vreme. Menadžer kampanje osigurava usklađenost sa saveznim, državnim, TCPA i FDCPA (Uredba F) zakonima, a istovremeno maksimizira penetraciju liste sa visokim stopama uspešnosti.

Integracija

Webex Contact Center

Campaign Manager obezbeđuje Campaign Manager i Compliance za Webex Contact Center. Webex Contact Center koristi ugrađeni Dialer za različite režime tempa. Menadžer kampanje pruža inteligenciju za upravljanje kontaktima i pridržava se svih zahteva usklađenosti. Menadžer kampanje kontroliše Webex Contact Center kampanje iz aplikacije.

Uputstvo za upotrebu menadžera kampanje

Konzola menadžera kampanje

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

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

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

Jezička podrška

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

Pristupite menadžeru kampanje

Prijavite se pomoću korisničkih akreditiva Campaign Manager-a

1. Idite na stranicu za prijavu u Campaign Manager. URL adresa se obezbeđuje sa paketom Campaign Manager.
2. Unesite korisnika ID i početnu lozinku koja se dobija sa paketom. Da biste dodali korisnike ili administratore. Pogledajte odeljak Korisnik.

Prijavite se pomoću Vindovs autentifikacije

1. Ako je administrator konfigurisao autentifikaciju korisnika u operativnom sistemu Vindovs, prijavite se u Campaign Manager koristeći akreditive domena.
2. Da biste dodali Vindovs korisnike, pogledajte odeljak Korisnik u Sistem.

Prijavite se koristeći Single Sign-On (SSO) provajdera identiteta

1. Ako je administrator aktivirao SSO autentifikaciju, prijavite se koristeći Single Sign-On (SSO) provajdera

identiteta.

2. Da biste dodali SSO korisnike, pogledajte Kreiranje SSO korisnika odeljak u Sistem.

Nota:

Nakon uspešnog prijavljivanja, datum i vreme poslednjeg prijavljivanja pojavljuje se pored poruke Dobrodošli [korisničko ime] u padajućem meniju u gornjem desnom uglu ekrana. Format se zasniva na podešavanjima vašeg lokala i vremenske zone.

Home Stranica

Sledeća tabela opisuje različite elemente aplikacije Homepage:

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

Korisničko ime	Korisničko ime.
Promenite lozinku	Omogućava vam da promenite lozinku.
Odjavi se	Odjavljuje vas iz aplikacije.
Okno menija	Prikazuje linkove ka različitim modulima aplikacije. Ovo takođe sadrži informacije o autorskim pravima.
Informacije o verziji	Prikazuje trenutnu verziju aplikacije.
Područje sadržaja	Prikazuje podesiva polja kao ulazne oblasti, padajuće liste, polja za potvrdu i tako dalje.

Home Page Widgets

Stranica Home sadrži sledeće vidžete:

- Snimci u realnom vremenu
- Brze veze specifične za kampanju
- Lista obaveza
- Brze veze širom aplikacije

Snimci u realnom vremenu

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

- Aktivne kampanje - Ovaj odeljak prikazuje broj aktivnih kampanja širom aplikacije. Ovo takođe prikazuje broj kampanja u kategorijama Ukupno, Neaktivno i Proteklo.
    - Ukupno - Ukupan broj kampanja kreiranih na aplikaciji.
    - Neaktivan - Ukupan broj kampanja koje se trenutno ne izvršavaju - u vremenski suspendovanom ili zaustavljenom stanju.
    - Proteklo - Ukupan broj kampanja koje su prošle datum i vreme završetka kampanje.
- Ukupan broj kontakata - Ukupan broj kontakata postavljenih u aplikaciju u svim kampanjama. Ovo takođe pokazuje raspad otvorenih, svežih (tek treba birati), rasporeda, zatvorenih i drugih kontakata.
    - Otvoreno - Broj kontakata Otvoren u trenutnom trenutku. Ovi brojevi uključuju kontakte koji se isporučuju biraču, ali još nisu birani.
    - Sveže - Broj kontakata koji nisu birani ni jednom do ovog trenutka. Ovi brojevi uključuju kontakte koji se isporučuju biraču, ali još nisu birani.

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

Sledeće informacije sadrže podatke samo za tekući dan:

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

Brze veze

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

1. Kliknite **Podešavanja** u liniji zaglavlja vidžeta Brze veze da biste dodali novu stranicu za brzu vezu. Navedene su sve stranice koje se mogu dodati kao brzi linkovi na ovaj vidžet.
2. Izaberite polja 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 Kampanja** da biste videli stranicu sa listom kampanje.
2. Kliknite **na dugme Uredi** na akcionoj traci kampanje za koju želite brzu vezu.
3. Kliknite **na link** na željenu stavku konfiguracije da postavite brzu vezu na vidžetu. Kliknite **Izbrisati** da biste izbrisali brzu vezu.

Lista obaveza

Aplikacija pruža ugrađenu listu obaveza, korisnu za praćenje ili upravljanje aktivnostima koje će obrađivati administrator birača. Ovaj vidžet deluje kao svestran dnevnik ugrađen u aplikaciju. Možete dodati zadatke koje treba rešiti na listi obaveza.

To Do List vidžet prikazuje preostalo vreme za zadatak da se završi u različitim kodovima boja:

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

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

Izvršite sledeće korake da biste dodali zadatak:

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

Kršenje licence

Stranica Home prikazuje statičko upozorenje u sledećim scenarijima:

- Konfigurisani dani pre isteka dozvole, odbrojavanje do datuma i vremena isteka dozvole.
- Odbrojavanje do datuma prestanka, kada ovo počne.
- Pogledajte Kršenje licence za više detalja. Korisnici treba da preduzmu odgovarajuće mere za vraćanje licenci.

Kampanja

Kampanja je zbirka zapisa / kontakata. U kampanji možete učitati kontakte, definisati prioritet biranja, rasporediti strategije i obavljati razne druge zadatke. Takođe možete koristiti kampanje za rukovanje povratne pozive, koji se pokreću na osnovu zahteva kupca da se pozove ili automatski pokrenut od strane sistema zbog neuspeha da se kontaktira predviđenu osobu. Kampanja funkcioniše kao zbirka lista, gde svaka lista sadrži otpremljene kontakte.

Ovaj odeljak vam omogućava da se integrišete sa kampanjom partnerskog proizvoda (specifičan za birač) ili sa redom (specifičan za birač) da biste dohvatili detalje. Pored toga, ovaj odeljak vam omogućava da dodelite kampanju grupi.

Preduslovi

Preduslovi za kreiranje kampanje su navedeni u nastavku:

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

Kontakt Strategija - Kontakt Strategija je o konfigurisanju skupa pravila za različite načine. Ovaj skup pravila odlučuje o načinu na kojem se dolazi do kontakta (obično na osnovu težine dodeljene režimu), vremenu u kojem se dostigne kontakt u određenom režimu, vremenu kada se ponovni pokušaji biraju na konfigurisanim režimima, itd. Pogledajte Kontakt strategija za više detalja.

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

Napomena: Ne smete spominjati više od 60 znakova ili bilo kakvih specijalnih znakova dok dodajete ime kampanje.

Oni su detaljnije obrađeni u odgovarajućim odeljcima.

Prvi koraci

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

Kampanja Home . Sledeći detalji za svaku kampanju su navedeni kao

što je navedeno u nastavku:

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

Procenat kampanje se izračunava pomoću formule ispod:

*TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

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

CompletedCalls = Count (Zatvoreno) + Count (Ostalo)

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

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

      beleške: Kampanja u zaustavljenom stanju ne menja se automatski u izvršavanje u vreme rada kampanje. Administrator treba da pokrene takve kampanje ručno.
   f. **Grupa zaustavljena** - Mapirana grupa matične kampanje je onemogućena od strane administratora. Sve kampanje u grupi sa invaliditetom su u stanju Grupa zaustavljena. Statusna traka je crvena.
   g. **Vreme suspendovano** - Kampanja je suspendovana (u privremeno zaustavljenom stanju). Kampanja je automatski vremenski suspendovana van konfigurisanih sati za izvršenje, praznike, vikende sa kamerama, neoperativni dan u nedelji, itd. U konfigurisanom vremenu rada kampanje, stanje se automatski menja u Izvršavanje. Statusna traka je bež.
   h. **Proteklo** - Kampanje koje su prošle konfigurisani datum i vreme završetka označene su statusom Prošlo, a statusna traka je smeđa.
   i. **Završeno** - Procenat prikazan na kraju statusne trake ukazuje na procenat kontakata koji su pozvani (od ukupnog broja kontakata otpremljenih za kampanju).
   j. **Itd** - **Procenjeno vreme** završetka za sve kontakte koji se mogu birati u kampanji da se biraju. Ovo se izračunava na osnovu istorije i podataka o tekućim danima ukupnih zapisa i ukupnog trajanja obrađenih.
   k. **Označeno za brisanje** - To označava da je kampanja označena za brisanje, ali još uvek nije trajno uklonjena.

Statistika kampanje

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

4. **Zakazano** - Broj kontakata koji su zakazani za biranje. Kontakti sa statusom 0 i IsFresh jednak 0 u bazi podataka.
5. **Zatvoreno** - Broj zatvorenih kontakata. Ovde ne možete da pokušavate biranje na zatvorenim kontaktima, osim ako se ponovo ne otvori. Kontakti sa statusom 1.
6. **Ostalo** - Broj kontakata u državama koje nisu otvorene, sveže, zakazane ili zatvorene.

Ukupni kontakti se izračunavaju pomoću formule ispod:

TotalContacts = Count (otvoreno) + Count (zatvoreno) + Count (Ostalo)

Pogledajte Kontakt statusi za više detalja.

Svaki kontakt koji se otpremi u aplikaciju je označen statusom. Pogledajte Detalji statusa kontakta za više informacija.

Kontakt status Detalji

Status	Ime	Opis
0	Otvorite	Otvori Kontakt.
1	Zatvoren	Zatvoreni kontakt.
2	Privremeno zaključan	Kontakt privremeno zaključan, neće biti isporučen.
3	Otpremite u toku	Kontakt usred procesa otpremanja.
4	Isporučeno biraču	Kontakt isporučen biraču.
5	Prepisati	Kontakt prepisan tokom otpremanja.
6	Lista zaustavljena	Kontakt sa liste koja je zaustavljena.
7	Zatvoreno preko upravljanih kontakata ili isprano	Kontakt zatvoren pomoću funkcije Upravljanje kontaktom / ispranog kontakta.
8	Kontakt zaustavljen i zatvoren	Kontakt je zaustavljen i zatvoren, neće biti isporučen biraču.
9	Kontakt Scribbed	Kontakt sa liste koja je očišćena.
10	Kontakt premešteno u Drugo Cam-paign	Kontakt se preselio iz jedne kampanje u drugu lančani kontakt.
11	Trajno zaustavljen	Kontakt trajno zaustavljen koji neće biti isporučen biraču.
20	Isporučeni kontakt zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje biraču je zaustavljen od biranja.
21	Zaključan za isporuku PCB-a	Kontakt koji je zaključan i biće isporučen samo za lični povratni poziv (PCB).
22	Zaključan za isporuku CSS kontakata	Kontakt koji je zaključan za isporuku preko Izbor kontakta

		Strategija (CSS) raspored.
23	Zaključan za isporuku AEM-a	Kontakt koji je zaključan za agent-izvršni mapirani deliv-eri.
24	Locked bi Reschedule to Res-chedule Kontakt	Kontakt zaključan od strane rescheduler da se isporuči kao res-cheduled.
25	Zaključano Reprogramiranjem za zatvaranje kontakta	Kontakt zaključan rescheduler da bude zatvoren.
30	Kontakt blokiran od strane DNC	Kontakt je blokiran kao Do Not Call kontakt.
31	Kontakt blokiran od strane NDNC	Kontakt je blokiran kao nacionalni Ne zovi kontakt.
32	Kontakt blokiran od strane DNC Scrub	Kontakt blokiran tokom procesa DNC čišćenja.
33	Kontakt je blokiran zbog parnice	Kontakt blokiran zbog parničnog zahteva.
34	Istekao	Istekao kontakt.

Radnje

Akcija kampanje koja će se preduzeti, ako postoji, od sledećeg:

- **Izmenite** bilo koju imovinu u kampanji.
- **Kopiranje** kreira novu kampanju sa svim svojstvima izabrane kampanje (osim imena kampanje) zadržana kao što je.

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

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

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

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

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

Akcije stranice

Dugme **dugme Akcije** panel u gornjem levom uglu stranice iznad zaglavlja je obezbeđen za obavljanje različitih akcija. Ovo dugme je prikazano samo ako je administrator konfigurisao ovo da bude prikazano.

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

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

- **Izmenite** bilo koju imovinu u kampanji.
- **Kopiranje** kreira novu kampanju sa svim svojstvima izabrane kampanje (osim imena kampanje) zadržana kao što je.

  Napomena: Za kopiranu kampanju dozvoljeno je korišćenje istog imena kao i izbrisana kampanja, u zavisnosti od vozača. Istorijski podaci koji se odnose na staru kampanju se brišu iz baze podataka (tokom LCMReportingService na kraju dana operacije) kada se kreira nova kampanja koristeći isto ime kao i izbrisana kampanja. Savetujemo vam da ovo koristite nakon što budete pažljivi, jer to rezultira gubitkom istorijskih podataka.

- **Započnite** kampanju.
- **Zaustavite** kampanju.
- **Flush** zatvara sve dostupne kontakte na čekanju u listi biranje.

  Napomena: Kontakti koji su aktivni u kešu birača se ne ispiru.

- **Izbrišite** kampanju. Kampanja može biti obrisana samo kada nije u izvršnom stanju. Dugme za brisanje se aktivira samo ako kampanja nije u izvršnom stanju. Kada korisnik klikne na **Delete**, otvara se pop-up i prikazuje sledeću poruku upozorenja da obavesti korisnika o operaciji brisanja:

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

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

Sortiraj i pretraži

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

Kreirajte kampanju

Detalji kampanje

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

Pojavljuje **se ekran Detalji** kampanje sa sledećim detaljima:

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

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

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

   Napomena : Ako nemate nijednu poslovnu grupu koja se odnosi na ovu kampanju, kliknite na **dugme Create Busi-ness Outcome** i dodajte novu grupu poslovnih ishoda. Pogledajte **poslovni ishod** za više informacija.

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

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

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

   Različite lokacije širom sveta su podeljeni u vremenskim zonama na osnovu geografske dužine se nalaze u. Aplikacija ima odredbu u kojoj se mogu izračunati vremenske zone širom sistema.

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

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

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

Grupa za kampanju

Ovaj odeljak vam omogućava da izvršite integraciju sa kampanjom partnerskog proizvoda (specifičan za birač) ili sa redom (specifičan za birač) da biste preuzeli detalje.

Izbor grupe

Izaberite tip grupe kampanje iz Namenska grupa kampanje, Deljena lista i Ubrzano biranje.

1. Ako **je izabrana namenska grupa** kampanje, izaberite grupu iz padajućeg menija.
2. Ako **je izabrana kampanja Shared List** , ona skriva opciju **Grupa** . Grupa kampanje se odlučuje kada kreiramo CSS uslov za određenu kampanju deljene liste.

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

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

Ubrzano biranje

Ubrzano biranje je metoda upućivanja odlaznih poziva na usklađeniji način. Efikasno pojednostavljuje proces biranja i smanjuje vreme i trud koji su potrebni agentima za upućivanje poziva.

Ova funkcija omogućava automatskom biranju kontakata koji nisu PEWC (kontakti bez saglasnosti ili kontakti kupaca koji nisu pristali da primaju pozive sa automatskog birača Koncept pod nazivom Human Initiated Dialing pomoću kontrolnog operatera je uveden u ovoj funkciji. Ovde kontrolni operateri dobijaju kontakte bez saglasnosti kroz postojeći okvir isporuke kontakata. Zatim, kontakti na kontrolnom # Agent Desktop su kliknuti od strane kontrolnog operatera i dostavljeni biraču za biranje.

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

    Napomena: Uverite se da **je opcija ubrzanog biranja** omogućena u funkcijama grupe državnog prava pod državnom pravnom grupom da biste isporučili kontakt.
    a. **Operator** - Izaberite **Operator** da izvrši ručno biranje. Kontrolni operater prihvata kontakte za isporuku biraču.
    b. Auto- Izaberite **Auto** da izvrši automatsko biranje. Agenti mogu automatski birati ove kontakte bez intervencije kontrolnih operatera.
4. **Tip** pretrage - Izaberite tip **pretrage** iz **Saglasnosti** i **Bez saglasnosti.**
    a. **Saglasnost** - Sistem razmatra kontakte u tabeli PEVC i isporučuje odgovarajuće kontakte grupi za saglasnost.
    b. **Bez saglasnosti** - Sistem razmatra kontakte u tabeli koja nije PEVC i isporučuje odgovarajuće kontakte grupi bez saglasnosti.

Strategija kontakta

Strategija kontakta je proračunati pristup u izgradnji odnosa sa klijentima da imaju efikasno upravljanje kampanjom.

Izaberite strategiju **kontakta** za kampanju.

Dostupne su sledeće opcije:

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

Advance: Napredna strategija se može konfigurisati i koristiti za složenije strategije pozivanja kao što su ponavljanja na nivou režima, prelazni prozori i različiti prozori za pozive za modove. Ova vrsta strategije koristi maksimum iz aplikacije za biranje svakog otpremljenog kontakta.

Jednostavna

Po defaultu, **opcija Jednostavna** strategija kontakta je izabrana za kampanju.

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

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

2. **Globalno ponovite** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panel brojeva. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da biste pozvali svaki kontakt u kampanji.
3. **Dnevni pokušaj** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panel sa brojevima. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da biste pozvali svaki kontakt u kampanji.
4. **Cicle Retry** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panel sa brojevima. Ovo je broj ciklusa koje 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 odgovarajuća polja pod **Dan**, **Hrs** i **Min**.

Strategija povratnog poziva

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

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

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

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

7. **Reset Daily and Global Retries** - TURN prekidač **ON** ako sve što želite da se globalno i dnevno ponavljanje broji da se resetuje na nulu prilikom premeštanja kontakta na povratni poziv.
8. **Povratni poziv Retri** - Koristite klizač ili unesite vrednost u broju panela. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da pozovete svaki

kontakt u kampanji.

9. Izaberite **dugme za resetovanje** PCB na NCB, ako je potrebno.

Napomena: Kontakt označen kao lični povratni kontakt može se pretvoriti u redovni povratni kontakt pod određenim okolnostima kao što su ponovljeni neuspeh da se postigne određeni agent. Da bi se izbeglo da uopšte ne dođe do kontakta, ovo se pretvara u redovni povratni poziv da bi se postigao bilo koji drugi raspoloživi agent.

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

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

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

10. Koristite panel sa brojevima da biste podesili broj **pokušaja da dođete do agenta** - aplikacija čini broj pokušaja da dođe do agenta pre nego što pretvori lični povratni poziv u normalan povratni poziv.
11. Kliknite na dugme **Dalje** da biste završili ekran i prešli na čarobnjaka Ostale opcije.

Unapred

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

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

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

2. **Globalno ponovite** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panel brojeva. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da biste pozvali svaki kontakt u kampanji.
3. **Dnevni pokušaj** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panel sa brojevima. Ova opcija vam omogućava da obezbedite maksimalan broj ponovnih pokušaja da biste pozvali svaki kontakt u kampanji.
4. **Zatvori dnevne ponovne snimke** - TURN prekidač **ON** da biste zatvorili kontakt kada se dostigne ograničenje dnevnog ponovnog pokušaja.
5. **Transition Window** - TURN prekidač **ON** da biste primenili ovu funkciju na kampanju. Prelazni prozor nudi mogućnost ograničavanja broja pokušaja za svaki režim preko definisanog praga trajanja.
6. **Trajanje tranzicije dana** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panelu brojeva da bi broj pokušaja.
7. **Pokušaji tranzicije** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrednost u panelu sa brojevima da biste izabrali pokušaje tranzicije.

Detalji kampanje

Nakon kreiranja kampanje, morate je urediti i ažurirati sledeće detalje na Detalji **kampanje** Tab.

Opcije konfiguracije

Ovaj odeljak vam omogućava da izvršite konfiguracije u vezi sa kampanjom.

- **Lančani**: Aktivirajte ovu opciju da biste omogućili da se kontakti trenutne kampanje povežu (povežu) sa drugim kampanjama.
- **Block Area / Zip Code**: TURN ovaj prekidač ON da biste sprečili biranje kontakata iz blokiranih područja / poštanskih brojeva tokom njihovog određenog blokiranog trajanja.
- **DNC**: TURN DNC prekidač ON da omogući DNC skrining za kontakte u ovoj kampanji. Lista Do Not Call (DNC) osigurava usklađenost sprečavanjem neželjenih poziva ili poruka na telefonske brojeve označene kao DNC unutar organizacije. Nacionalni Ne zovi
- **NDNC:** Aktivirajte ovaj prekidač da biste omogućili NDNC skrining za kontakte u kampanji. Nacionalni Do Not Call (NDNC) je registar na nacionalnom nivou, koji obezbeđuje usklađenost sa telekomunikacionim propisima koji zabranjuju neželjene pozive ili poruke na brojeve navedene kao NDNC.
- **Parničar**: TURN Litigator uključite da biste omogućili proveru usklađenosti tokom učitavanja podataka. Ova karakteristika obezbeđuje zakonsko poštovanje prilikom učitavanja i upravljanja kontaktima.
- **Precall Script**: Aktivirajte prekidač Precall Script da biste pokrenuli skriptu pre svakog poziva. Ova skripta se može integrisati sa spoljnim aplikacijama ili bazama podataka kako bi donijela konačne odluke o biranju. Opcije uključuju:
  - Biblioteka: Izaberite skriptu iz biblioteke skripti.
  - VBScript: Izvršite prilagođenu skriptu.
- **PostCall Script**: Aktivirajte prekidač Postcall Script da biste izvršili skriptu nakon svakog poziva. Ovo se može koristiti u različite svrhe, kao što su potvrđivanje ishoda poziva, prilagođavanje ponašanja reprogramiranja ili integracija sa sistemima nezavisnih proizvođača (kao što je ažuriranje statusa CRM poziva). Opcija uključuje:
  - **Pre reprogramiranja**: Izvršava pre reprogramiranja kontakta, omogućavajući prilagođenoj logici da utiče na parametre reprogramiranja.
  - **Nakon reprogramiranja**: Izvršava se nakon reprogramiranja, omogućavajući dalje prilagođavanje strategije ili ažuriranje spoljnih platformi.
  - **Oboje**: Izvršava i pre i posle reprogramiranja.
- **CPT**: TURN CPT prekidač ON da omogući provere za vreme koje kupac preferira tokom učitavanja podataka, na osnovu odabranih parametara.
  - Aktivirajte CPT na stranicama kampanje i državnog zakona.
  - Izaberite vrednost režima ili jedinstveni identifikator sa padajuće liste.
  - Jedinstveni identifikatori su kreirani u globalnim poslovnim parametrima.

Zelena zona i državni zakon

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

Kada je prekidač omogućen, Enhanced Greenzone faktori svi brojevi i poštanski brojevi otpremljeni za izračunavanje Greenzone. Ako se otpremi 10 brojeva, onda će se odrediti 20 vremenskih zona za pozivni broj i poštanski broj svakog telefonskog broja. Ako su omogućeni 2 poštanski broj na nivou kontakta (primarni i sekundarni poštanski brojevi), to dodaje još 2 vremenske zone što ga čini 22 vremenske zone u svemu za proveru. Aplikacija proverava sve ove vremenske zone i deliv-ers kontakt samo kada su sve 22 vremenske zone imaju dozvoljen poziv prozor.

Isto tako, ako je omogućen državni zakon, 22 države koje se odnose na ove vremenske zone će biti identifikovane. Funkcija Enhanced Greenzone potvrđuje početno i krajnje vreme svih 22 države, spaja usklađenost i isporučuje kontakt u ukrštanju dozvoljenog prozora poziva.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

beleške: Kada kontakti ne uspiju u Greenzone-u, neuspeli kontakti se ponovo odlažu.

Aktivirajte Greenzone

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

- **Vremenska zona** kampanje– TURN ovo da biste primenili vremensku zonu kampanje. Predstavlja vremensku zonu koja se nalazi na nivou kampanje. Kontakti su potvrđeni u odnosu na ovu vremensku zonu kako bi se osigurala usklađenost sa pravilima biranja specifičnim za kampanju.
- **Uploaded Zone** – TURN this on to apply Uploaded Zone. Odnosi se na vremensku zonu koja je otpremljena za kontakt u datoteci sa podacima. Ova zona deluje kao referenca za obezbeđivanje kontakta koji se može birati tokom dozvoljenih sati.
- **Država** – TURN ovo da biste to primenili. Označava stanje povezano sa kontaktom. Primenjuju se propisi o biranju specifični za državu, kao što su vremena poziva i praznici.
- **Poštanski broj** – TURN ovo da biste to primenili. Primarni poštanski broj kontakta koristi se za izvođenje vremenske zone koja odgovara i proveru bilo kakvih ograničenja biranja specifičnih za zip.
- **Dodatni poštanski broj** – TURN ovo da biste to primenili. Bilo koji dodatni poštanski brojevi povezani sa kon-taktom. Oni se proveravaju u skladu sa vremenskom zonom, pružajući fleksibilnost za kontakte sa lokacijama povezanim sa mul-tiple. Ovo se može aktivirati samo ako je aktiviran poštanski broj.
- **Pozivni broj** – TURN ovo da biste to primenili. Odnosi se na pozivni broj povezan sa telefonskim brojem kontakta. Pomaže u određivanju vremenske zone i državnih propisa za

biranje.

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

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

Državni zakon

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

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

- Aktivirajte usklađenost sa državnim zakonom na nivou kampanje kako biste osigurali da su svi parametri provereni pre nego što isporučite kontakt za biranje.
- Izaberite državnu pravnu grupu iz padajućeg menija da biste primenili pravila o usklađenosti državnog zakona na vaš cam-paign. Državna pravna grupa omogućava administratoru da definiše pojedinačnu državu i njenu povezanost sa poštanskim brojem i / ili pozivnim brojem i na kraju grupiše ove države zajedno kao državnu pravnu grupu sa definicijom poziva vremena i praznika. Kada aplikacija određuje više od jedne države na osnovu poštanskih brojeva i pozivnih brojeva, primenjuje se prioritet postavljen u **Sistem > State Law Group** . Pogledajte **Državna pravna grupa**.
- **Stanje**: Usklađenost se primenjuje na osnovu stanja konfigurisanog u sistemskim setovima aplikacija. Ovo se odnosi na dozvoljena vremena biranja na državnom nivou za kampanju.
- **Poštanski broj**: Usklađenost se primenjuje na osnovu poštanskog broja konfigurisanog u sistemu.
- **Dodatni poštanski broj**: Obezbeđuje usklađenost proverom svih dodatnih poštanskih brojeva povezanih sa kontaktom za vremensku zonu i pridržavanje državnog zakona.
- **Pozivni broj**: Usklađenost se zasniva na pozivnom broju konfigurisanom u sistemu.

Primenjuju se državni zakoni vezani za pozivni broj.

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

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

Konfigurišite kampanju

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

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

   Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.
5. CSS
6. Pretraživanje
7. Kontakt liste
8. Upravljanje kontaktima
9. Zakaži
10. IVR Editor šablona
11. Urednik šablona e-pošte

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

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

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

Podešavanja kanala

Izvršite sledeće korake:

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

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

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

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

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

Poslovni parametri

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

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

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

beleške: Podrazumevano, sva polja definisana u tabeli pravila uvoza kreiraju se pod poslovnim parametrima.

Kreiranje poslovnog parametra

1. Kliknite na dugme **Dodaj** da biste dodali poslovni parametar.
2. Izaberite ime **poslovnog parametra** iz padajućeg menija. Navodi parametre konfigurisane u globalnim poslovnim parametrima. Da biste dodali novi parametar, pogledajte Globalni poslovni parametri.
3. Iz **padajuće liste Tip** podataka izaberite **tip** podataka za ovaj poslovni parametar. Dostupne opcije su:
   a. **Broj**, za numeričke podatke.
   b. **Float**, za brojeve sa decimalnim vrednostima.
   c. **DateTime**, za vrednosti koje predstavljaju datum i vreme. Ako izaberete ovaj tip podataka, izaberite željeni format datuma u **Format** polje.
   d. **String**, za alfanumeričke podatke koji sadrže bilo koji karakter.
4. TURN **Veliki podaci** se **uključuju** da biste definisali ovaj poslovni parametar kao masovno polje. Poslovni para-metri definisani kao rasuti polja nemaju ograničenja na dužinu polja za podatke koji ulaze kao busi-ness parametar.
5. Unesite broj znakova dozvoljenih za podatke u Dužina karaktera kolona.
6. TURN **prekidač Prikaz** agenta da bi prikazao ove poslovne parametre agentima na radnoj površini.

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

7. TURN **Agent View/Edit** prekidač **ON** da omogući agentima da uređuju.

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

8. TURN DNC **prekidač** ,ako je potrebno. Ovo omogućava aplikaciji da utvrdi da je poziv na kontakt zasnovan na ovom poslovnom polju podvrgnut pravilima Ne kontaktiraj (DNC).
9. Izaberite **polje Customer Master** iz padajućeg menija koji je prikladan sa imenom poslovnog parametra.

   Napomena: Polje **Customer Master** je omogućeno samo kada je najmanje bilo koji od P2P i BTTC prekidača uključen u odeljku Opcije konfiguracije na stranici Konfiguriši kampanju. Pogledajte Konfigurisanje kampanje za više informacija.

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

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

11. Broj kreiranih poslovnih polja i dostupni broj prikazani su u gornjem desnom uglu mreže.
12. Takođe možete kreirati jedinstveni identifikator. U idealnom slučaju, mogu postojati identična poslovna polja preko cam-paigns koji mogu biti potrebni da budu grupisani za različite svrhe.
13. Na primer, kupac ID može biti poslovno polje u kampanjama za koje je neophodno grupisanje u izveštajima. Međutim, kupac ID može biti prvo poslovno polje u kampanji A; šesti u kampanji B; i deseti u kampanji C - to čini grupisanje izazovnim zadatkom. Umesto toga, možete kreirati ovo poslovno polje kao polje jedinstvenog identifikatora i grupirati podatke iz polja Jedinstveni identifikator. Pratite dole navedene 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 o poslovnim poljima jer je upotreba 26 poslovnih polja (uključujući jedinstveni identifikator) zavisna od kupca i nije ujednačena u svim kupcima. Preporučujemo da korisnici uzmu pomoć od podrške za kreiranje dodatnih indeksa na osnovu poslovnih zahteva.

Polje kampanje

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

Izvršite sledeće korake da biste postavili polja kampanje.

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

AI konfiguracija

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Funkcija AI konfiguracije omogućava administratorima da koriste ugrađenu veštačku inteligenciju kako bi predviđali na osnovu istorijskih podataka. Dostupnost istorijskih podataka dovodi do preciznijih predviđanja.

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

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

Najbolje vreme za kontakt

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

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

vremenskog termina. Izvršite sledeće korake:

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

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

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

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

Strategija izbora kontakata

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

Idite na **CSS** i **pojavljuje se ekran Strategija** izbora kontakata.

Kreiranje nove CSS grupe

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

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

Kreiranje CSS uslova - Uslovi za izgradnju

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

1. Unesite **novo ime** CSS grupe.
2. TURN **Napredni graditelj** uključite ako želite da izgradite **napredni CSS uslov.**

   Napomena: Napredni graditelj zahteva pažljivo stanje za ručnu izgradnju ugnežđenih uslova. Svako pogrešno postavljanje zagrada može dovesti do toga da CSS stanje izabere pogrešne i nenamerne kontakte za isporuku biraču. S druge strane, ako je prekidač Advanced Builder isključen, možete dodati uslove u grupama, sa unapred odabranim i / ili uslovima.
3. **Ekran Advanced Builder** je prikazan na sledeći način:
   a. Unesite otvorenu zagradu - (- u prvu ćeliju.
   b. Iz **padajuće liste Sistemska polja / Poslovna polja** izaberite odgovarajuću stavku. Da biste saznali više, kliknite ovde.

c. Izaberite operator upoređivanja iz opcija navedenih u nastavku - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji za kontakt koji će biti izabran. Dostupni parametri su:

   i. je tačno jednak
   ii. je manji od
   iii. je manji ili jednak
   iv. je veći od
   v. je veći ili jednak
   vi. nije jednak
   vii. Sviđa mi se
   viii. u
   ix. Ne u
   x. Ne sviđa mi se

d. Unesite vrednost koju ovaj uslov treba da ispuni da bi kontakt bio izabran za isporuku.

e. Zatvorite nosač.

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

   Napomena: Ako izaberete Lista sistemskih polja ID ili Globalna lista ID, iskačući prozor vam omogućava da izaberete odgovarajuću listu iz dostupnih lista.
9. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio izabran. 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 izabran za isporuku.
11. Zatvorite nosač.
12. Kliknite na **dodati** dugme da biste dodali još jedan uslov.
13. U novoj liniji, izaberite ili **I** ili **ILI** sa padajuće liste odluka.
14. Možete nastaviti da dodajete još takvih grupa uslova. Kliknite na dugme **Sačuvaj** kada završite.

15. Ako želite da dodate više grupa, izaberite **dodati** dugme od **Grupa Akcija** dugmad.
16. Ponovite **korake 12** do **17**.
17. Idite na **odeljak Order By** .

Oblasti:

Polja	Opis
Maksimalni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
Dnevni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u jednom danu za ovu kampanju.
Ponavljanje ciklusa	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu izvršiti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom na sve načine sa kojima se kontakt učitava. Na primer, kontakt se učitava sa tri načina - Home, Rad i Mobilni brojevi. Ciklus biranja je završen kada aplikacija bira sve ove režime (u con-figured redosledu) jednom svaki.
Ponovni pokušaji e-pošte	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za kontakte koji se isporučuju za kampanje e-pošte. **Napomena**: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.
SMS Ponovni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za kontakte koji se isporučuju za SMS kampanje. **Napomena**: Trenutno, ova funkcija nije podržana u Webex Contact Center.
Poslednji pristup	Kontakti sa konfigurisanim datumom i vremenom poslednjeg pristupa koji će biti isporučeni kao deo ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodeljen kontaktima koji se obračunavaju prilikom isporuke prema ovom CSS-u.
Olovo Rezultat	Lead Score koji treba uzeti u obzir za isporuku kontakata je po ovom CSS-u. Lead Score pomaže u identifikovanju najpotencijalnijeg kupca koji će biti kontaktiran iz kampanje. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, dok se definiše ishod poslovanja / telefonije.
Vreme početka poziva	Ovo je vreme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u početno vreme navedeno u ovom stanju su izabrani za isporuku.
Vreme završetka poziva	Ovo je vreme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme završetka navedenog u ovom stanju su izabrani za isporuku.
Pretraga	Lista ID kojoj pripada kontakt. Kontakti koji pripadaju ListIDs u ovom CSS stanju se isporučuju.
Tip poziva	Tip poziva. Na primer, lični povratni poziv, redovni povratni poziv, redovni poziv itd.

Poslednji ishod	Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim ishodom su isporučeni.

Globalni ListID	Globalna lista ID kojoj pripada ovaj kontakt. Kontakti koji pripadaju Global ListIDs u ovom CSS stanju se isporučuju.
Korisničko ime	Ovo je agent ID označen za kontakt. Pozivi se isporučuju biraču i zakrpljuju se agentu navedenom u ovoj oblasti.
Broj telefona	Telefonski broj kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.
Ime zone	Ime vremenske zone kojoj kontakt pripada.

Kreiranje CSS uslova - Pisanje uslova

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

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

beleške: Možete koristiti **Upit** dugme iz Akcije panel da pročitate uslov koji ste kreirali koristeći Uslovi pisanja funkcija. Međutim, ne možete da uređujete upit. Da uredite upit, koristite dugme Uredi na panelu Akcije.

Naruči po

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

   beleške: Možete preskočiti kreiranje uslova i odabrati bilo koji podrazumevani CSS uslov.
7. Sačuvani uslov je naveden ispod Uslovi sistema. Koristite **dugme CSS Condition Action** da izvršite sledeće radnje:
   a. **Izmenite** CSS uslov. Kada uređujete CSS uslov, ekran je sličan Kreiraj novu CSS grupu. Napravite potrebne izmene i kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste završili uređivanje.
   b. **Obrišite** CSS uslov. Kliknite OK na popup za potvrdu da biste izbrisali.
   c. **Pokaži kontakte** koji odgovaraju CSS stanju.
8. Kontakti su prikazani.
9. Nakon što se prikažu kontakti koji odgovaraju CSS stanju, izaberite određene kontakte ili koristite jednu od sledećih opcija:
   a. Izaberite **polje za potvrdu Izaberi sve** da biste izabrali kontakte popunjene na stranici.
   b. Izaberite **Global Select** polje za potvrdu da biste izabrali sve kontakte na stranicama.
10. Kliknite na **dugme Akcije** . Izvršite jednu od sledećih operacija na izabranim kontaktima:
    a. Izaberite **Revidira Reschedule Time** da biste odložili kontakt na kasniji datum i / ili vreme. Navedite **Vreme** početka i Vreme **završetka** da biste ponovo zakazali kontakt u ovom prozoru. Kliknite na dugme **Reschedule Contacts** da biste dovršili akciju.

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

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

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

Na primer, kontakt A se učitava sa vrednostima poslovnog polja za broj mobilnog telefona i kupca ID (123456). Tokom interakcije agenta, zahtevi kupaca se menjaju u broju mobilnog telefona i cus-tomer ID (u 345678), a agent ažurira vrednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta koristeći CSS uslove, imate mogućnost da se vratite na originalni broj mobilnog telefona i kupca ID (123456) tako što ćete označiti ovo polje za potvrdu.

beleške: Ova opcija se ne primenjuje za blok kontakte i zatvorene kontakte.
1. Izaberite **Block Contacts** da biste sprečili da se izabrani kontakti biraju promenom statusa kontakta na Blokirano.
2. Izaberite Zatvori kontakte da biste zatvorili izabrane kontakte

Sistemski uslovi

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

1. **Fresh Contact – List DESC**: Ovaj uslov uključuje sveže kontakte koje aplikacija još nije isporučila biraču. Počinje biranje od najnovijeg otpremanja do najstarijeg. Nema pokušaja biranja na ovim kontaktima pre ove tačke.
2. **Svež kontakt – Lista ASC**: Ovaj uslov uključuje kontakte iz starijih otpremanja koji još uvek čekaju isporuku na birač. Bira počevši od najstarijeg otpremljenog kontakta.
3. **Zakazani kontakt**: Ovaj uslov se odnosi na kontakte koje zakazujete da budu birani u određeno vreme.
4. **Fresh Contact – Contact ASC**: Ovaj uslov prvo daje prioritet kontaktima na osnovu najstarijeg vremena kreiranja kontakta. Ostaje onemogućen po defaultu.
5. **Fresh Contact – Contact DESC**: Ovaj uslov prvo daje prioritet kontaktima na osnovu najnovijeg vremena stvaranja kontakta. Takođe ostaje onemogućen po defaultu.
6. **Prilagođeni uslovi**: Ovo su korisnički definisani uslovi konfigurisani da zadovolje specifične zahteve kampanje.

Svi dodatni CSS uslovi kreirani su navedeni ispod Uslova sistema. Pogledajte Kreiranje CSS uslova - Build Uslovi i Order Bi 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** dugme u oknu CSS grupe na levoj strani.
   a. Unesite ime za kloniranu **CSS grupu** i kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.
2. **Kopiraj CSS uslov** - Kliknite na **dugme Kopiraj** dugme na CSS uslov odeljak okno na desnoj strani. Stranica sa uslovima se pojavljuje sa potrebnim detaljima.
   a. Unesite ime za klonirano CSS stanje.
   b. Ako su potrebne bilo kakve izmene, pratite korake navedene u sledećim odeljcima i izvršite izmene: Kreiranje CSS uslova - Uslovi izrade, Naruči i Sistemski uslovi.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** kada završite.

Pretraživanje

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

Lančanje se može postići na jedan od sledećih načina:

Potez - Kontakt je vezan za ciljnu kampanju kada se zatvara u izvornoj kampanji. Kada se kontakt zatvori nakon što se postigne konfigurisanje globalnih ponovnih pokušaja i konfiguracija lančanja za ovaj ishod se poklapa, kontakt je povezan preko tipa poteza u ciljnu kampanju. Ovo je sada novi kontakt u ciljnoj kampanji.

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

Napomena: Ne postoji validacija za duplirane kontakte u odredišnoj kampanji. U slučaju da kontakt više puta primi konfigurisani ishod, on je više puta vezan u ciljnoj kampanji.

Konfigurišite pravila lančanja u aplikaciji za kontakte koji će biti vezani iz jedne kampanje u drugu.

Mapiranje

1. U **polje Ime** unesite ime **mapiranja** za ovu konfiguraciju lančanja.

2. Iz padajuće liste **Ciljna kampanja** izaberite bilo koji od njih za lančanje kontakata iz ove kampanje.

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

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

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

5. TURN **Fresh Contacts** se **uključuje** ako želite da kontakt bude označen kao svež u ciljnoj kampanji. Odabir ovoga znači da se kontakt odmah šalje biraču. (ILI)

6. Ako su sveži kontakti isključeni , onda se tretira kao kontakt koji će biti odložen u ciljnoj kampanji.

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

8. TURN Zadržavanje globalnih ponovnih pokušaja uključite da biste zadržali broj globalnih pokušaja na nivou kontakta u lančanoj kampanji. U **položaju OFF** , broj globalnih pokušaja je inicijalizovan na nulu u lančanoj kampanji.

beleške: Zadrži dnevne ponovne pokušaje prekidač je aktivan samo ako je prekidač Zadrži globalno ponavljanje uključen.

9. TURN **Zadrži dnevne ponovne pokušaje** uključite da biste zadržali broj dnevnih pokušaja na nivou kontakta u lančanoj kampanji. U **položaju OFF** , broj dnevnih pokušaja se inicijalizuje na nulu u lančanoj kampanji.

10. TURN **Zadrži vreme za uživo** prekidač **ON** da zadrži broj dana kontakti ostaju aktivni u lančanoj kampanji, kao što je postavljeno u izvornoj kampanji. U položaju OFF, broj dana kontakti ostaju aktivni se resetuje u lančanoj kampanji.

11. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste završili mapiranje.

Ishodi

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

1. Iz liste **sačuvanih mapiranja** u levom oknu, izaberite mapiranje.
2. Možete da izaberete poslovni ishod ili ishod telefonije, ili oboje, koji pokreću con-figured lančaniцu.
3. Sve **grupe** poslovnih ishoda su popunjene u padajućoj listi **Ime** grupe. Izaberite grupu ishoda poslovanja.
4. Svi ishodi u okviru ove **grupe** za poslovni ishod su popunjeni. Izaberite potrebne **poslovne ishode** za lančanje.
5. Iz **okna Ishod** telefonije, prvo izaberite Režim sa padajuće liste. Svi režimi dostupni u

izvornoj kampanji su prikazani za izbor.

6. **Sve strategije** poziva koje koriste izabrani **režim** sada su prikazane u padajućoj listi **Ime** strategije.

7. Navedeni su svi **ishodi** telefonije za izabrani **par režima** i **strategije** kontakta. Izaberite ikonu **Ishodi** telefonije za lanca.

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

8. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dovršili lančanje.

   Mapirani **ishodi** Tab sadrži sve mapirane poslovne i telefonske ishode. Izaberite ili **Poslovni ishod** ili **Ishod** telefonije pod **mapiranim ishodima** Tab da biste videli sva mapiranja lančanja.

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

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

Lista kontakata

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

Mreža sadrži spisak svih lista kontakata sa sledećim detaljima:

1. **Lista ID** - Lista ID generisana od strane aplikacije za ovu listu.
2. **Globalna lista ID** - Ako je ova lista deo globalne liste, ovde se prikazuje globalna lista ID.
3. **Vreme** početka - Ovo je vreme početka liste. Zasniva se na vremenu konfigurisanom u sistemskim setovima.

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

4. **Dostupni** zapisi - Broj kontakata postavljenih u kampanju preko ove liste.
5. **Zapisi na** čekanju- Broj kontakata na čekanju na listi, koji ispunjavaju uslove za isporuku biraču.
6. **Status** - Status liste su prikazani ispod.
   a. **Aktivan** - Lista je aktivna. Kontakti otpremljeni sa ove liste dostavljaju se biraču.
   b. **Zaustavljeno** - Lista je zaustavljena. Zaustavljena lista ima kontakte označene drugačijim statusom i osigurava da se ti kontakti ne isporučuju biraču.
   c. **StoppedAndClosed** - Ovaj status označava da je lista zaustavljena i kontakti postavljeni preko ove liste su zatvoreni. Kontakti se mogu ponovo otvoriti pomoću funkcije Upravljanje kontaktima .
   d. **PermanentStop** - Ovaj status označava da su kontakti otpremljeni sa ove liste izbrisani. Kada se izbrišu, otpremljeni kontakti se ne mogu ponovo otvoriti.

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

f. **Otpremanje nije uspelo** - Kada otpremanje kontakta ne uspe iz bilo kog razloga, prikazuje se status Otpremanje nije uspelo. Statusna traka prikazuje procenat kontakata otpremljenih u trenutku neuspeha.

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

Procenat statusa kontakta

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

Tabela - Detalji statusa kontakta

Status	Ime	Opis
0	Otvorite	Otvorite kontakt.
1	Zatvoren	Zatvoreni kontakt.
2	Privremen o zaključan	Kontakt privremeno zaključan, neće biti isporučen.
3	Upload in Pro-gress	Kontakt usred procesa otpremanja
4	Isporučeno biraču	Kontakt isporučen biraču.
5	Prepisati	Kontakt prepisan tokom otpremanja
6	Lista zaustavljena	Kontakt sa liste koja je zaustavljena.
7	Zatvoreno preko upravljanih kontakata ili isprano	Kontakt zatvoren pomoću funkcije Upravljanje kontaktom / ispranog kontakta
8	Kontakt zaustavljen i zatvoren	Kontakt je zaustavljen i zatvoren, neće biti isporučen biraču.
9	Kontakt Scribbed	Očišćen kontakt.
10	Kontakt se preselio u drugu kampanju	Kontakt se preselio iz jedne kampanje u drugu - lančani kontakt.
11	Trajno zaustavlje n	Kontakt je trajno zaustavljen. Neće biti isporučena biraču.
20	Isporučeni kontakt zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje biraču je zaustavljen od biranja.

21	Zaključan za isporuku PCB-a	Kontakt koji je zaključan i biće isporučen samo za lični povratni poziv.
22	Zaključan za CSS	Kontakt koji je zaključan za isporuku preko strategije za izbor kontakata (CSS)

	Kontakti Isporuka	raspored.
23	Zaključan za isporuku AEM-a	Kontakt koji je zaključan za isporuku Agent-Ekecutive Mapped
24	Locked bi Res-chedule da Res-chedule Kontakt	Kontakt zaključan od strane reschedulera da bude isporučen kao reprogramiran.
25	Zaključan od strane Res-chedule da zatvori kontakt	Kontakt zaključan rescheduler da bude zatvoren.
30	Kontakt blokiran od strane DNC	Kontakt je blokiran kao Do Not Call kontakt.
31	Kontakt blokiran od strane NDNC	Kontakt je blokiran kao nacionalni Ne zovi kontakt.
32	Kontakt blokiran od strane DNC Scrub	Kontakt blokiran tokom procesa DNC čišćenja.
33	Kontakt je blokiran zbog parnice	Kontakt blokiran zbog parničnog zahteva.
34	Istekao	Istekao kontakt.
40		Ovo je privremeni status kontakta za zapise o usklađenosti (nije uspelo zbog CCB pravila, vremena režima ili CPT-a).
41		Ovo je privremeni status kontakta gde su kontakti već isporučeni koristeći istu jedinstvenu ID ili Mode vrednost (broj telefona. Aplikacija čeka ažurirani rezultat poziva.

Za status kontakta manji od 6, formula je

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

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

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

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

Radnje

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

1. **Start List** - Započnite isporuku kontakata na birač. Kontakti otpremljeni sa ove liste

dostavljaju se biraču.

2. **Stop List** - Zaustavite ovu listu. Zaustavljanje ove liste označava sve otpremljene kontakte sa različitim statusom i osigurava da se ti kontakti ne isporučuju biraču.
3. **Zatvori listu** - Ovo dugme zatvara kontakte otpremljene sa ove liste. Kontakti se mogu ponovo otvoriti pomoću funkcije Upravljanje kontaktima .
4. **Izbriši listu** - Ovo dugme briše kontakte otpremljene sa ove liste. Kada se izbrišu, otpremljeni kontakti se ne mogu ponovo otvoriti.
5. **End Time** - Koristite ovo dugme da biste promenili vreme završetka za ovu listu. Vreme završetka se ne može promeniti na datum i vreme manje od trenutnog datuma i vremena. On prikazuje vreme na osnovu konfigurisane vremenske zone sistema.

Proširite bilo koju listu da biste videli detaljan pregled kontakata

postavljenih preko ove liste. Prošireni deo sadrži sledeće detalje koji

se odnose na listu:

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

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

NDNC - Broj nacionalnih kontakata i režima Do Not Call (NDNC).

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

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

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

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

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

Usklađenost DNC - Broj usaglašenosti Ne zovite (statutarni DNC) kontakti i načini.

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

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

Parnica- Broj parničnih kontakata i režima.

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

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

Detalji o otpremanju- Sledeći detalji o otpremanju koji se odnose na ovu listu su popunjeni u ovom odeljku:

1. **Vreme** - Datum i vreme kada je lista otpremljena u kampanju.
2. **Tip** - Tip otpremanja, ručno ili automatsko otpremanje.
3. **Pod-Tipe** - Podtip otpremanja, Novi, 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 kontakti otpremljeni.
6. **Error Records** - Da biste proverili detalje o greškama, ako ih ima, kliknite na dugme Preuzmi odmah. Aplikacija pruža detalje koji se odnose na evidenciju grešaka. Razlog greške i svi zaglavlja datoteke za otpremanje se reprodukuju zajedno sa zapisima o greškama, kao tkt datoteka.

Lista izbrisanih

Stranica sa listama kontakata ima Tab pod nazivom Scrubbed List. Ovaj Tab sadrži detalje o kontaktima izbrisanim sa različitih učitanih lista kontakata.

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

1. **Lista ID** - Lista ID generisana za očišćenu listu kontakata. Ovo je nastavak prethodne liste za otpremanje ID i ne počinje od 1.
2. **Obrađeno vreme** - Datum i vreme kada su kontakti na ovoj listi očišćeni, na osnovu vremena postavljenog u konfiguraciji sistema.
3. **Obrisani kontakti** - Broj kontakata izbrisanih sa postavljene liste.
4. Proširite **Obrisani kontakti** da biste videli detalje liste.

Scrubbed **Contact Detail** drill down sadrži listu ID iz koje su kontakti prvobitno otpremljeni i broj kontakata izbrisanih sa te liste.

Kontakti za ribanje

Scrub je funkcija koja vam omogućava da obrišete kontakte u bazi podataka pre nego što izvršite otpremanje. Možete obrisati ove kontakte na osnovu nekih uslova koje ste konfigurisali. Da biste uklonili kontakte iz kampanje, sledite dole navedene korake.

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

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

   b. **Baza podataka** - Kontakti su dostupni u tabeli baze podataka ili **prikazu** i mogu se učitati direktno u kampanju iz baze podataka.
4. Ako čistite kontakte iz formatirane datoteke, popunite sledeće:
   a. Klikom na dugme **Izaberite datoteku** izaberite datoteku koja sadrži kontakte za otpremanje.
   b. Iz **padajuće liste Delimiter** izaberite razdjelnik koji razdvaja različita polja u vašoj datoteci za otpremanje con-tact.
5. Ako imate profil za ovo otpremanje, izaberite jedan iz padajuće liste **Profil** . Odabir profila obezbeđuje da se sva dalja mapiranja za ovu datoteku liste kontakata automatski postiže kao što je konfigurisano u profilu.

   Profili se mogu koristiti prečice za rad sa otpremanjem kontakta. Koristeći ove sačuvane profile, možete otpremiti (uključujući Global Upload), očistiti ili otpremiti DNC / NDNC / PEVC (usklađenost) kontakte bez potrebe da prođete kroz ceo proces podešavanja parametara i uslova. Drugim rečima, svaki Profil je automatski uploader.
6. Idite na odeljak **Scrub Condition Builder** .
7. Koristite **Scrub Condition Builder** za izgradnju uslova za kriterijume filtera za pretraživanje kontakata.

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

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

Dodavanje novih kontakata

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

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

      beleške: Ne smete da koristite detalje baze podataka Campaign Manager za otpremanje kontakata preko baze podataka.
      Trenutno aplikacija podržava otpremanje samo iz baze podataka Microsoft SQL.
      Učitavanje kontakata kroz tabelu baze podataka ili prikaz može biti zakazan samo jednom dnevno u vreme podešen u polju **Profil Izvršenje Vreme.**

4. Ako učitavate iz formatirane datoteke, popunite sledeće:
   a. Klikom na dugme **Izaberite datoteku** izaberite datoteku koja sadrži kontakte za otpremanje. Sledeća polja su rezervisana polja i ne treba ih koristiti kao zaglavlja u datoteci koja sadrži kon-takte za otpremanje.
      i. DOSTUPAN REŽIM
      ii. BILTEN
      iii. Preuzmite
      iv. Omiljeno
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. Fejsbuk
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FeMailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailTema
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSTekt
xviii. Erbas A330-200 Havajski
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. OMILjENO
xxii. BussFld1 u BussFld26 (26 rezervisana polja)
xxiii. Režim1..... bilo kojibroj
xxiv. Režim (bilo koji broj)_Zipcode

5. Iz **padajuće liste Delimiter** izaberite razdjelnik koji razdvaja različita polja u datoteci za otpremanje kontakata.
6. Ako imate **profil** za ovo otpremanje, izaberite jedan iz padajuće liste **Profil** . Odabir profila obezbeđuje da se sva dalja mapiranja za ovu datoteku liste kontakata automatski postiže kao što je konfigurisano u profilu.

   beleške: Preskočite korak KSNUMKS ako nemate profil za mapiranje.

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

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

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

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

8. Kompletno **mapiranje** polja.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

   g. **Dodatni poštanski broj** - Dodatni poštanski broj koji se primenjuje na kontakte.
   Nota:

   Ako se ne unese dodatni poštanski broj, podrazumevano se koristi primarni poštanski broj.

   Možete uneti do pet dodatnih poštanskih brojeva. Možete dodati više poštanskih brojeva samo ako je podešena odgovarajuća pozadinska konfiguracija.

   Kada se unese nevažeći poštanski broj za kontakt, aplikacija preuzima podrazumevanu vrednost poštanskog broja iz datoteke komponente Contact Uploader, ako je aktivirana. Ako podrazumevani poštanski broj nije omogućen, kontakt se ne bira.

   Kada se unese nevažeći poštanski broj za režim, određeni režim se čini nevažećim i ne bira se.

h. Mapirajte **uređaj ID** sa padajuće liste. Ovo polje se koristi za mapiranje jedinstvenog identifikatora uređaj koji se koristi za uspostavljanje kontakta. To može biti telefon, računar ili bilo koji drugi uređaj.

9. Nastavite na **mapiranje** režima.
   a. **Modes** - Svi režimi konfigurisani za kampanju su prikazani za mapiranje.
   b. **Polja** - Izaberite odgovarajuće polje za ovaj režim iz uploaded. Kompletno mapiranje za sve prikazane režime.

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

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

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

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

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

    Za otpremanje na nivou liste, izaberite **dugme Lista** . Izaberite ovu opciju ako želite operacije na ovoj listi po formiranju preko određene liste, a ne za listu preko kampanje. Izaberite **listu ID** sa padajuće liste. Kontakti na listi koja se otpremljuje će izvršiti akciju prepisivanja ili dodavanja / ažuriranja na listi koju ste ovde izabrali. Isto važi i za dupli filter.
15. Definišite **vreme za život** za ovu listu. Time to Live je period važenja za ovu listu otpremljenih kontakata koji ispunjavaju uslove za biranje, u skladu sa različitim drugim konfiguracijama u aplikaciji. Iz kalendara izaberite datum početka za **Time to Live**.
16. Izaberite operaciju iz **Prepiši** ili **Dodaj/Ažuriraj**. Operacija obavlja sledeći zadatak:

    a. **Prepisivanje**: Na nivou kampanje, svi postojeći kontakti na listama su zatvoreni i otpremanje se tretira kao novi kontakti. Na nivou liste, svi postojeći kontakti koji se odnose na ovu listu su zatvoreni i otpremanje se tretira kao novi kontakti za ovu listu.

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

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

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

17. **Filter**: Kontakti sa lista mogu se filtrirati na osnovu dva poslovna polja.
    a. **Business FieldKSNUMKS**: Primarno polje na osnovu kojeg želite da filtrirate i uporedite operaciju duplic-ates/update. Sva poslovna polja kampanje su navedena za izbor.
    b. **Business Field2**: Sekundarno polje na osnovu kojeg želite da filtrirate i uporedite operaciju duplic-ates/update. Sva poslovna polja kampanje su navedena za izbor.

    beleške: Možete odabrati jedno ili oba poslovna polja. Ako izaberete oba polja, kontakti se filtriraju pomoću operatora I, to jest, na osnovu OBA poslovna polja
18. Možete, u trenutku otpremanja, označiti DNC i NDNC kontakte popunjavanjem **DNC / NDNC** sekcije.
    a. Odabirom polja **za potvrdu NDNC Filter** osigurava se da se kontakti označeni kao National Do Not Call ne učitavaju.
    b. Odabir polja **za potvrdu DNC filtera** osigurava da se kontakti označeni kao Ne pozivaju ne učitavaju.
    c. **Tip** je polje na kojem primenjujete NDNC / DNC filtere, Ovo polje može biti broj telefona ili bilo koje od poslovnih polja (dva u slučaju DNC), itd.
19. Kliknite na dugme **save** dugme da biste dovršili otpremanje liste kontakata.

Dodatni poštanski kod

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

Sistem dozvoljava maksimalno dva poštanska broja povezana na nivou zapisa i jedan poštanski broj na svakom nivou kontakt telefonskog broja, koji se učitavaju za pozivanje. Sistem bira ove brojeve u vremenskom intervalu koji se međusobno posreduje u svim mapiranim poštanskim brojevima na rekordnom nivou i telefonskom broju koji se zove.

Beleške:
Nije obavezno unositi dodatni poštanski broj. Tamo gde dodatni poštanski broj nije unesen, primenjuje se primarni poštanski broj.

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

Kada se unese nevažeći poštanski broj za režim, određeni režim se čini nevažećim i ne bira se.

U slučajevima kada vam je potrebna validacija dva različita entiteta za validaciju u odnosu na državu, iskoristite opciju **Area-Zip Code** .

Na primer, pozivni broj može biti označen državnim kodom, a poštanski broj istog kontakta može biti označen drugom državom. Svaka od ovih država može imati drugačiji prozor koji se može pozvati. U takvim slučajevima, birač bira kontakt biranje u vreme biranja države sa većim prioritetom kao što

je postavljeno u **Sistem > državna pravna grupa** strana.

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

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

Upravljanje kontaktima

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

1. **Pretraga kontakata**: Traži kontakte za određeni skup uslova.
2. **Reschedule / Reset Contacts**: Reschedule ili reset sledeće kontakte popunjene za određeni skup uslova:
   a. **Povratni poziv Istekao Kontakti** su kontakti u kojima je istekao važeće vreme za povratni poziv.
   b. **Blokirani kontakti** su oni koji su blokirani da budu isporučeni biraču.
   c. **Zatvoreni kontakti** su oni koji su zatvoreni iz nekog razloga.
   d. **Odloženi kontakti** koji su istekli su oni koji su istekli i koji su istekli i potrebno ih je oživeti za biranje
3. **Blok kontakti**: Blokirajte kontakte koji su popunjeni za određeni skup uslova.
4. **Bliski kontakti**: Bliski kontakti koji su popunjeni za određeni skup uslova.
5. **Premestite kontakte**: Premestite kontakte, iz jedne kampanje u drugu koji su popunjeni za određeni skup uslova.
6. **Ponovo dodeliti agenta**: Ponovo dodeliti lične povratne pozive drugim agentima kada dodeljeni agenti nisu dostupni.

Vremenska zona

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

Ova funkcija prikazuje sve aktivne vremenske zone u padajućoj listi Timezone. Korisnici mogu da izaberu željenu vremensku zonu.

Izaberite vremensku zonu sa padajuće liste **TimeZone** pre nego što izaberete druge kriterijume filtriranja ili uslove pisanja za popunjavanje kontakata. Ovo je opciona konfiguracija.

Gde god postoji vremenski faktor koji je uključen u uslove koje je izabrao korisnik, takva vremena se pretvaraju 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 gornje padajuće liste. Ako uslov za popunjavanje kontakata (vidi Condition Builder) uključuje polje Vreme početka poziva - Vreme početka poziva u 2:00 PM BST, aplikacija pretvara BST u IST i popunjava kontakte koji imaju vreme početka poziva u 6:30 PM IST. Međutim, mreža koja popunjava kontakte prikazuje vremensku zonu koju je izabrao korisnik, to jest, 2.00 PM BST.

Ista logika konverzije vremenske zone važi i za bilo koje polje vezano za datum i vreme koje je korisnik izabrao u Graditelju uslova.

Stanje Graditelj

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

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

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

   Napomena: Poznavanje pisanja SQL izraza je potrebno za dobijanje kontakata pomoću uslova pisanja.

Koristite sledeća sistemska polja za pisanje uslova filtera:

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

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

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

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

e. **E-mail Retries** - Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za kontakte koji se isporučuju za e-mail kampanje.

f. **SMS Retries** - Ovo je trenutna inkrementirana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za kontakte koji se isporučuju za SMS kampanje.

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

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

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

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

k. **CallEndTime** - Ovo je vreme završetka poziva kao što je postavljeno od strane reschedulera. Pozivi koji spadaju u vreme završetka navedenog u ovom stanju su izabrani za isporuku.

l. **ListID-** Lista ID kojoj kontakt pripada. Kontakti koji pripadaju ListIDs u ovom CSS stanju se isporučuju.

m. **CallTipe** - Tip poziva. Na primer, lični povratni poziv, redovni povratni poziv, redovni poziv i tako dalje.

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

o. **Global ListID-** Globalna lista ID kojoj pripada ovaj kontakt. Kontakti koji pripadaju Global ListIDs u ovom CSS stanju se isporučuju.

p. **UserID-** Ovo je agent ID označen za kontakt. Pozivi se isporučuju biraču i zakrpljuju se agentu navedenom u ovoj oblasti.

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

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

s. **StatusReasonID-** Ovo je cela vrednost koja je interna ID za opis statusa.

Pored gore navedenih sistemskih polja, možete koristiti i bilo koju ili sva poslovna polja u vašem stanju filtera.

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

3. Takođe možete koristiti **Build Condition** za izgradnju uslova za kriterijume filtera za pretraživanje kontakata.
4. TURN **Napredni graditelj** uključite ako želite da izgradite napredno **stanje**.

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

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

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

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

Prikaži kontakte

Kontakti se prikazuju kada kliknete na **dugme Shov Contacts** nakon popunjavanja uslova i čuvanja ih. Kontakti su popunjeni. Pogledajte dole za detalje o kolonama.

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

Pokušaji - broj pokušaja na kontaktu do ovog trenutka.

Napomena: Ako su Zadrži globalne ponovne pokušaje i / ili Zadrži dnevne pokušaje poništeni ili u lancu kampanje ili Cam-paign Strategiji kontakta, pokušaji se resetuju prema poslovnim zahtevima. Pokušaji napravljeni pre takvog resetovanja nisu uključeni u broj prikazan ovde.

Lista ID - lista ID sa koje je kontakt otpremljen.

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

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

Call_Start_Time - vreme početka sledećeg zakazanog poziva navedenog kontakta u skladu sa uslovima. Ovo je konvertovano u vremensku zonu koju je izabrao korisnik i prikazano u mreži.

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

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

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

Pretraga kontakata

Koristite **funkciju Pretraga kontakata** za pretraživanje kontakata za određeni skup uslova.

1. Iz **Filter** odeljak na ekranu **Upravljanje kontaktima** izaberite Traži kontakte dugme.
2. Popunite "Condition Builder" na strani KSNUMKS
3. Kliknite na dugme **Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.

Promenite raspored ili resetovanje kontakata

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

1. U **odeljku Filter** na ekranu **Upravljanje kontaktima** , izaberite **Reschedule / Reset** Contacts but-ton.
2. Postoje dva načina izbora kontakata za **Reschedule / Reset**. Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte **Korak KSNUMKS**. Da biste izabrali kontakte preko sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Izaberite vrste kontakata koje želite da odložite / resetujete. Opcije su:
   a. **Povratni poziv Istekao Kontakti**, kontakti u kojima je istekao važeće vreme za povratni poziv.
   b. **Blokirani kontakti**, oni koji su blokirani da budu isporučeni na birač.
   c. **Zatvoreni kontakti**, kontakti zatvoreni iz nekog razloga.
   d. **Odloženi kontakti** koji su istekli, oni koji su bili odloženi biranje je istekao i treba ih oživeti za biranje.
4. Popunite Condition Builder.
5. Kliknite na dugme **Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
6. Kontakti se popunjavaju, na traženim stavkama po stranici. Izaberite određene kontakte ili koristite jednu od sledećih opcija:
   a. Izaberite **polje za potvrdu Izaberi sve** da biste izabrali kontakte popunjene na stranici.
   b. Izaberite **Global Select** polje za potvrdu da biste izabrali sve kontakte na stranicama.
7. Kliknite na **dugme Akcije** .
8. Izvršite jednu od sledećih operacija na izabranim kontaktima:
   a. Izaberite **Revidira Reschedule Time** da biste odložili kontakt na kasniji datum i / ili vreme. Spe-cify **vreme** početka i vreme **završetka** da biste promenili raspored kontakta u ovom prozoru. Kliknite na dugme **Reschedule Contacts** da biste dovršili akciju. Revidirano vreme početka i završetka su u skladu sa vremenskom zonom koju je odabrao korisnik preko padajuće liste.
   b. Izaberite **Reset as Fresh Contact** - ova akcija resetuje kontakt kao Fresh Contact. Kliknite na dugme **Res-chedule Kontakti** da biste završili akciju.
   c. Izaberite **Ponovo otvori kontakte** da biste ponovo otvorili kontakt za biranje. Kliknite na dugme **Reschedule Contacts** da biste dovršili akciju.

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

Na primer, kontakt A se učitava sa vrednostima poslovnog polja za broj mobilnog telefona i kupca ID (123456). Tokom interakcije sa agentom, zahtevi kupaca se menjaju u broju mobilnog telefona i kupcu ID (na 345678), a agent ažurira vrednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta koristeći CSS uslove, imate mogućnost da se vratite na originalni broj mobilnog telefona i kupca ID (123456) tako što ćete označiti ovo polje za potvrdu.

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

Blok kontakti

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

1. U **odeljku Filter** na ekranu **Upravljanje kontaktima** izaberite Blokiraj kontakte dugme.
2. Postoje dva načina izbora kontakata za **blokiranje**. Da biste direktno izabrali određene vrste kontakata, pogledajte
   Korak 3. Da biste izabrali kontakte preko sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Iz odeljka **Detalji** praćenja izaberite **Od datuma** i Do **datuma**. Kontakti koji spadaju u ovaj raspon datuma su popunjeni.

   beleške: Otvori **kontakte** polje za potvrdu je u izabranom stanju i ne možete ga poništiti. Ovo je podrazumevani uslov koji preuzima otvorene kontakte za ovaj period datuma
4. Popunite Condition Builder.
5. Izaberite **polje za potvrdu Fresh Contacts** da biste direktno **preuzeli sveže kontakte** bez potrebe za pisanjem uslova za preuzimanje kontakata. Da biste popunili **isporučene kontakte** koji ispunjavaju uslove filtera, izaberite **i polje za potvrdu Isporučeni kontakti** .
6. Kliknite na dugme **Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
7. Kontakti se popunjavaju, na traženim stavkama po stranici. Izaberite jednu od sledećih polja za potvrdu:

   Za svaki kontakt,

   Izaberite Sve da biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici,

   ili **Global Select** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
8. Kliknite **primeni** da blokirate izabrane kontakte.

Bliski kontakti

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

1. U **odeljku Filter** na ekranu **Upravljanje kontaktima** izaberite **dugme Zatvori kontakte** .
2. Postoje dva načina izbora kontakata za **zatvaranje**. Da biste direktno izabrali određene vrste kontakata, pogledajte
   Korak 3. Da biste izabrali kontakte preko sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4.**
3. Iz odeljka **Detalji** praćenja izaberite **Od datuma** i Do **datuma**. Kontakti koji spadaju u ovaj raspon datuma praćenja su popunjeni.

   beleške: Otvori kontakte polje za potvrdu je u izabranom stanju i ne možete ga poništiti. Ovo je podrazumevani uslov koji preuzima otvorene kontakte za ovaj period datuma.
4. Popunite Condition Builder.
5. Izaberite **polje za potvrdu Fresh Contacts** da biste direktno **preuzeli sveže kontakte** bez potrebe za pisanjem uslova za preuzimanje kontakata. Da biste popunili **blokirane kontakte** i **isporučene kontakte** i koji ispunjavaju uslove filtera, izaberite odgovarajuće polja za potvrdu, po potrebi.
6. Kliknite na dugme **Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
7. Kontakti se popunjavaju, na traženim stavkama po stranici. Izaberite jednu od sledećih polja za potvrdu:

   Za svaki kontakt, ili **Izaberite sve** da biste izabrali sve kontakte na trenutnoj stranici, ili **Globalni izbor** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
8. Kliknite **primeni** da biste zatvorili izabrane kontakte.

Premesti kontakte

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

1. U **odeljku Filter** na ekranu **Upravljanje kontaktima** izaberite Premesti kontakte dugme.
2. Postoje dva načina izbora kontakata za **Move**. Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte Korak KSNUMKS. Da biste izabrali kontakte preko sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Izaberite **polja za potvrdu Blokirani kontakti** i / ili **Zatvoreni kontakti** da biste uključili ove kontakte da biste prešli iz jedne kampanje u drugu.
4. Popunite Condition Builder.
5. Kliknite na **dugme Associate Fields** da biste mapirali načine i poslovna polja iz izvorne kampanje na one ciljne kampanje.
6. Unesite ime **mapiranja**. Svi modovi i polja kao što su mapirani zadržavaju se u ovoj operaciji. Takođe možete da promenite bilo koji određeni način ili mapiranje poslovnog polja.

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

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

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

Ponovo dodelite agente

Mogu se pojaviti situacije, uglavnom prilikom isporuke ličnih povratnih poziva da agent dodeljen ličnom povratnom pozivu nije dostupan za rukovanje pozivom. U takvim situacijama možete jednostavno preraspodijeliti drugog agenta za rukovanje pozivom.

Koristeći opciju **Preraspodeli agente** , sada možete preraspodeliti kontakte sa jednog agenta na drugog.

1. Iz odeljka **Filter** na ekranu **Upravljanje kontaktima** , izaberite dugme **Ponovo dodelite agente** .
2. Postoje dva načina izbora kontakata. Da biste direktno izabrali određene tipove kontakata, pogledajte **Korak KSNUMKS**. Da biste izabrali kontakte preko sopstvenih uslova filtera, pogledajte **Korak 4**.
3. Unesite agenta **ID** od koga će poziv biti preraspoređen. Da biste uključili sveže kontakte u rezultatima, izaberite **polje za potvrdu Fresh Contacts** ; inače izaberite povratni poziv **Datum** početka poziva i **Datum** završetka poziva.
4. Da biste ponovo dodelili nove kontakte, izaberite polje za potvrdu **Fresh Contacts** . Izaberite **datum** početka poziva i **vreme** početka poziva da suzite kontakte u ovom prozoru.
5. Popunite Condition Builder.
6. Kliknite na dugme **Prikaži kontakte** da biste popunili kontakte na osnovu uslova.
7. Kontakti se popunjavaju, na traženim stavkama po stranici. Izaberite jednu od sledećih polja za potvrdu:

    Za svaki kontakt,

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

    ili **Global Select** da biste izabrali sve popunjene kontakte na svim stranicama.
8. Kliknite na dugme **Akcija** da biste videli **Ponovo dodelji agent** dijalog bok da ponovo dodelite izabrane kontakte drugim agentima.

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

Zakaži

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

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

   Napomena: Za izbor su dostupne samo strategije unapred kontakta.
4. **Praznik:** Ovaj odeljak vam omogućava da izaberete praznike kampanje - dane u kojima se vaša kampanja ne pokreće.

   beleške: Praznici se dodaju u meniju Sistem. Ovaj odeljak vam omogućava samo da izaberete iz dodatih praznika. Pogledajte Holidais za više informacija.

CSS raspored

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

Koristite klizač da biste izabrali vremenski opseg koji želite da prikažete. Za izabrani vremenski opseg, CSS opcija je dis-played.

Možete da kliknete na Dodaj raspored dugme ili dvaput kliknite na ćeliju u mreži radnog dana.

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

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

Raspored vremena izvođenja

Raspored izvođenja određuje vreme izvođenja kampanje, za određeni datum. Kampanja se pokreće tokom vremena koja su ovde konfigurisana, zamenjujući datum početka i datum završetka kao što je konfigurisano tokom kreiranja kampanje.

1. Kliknite na **dugme Dodaj** da biste dodali novo vreme izvođenja kampanje.
2. Unesite **datum** pokretanja za konfigurisanje vremena izvođenja.
3. Na panelu Vreme izaberite Vreme početka i **Vreme** završetka.
4. Kliknite na dodati dugme da biste dodali više vremena izvođenja koristeći korak KSNUMKS.

   beleške: Možete dodati samo tri vremena izvođenja za jedan dan.
5. Kada završite, kliknite na dugme **save** dugme.
6. Da biste izbrisali bilo koje konfigurisano vreme izvođenja, kliknite na **dugme Dele.**
7. Idite na **Zakazivanje** režima kontakta odeljak.

Zakazivanje režima kontakta

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

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

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

   Napomena: Kampanja se ne pokreće u danima za koje je prekidač radnog dana isključen.
2. Sa padajuće liste izaberite strategiju kontakta koja će se primenjivati za isporuku kontakata.

   Napomena: Za izbor su dostupne samo strategije unapred kontakta.
3. Izabrana strategija kontakta traje tokom dana. Ako zahtevate da se strategija kontakta pokreće samo u određenim vremenima, TURN **uključite prilagođeno vreme.**
4. Kolona **Vremenski opseg** prikazuje podrazumevano vreme početka i završetka od 12:00 AM do 11:59 PM, respektivno. Koristite vremensku ploču da biste promenili vreme početka i završetka.
5. Kliknite na **dodati** dugme da biste dodali još jedan vremenski opseg.

   beleške: Možete dodati najviše tri vremenska opsega za jedan dan.
6. Kliknite na dugme **save** dugme da biste sačuvali informacije.
7. Da biste izbrisali bilo koje konfigurisano vreme izvođenja, kliknite na **dugme Dele.**
8. Idite na odeljak **Holidai** .

Odmor

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

Prikazani su praznici dostupni za izbor.

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

IVR Editor šablona

IVR Template Editor je alat u aplikaciji koji se koristi za postavljanje i konfigurisanje IVR šablona za kampanje. On pruža korisnički interfejs gde možete definisati detalje IVR kampanje, kao što su ime šablona, opis, i CPaaS provajder. Urednik vodi korisnike kroz čarobnjaka da završe neophodna podešavanja za kampanju IVR, osiguravajući da je ispravna poruka konfigurisana za reprodukciju tokom kampanje.

Pored kampanja za biranje Agent i bez agenta, aplikacija takođe podržava IVR kampanje koristeći CPaaS (Communications Platform as a Service) provajdere. Ovaj odeljak se bavi postavljanjem IVR šablona za pokretanje kampanje.

1. Kliknite **IVR Template Editor** da biste postavili i konfigurisali IVR kampanju.

2. Kliknite na Dodaj da biste dodali novi IVR Template.

3. Unesite **ime** šablona IVR i **opis**.

4. Izaberite CPaaS provajdera **ID** sa padajuće liste. Stavke konfigurisane u CPaaS podešavanjima su popunjene kao opcije u ovoj listi. Za više detalja, pogledajte CPaaS podešavanja.

5. Da biste koristili ovo kao aktivni šablon, izaberite **Aktivni šablon** čekboks.

   Napomena: Pozivi u toku nastavljaju da koriste stari šablon; novi pozivi se prebacuju na ovaj aktivni šablon

6. Kliknite na

dugme **Sledeći**.

Parametar

šablona

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite željeni **tip** prompta.

   a. **Snimljeno**: Šablon IVR je dizajniran da reprodukuje snimljenu poruku na pozivu. Da biste saznali više, kliknite ovde.

   b. **TTS**: Tekst u govor (TTS) je kada se poruka čuva kao tekstualne datoteke na serveru. TTS motor pretvara tekst u govor da bi reprodukovao poruku na pozivu. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Snimljeni tip prompta

1. Izaberite **tip** prompta kao **što je snimljeno**.

2. Unesite **ime audio datoteke poruke.** Kompletna staza na kojoj se nalazi.

3. Ako **je prekidač za prenos** uključen, unesite sledeća polja kao detaljno.

   a. **Način** prenosa: Izaberite način prenosa. Izaberite Na zahtev ako želite da se poziv prenese na zahtev od strane kupca. Izaberite Uvek ako želite da se svaki poziv prenese.

   b. **DTMF**: Izaberite DTMF broj na koji ćete preneti ovaj poziv. Ovo se odnosi samo na metod prenosa na zahtev.

   c. **Mak pokušaja**: Izaberite broj maksimalnih pokušaja da prenesete ovaj poziv. Ovo se odnosi samo na metod prenosa na zahtev. Aplikacija ograničava pokušaje konfigurisane ovde, pre nego što odustane od poziva ako je ulaz DTMF nevažeći čak i nakon ponovnog pojavljivanja neuspeha.

4. Izaberite vrstu **prenosa**. Ako želite da prenesete na telefon, izaberite **Tel**. Ako želite da prenesete na telefon SIP, izaberite **SIP**.

5. Unesite odredište prenosa gde će se poziv preneti.

6. Unesite **ime** audio datoteke za prenos poruke. Ovo je poruka koja se odigrava kada

se poziv prenese.

7. Ostavite **prekidač za detekciju** glasa uživo OFF ako ne želite da aplikacija detektuje glas uživo na prenosu (u odnosu na sekretaricu koja odgovara na poziv). Ako želite da aplikacija detektuje glas uživo prilikom prenosa, TURN uključite prekidač za detekciju glasa uživo.

8. Ako se otkrije telefonska sekretarica, izaberite padajući meni AMD tretman o tome kako tretirati preneseni poziv. Dostupne opcije su:

a. **Transfer to Agents** - Prenosi poziv na agenta.

b. **Prekid veze** - Spustite slušalicu na poziv.

c. **Ostavite poruku** - Ostavlja poruku pozivaocu.

9. Ostavite **prekidač Outbound Caller ID** isključen ako ne želite da se pozivalac ID prikaže na odredištu poziva, TURN prekidač ON i unesite Outbound Caller ID da se prikaže na odredištu poziva.

TTS prompt tip

1. Izaberite tip prompta kao **TTS**.
2. Izaberite **jezik**.
3. Izaberite glasovni **talenat** sa padajuće liste. Ovo je glas koji reprodukuje tekst konvertovan u govor tokom poziva.
4. Unesite početnu poruku TTS tekst. Ovo je prva poruka koja se reprodukuje pozivaocu na IVR. Takođe možete označiti poslovna polja unutar kovrčavih zagrada koje će biti uključene u poruke. Na primer, možete reći: Zdravo {Ime} {Prezime}, stanje na vašoj kreditnoj kartici je {Stanje dospjelo}, koje se plaća do {Datum dospijeća}.
5. Ako TURN **prekidač za prenos,** unesite sledeća polja:

   a. Izaberite način prenosa. Možete da izaberete **Na zahtev** ako želite da se poziv prenese na zahtev od strane kupca, ili **Uvek** ako želite da se svaki poziv prenese.

   b. Izaberite DTMF broj na koji ćete preneti ovaj poziv. Ovo se odnosi samo na metod prenosa na zahtev.

   c. Izaberite broj Mak pokušaja da prenese ovaj poziv. Ovo se odnosi samo na metod prenosa na zahtev. Aplikacija ograničava pokušaje konfigurisane ovde pre nego što ispustite poziv ako je prenos neuspešan.

   Napomena: Pokušaj se računa kada kupac ili ne daje nikakav ulaz ili ključeve u nevažećem unosu na konfigurisanom DTMF.

6. Izaberite vrstu **prenosa**. Ako želite da prenesete na telefon, izaberite Tel. Ako želite da prenesete na telefon SIP, izaberite **SIP**.
7. Unesite odredište prenosa gde će se poziv preneti.
8. Unesite poruku prenosa **TTS tekst**. Ovo je poruka koja se reprodukuje kada se poziv prenese.
9. Ostavite **prekidač za detekciju** glasa uživo ako ne želite da aplikacija detektuje glas uživo na prenosu (za razliku od sekretarice koja odgovara na poziv). Ako želite da aplikacija detektuje glas uživo prilikom prenosa, TURN prekidač za detekciju glasa uživo.

   a. Ako se otkrije telefonska sekretarica, izaberite padajući meni AMD tretman kako tretirati preneseni poziv. Dostupne opcije su:

      i. **Transfer to Agent**: prenesite poziv na agenta.

ii. **Prekid veze**: prekinite vezu na poziv.

iii. **Ostavite poruku**: ostavite poruku za pozivaoca.

10. Ostavite **prekidač Outbound Caller ID** isključen ako ne želite da se pozivalac ID prikaže na odredištu poziva. TURN prekidač i unesite odlazni pozivalac ID da se prikaže na odredištu poziva.

Ostale konfiguracije

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

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

Da biste otvorili samo jednu od gore navedenih stavki, izaberite Omogući **da vidite jedan po jedan panel** čekboks.

Graditelj izraza

Možete kreirati često korišćene kriterijume u graditelju izraza i koristiti ih u **strategiji** za izbor kontakata (CSS) i **Upravljanje kontaktima**.

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

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

Beleške:
Za funkcije **Left**, **Right**, **Substring** i **Replace**, sva poslovna polja i sistemska polja za ovu kampanju su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**.
Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, opcije su **Poslednji pristup**, **Sada** i **Vreme** kreiranja. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**.
Kada koristite funkciju datuma i vremena da napravite prilagođeni izraz, parametar **sada** uzima u obzir samo vremensku zonu servera.

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

Cilj kampanje

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

1. Proširite **odeljak Target** da biste postavili cilj
2. Unesite **ime** kategorije za cilj koji nameravate da postavite.
3. Unesite **opis**.
4. Iz odgovarajućih brojača, izaberite ili unesite brojke za **Daili Target**, **Nedeljni cilj**, i **Mesečni cilj**.
5. Izaberite **ishode** telefonije i **poslovne ishode** za grupisanje za ovu **kategoriju**. Možete odabrati više ishoda. Da biste izabrali sve rezultate, izaberite polje za potvrdu u redovima zaglavlja.
6. Kliknite na dugme **save** dugme da biste sačuvali informacije.

Konfigurišite ishode telefonije

Odeljak **Ishodi** telefonije vam omogućava da kontrolišete ishode telefonije koje prijavljeni agent može da vidi. Proširenjem, samo ovi ishodi su dostupni agentu da izabere prilikom odlaganja poziva.

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

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

Napomena: Opcija AgentView nije primenljiva za Webex Contact Center.

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

Agent Desktop Konfiguracije

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

Odeljak **Agent Desktop Konfiguracija** vam omogućava da konfigurišete različite aspekte obeležavanja kontakta kao DNC. Kada agent označi kontakt kao DNC, ove konfiguracije određuju različite atribute DNC-a.

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

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

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

Podešavanja birača

Modul **Podešavanja** birača vam omogućava da zamenite postavke napravljene na nivou grupe u vezi sa CLI, Answer Machine Treatment, i Abandoned Call Treatment. Prepisana podešavanja primenjuju se samo za određene kampanje, dok ostale kampanje u grupi prate postavke na nivou grupe.

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

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

1. "Dodaj uslov" na sledećoj stranici
2. "Filter" na sledećoj stranici
3. "CLI" na strani 77
4. "Tretman sekretarice" na strani 79
5. "Tretman napuštenog poziva" na strani 79

Polja

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

Omogućeno	TURN Uključite / isključite prekidač da biste omogućili ili onemogućili stanje.

Radnje	Dugme Akcije za uređivanje / brisanje uslova.

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

Dodaj uslov

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

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

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

Kliknite **na Dodaj uslov** da biste dodali novi uslov podešavanja brojčanika kampanje.

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

   Napomena: Polje Target Campaign Group primenjuje se samo za kampanju Shared List svih birača i onih koji nisu birači.
   Obavezno je konfigurisati CSS uslov za kampanju Shared List da bi se prikazala lista target grupa kampanja u padajućem meniju.
   U ciljnoj grupi kampanja, prva ciljna grupa kampanja je izabrana po defaultu, a vrednosti se popunjavaju u skladu sa sledećim karticama na osnovu postavki režima tempa u grupi kampanje.
4. Izaberite opciju upoređivanja - ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi kontakt bio izabran. 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

Koristeći **filter**, možete izgraditi uslov ili skup uslova.

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

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

Polja

Polja	Opis
Maksimalni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji.
Dnevni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u jednom danu za ovu kampanju.
Ponavljanje ciklusa	Ovo je trenutna povećana vrednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu izvršiti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom na sve načine sa kojima se učitava kontakt. Na primer, kontakt se učitava sa tri načina - Home, Rad i Mobilni brojevi. Ciklus biranja je završen kada aplikacija bira sve ove režime (u konfigurisanom redosledu) jednom svaki.
Ponovni pokušaji e-pošte	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za kontakte koji se isporučuju za kampanje e-pošte.
SMS Ponovni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrednost za broj ponovnih pokušaja dozvoljenih za kontakte koji se isporučuju za SMS kampanje.
Poslednji pristup	Kontakti sa konfigurisanim datumom i vremenom poslednjeg pristupa koji će biti isporučeni kao deo ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodeljen kontaktima koji se obračunavaju prilikom isporuke prema ovom CSS-u.
Olovo Rezultat	Lead Score koji treba uzeti u obzir za isporuku kontakata je po ovom CSS-u. Lead Score pomaže u identifikovanju najperspektivnijeg kupca koji će biti kontaktiran iz kamere. Ovaj rezultat se takođe može podesiti u trenutku otpremanja ili završetka, dok se definiše ishod poslovanja / telefonije.
Vreme početka poziva	Ovo je vreme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u početno vreme navedeno u ovom stanju su izabrani za isporuku.
Vreme završetka poziva	Ovo je vreme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji spadaju u vreme završetka navedenog u ovom stanju su izabrani za isporuku.
Pretraga	Lista ID kojoj pripada kontakt. Kontakti koji pripadaju ListID-ovima u ovom CSS stanju se isporučuju.
Tip poziva	Tip poziva. Na primer, lični povratni poziv, redovni povratni poziv, redovni poziv i tako dalje.
Poslednji ishod	Poslednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Kontakti sa izabranim poslednjim ishodom su isporučeni.

Globalni ListID	Globalna lista ID kojoj pripada ovaj kontakt. Kontakti koji pripadaju Global ListIDs u ovom CSS stanju se isporučuju.

Korisničko ime	Ovo je agent ID označen za kontakt. Pozivi se isporučuju biraču i zakrpljuju se agentu navedenom u ovoj oblasti.
Broj telefona	Telefonski broj kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.
Ime zone	Ime vremenske zone kojoj kontakt pripada.
Dan u nedelji	Poželjan dan u nedelji kontakta za primanje poziva.
Doba dana	Poželjno doba dana kontakta za primanje poziva.
Režim	Poželjan način kontakta za primanje poziva.

Bilten

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

CLI je kontakt broj koji se pojavljuje kao odlazni poziv ID kupcu dok primate poziv. Možete kreirati tri vrste CLI-a. To su:

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

Specifični CLI

Po defaultu, **Specifičan CLI** je izabran. Izvršite sledeće korake:

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

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

Poslovno polje

Izvršite sledeće korake:

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

   beleške: Poslovna polja sa tipovima podataka String su dozvoljena samo.

Slučajni CLI

Izvršite sledeće korake:

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

Možete dodati do 10 slučajnih CLI-a na osnovu vašeg zahteva. Aplikacija dohvaća bilo koji broj od 10 kao CLI da se prikaže kao odlazni pozvani ID klijentu dok prima poziv.

Odgovarajuća sekretarica Lečenje

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

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

Tretman napuštenog poziva

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

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

Grupa

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

Pristupite grupi

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

Dodajte grupu glasovne kampanje

Da biste konfigurisali grupu kampanje:

Pregled režima pejsinga

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

e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i dovršite odabir Globalnog poslovanja ness Parametri za grupu.

f. Idite na Detalji birača odeljak.

3. U odeljku **Detalji** birača navedite sledeće detalje ako izaberete Režim pejspeka kao pregled:

   a. Unesite odlazni pozivalac ID.

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

   c. Kliknite na dugme Sačuvaj i idite na Parametri kontakta sekcija.

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

Pregled režima direktnog tempa

1. Kliknite na dugme **Uredi** u koloni Akcija za navedenu grupu kampanje koju želite da konfigurišete.
2. Odeljak **Detalji** kampanje sadrži (Grupa kampanje – Kampanja na Webex Contact Center biraču). Ovo je za režim pregleda.

   a. Unesite ime.

   b. Unesite opis.

   c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.

   d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.

e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i dovršite odabir Globalnog poslovanja ness Parametri za grupu.

f. Idite na Detalji birača odeljak.

3. U odeljku **Detalji** birača navedite sledeće detalje ako izaberete Režim pejspeka kao pregled:
   a. Unesite odlazni pozivalac ID.
   b. Koristite klizač ili unesite vremensko ograničenje ponude za pregled. Ovo je vreme dozvoljeno agentu da prihvati / preskoči / ukloni kontakt za pregled.
   c. Iz padajuće liste izaberite akciju vremenskog ograničenja ponude za pregled. Ako agent ne postupa po ponudi za pregled, aplikacija automatski obrađuje kontakt na osnovu ovog izbora. Dostupne opcije su Prihvati, Preskoči i Ukloni.
   d. U Pregled akcija onemogućeno polje, izaberite opcije (više selekcija dozvoljeno) da onemogućite.
   e. Kliknite na dugme Sačuvaj i idite na Parametri kontakta sekcija.

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

Pregled standardnog režima tempa

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

e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i dovršite odabir Globalnog poslovanja ness Parametri za grupu.

f. Idite na Detalji birača odeljak.

3. U odeljku **Detalji** birača navedite sledeće detalje ako izaberete Režim pejspeka kao pregled:

   a. Unesite odlazni pozivalac ID.

   b. Koristite klizač ili unesite vremensko ograničenje ponude za pregled. Ovo je vreme dozvoljeno agentu da prihvati / preskoči / ukloni kontakt za pregled.

   c. Iz padajuće liste izaberite akciju vremenskog ograničenja ponude za pregled. Ako agent ne postupa po ponudi za pregled, aplikacija automatski obrađuje kontakt na osnovu ovog izbora. Dostupne opcije su Prihvati, Preskoči i Ukloni.

   d. U Pregled akcija onemogućeno polje, izaberite opcije (više selekcija dozvoljeno) da onemogućite.

   e. Kliknite na dugme Sačuvaj i idite na CPA sekciji.

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

4. Popunite sledeće u CPA Parametri sekciji.

   a. Ako je potrebno, omogućite KPD Detekcija. Ako omogućite KPD Detekcija, nastavite sa podešavanjima. Inače, idite na Parametri kontakta.

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

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

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

   e. Koristite klizač ili unesite period analize. Ovo je vreme, u milisekundama, koje aplikacija troši da analizira poziv – vreme za CPA.

   f. Koristite klizač ili unesite Min Valid Speech. Ovo je vreme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu da bi se poziv klasifikovao kao otkriven glas.

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

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

   i. Kliknite na dugme Sačuvaj i idite na Parametri kontakta sekcija.

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

1. Popunite **odeljak Detalji** kampanje kao što je navedeno u nastavku ako birate Pacing Mode kao Progresivno:
   a. Unesite ime.
   b. Unesite opis.
   c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.
   d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.
   e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i dovršite odabir Globalnih parametara poslovanja za grupu.
   f. Idite na Detalji birača odeljak.
2. U odeljku **Detalji** o biraču navedite sledeće detalje ako izaberete režim tempa kao progresivni:
   a. Unesite odlazni pozivalac ID.
   b. Koristite klizač ili unesite Dial Rate. Ovo je broj kontakata za biranje za svakog agenta. Na primer, ako je ova vrednost 5 i ima deset prijavljenih agenata, broj kontakata je ograničen na 50.
   c. Koristite klizač ili unesite ograničenje prstena bez odgovora. Ovo je trajanje, u sekundama, da telefon klijenta zvoni pre nego što se poziv smatra bez odgovora.
   d. Ako je ovo kampanja bez agenta (Progressive IVR kampanja), koristite klizač ili unesite broj IVR portova za ovu kampanju.

      beleške: Da biste odmah pristupili opisima polja u **Detalji** birača sekcija, kliknite na Pomoć Ikonu.
3. U odeljku **CPA Parametri** , navedite sledeće detalje ako birate Pacing Mode kao progresivna.

a. Ako je potrebno, omogućite KPD Detekcija. Ako omogućite KPD Detekcija, nastavite sa podešavanjima. Inače, idite na Parametri kontakta.

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

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

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

e. Koristite klizač ili unesite period analize. Ovo je vreme, u milisekundama, koje aplikacija troši da analizira poziv – vreme za CPA.

f. Koristite klizač ili unesite Min Valid Speech. Ovo je vreme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu da bi se poziv klasifikovao kao otkriven glas.

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

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

i. Kliknite na dugme Sačuvaj i idite na Parametri kontakta sekcija.

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

Prediktivni režim pejsmejdža

1. Popunite **odeljak Detalji** kampanje kao što je navedeno u nastavku ako izaberete Pacing Mode kao Prediktivno:
   a. Unesite ime.
   b. Unesite opis.
   c. Izaberite ime birača sa padajuće liste.
   d. Izaberite ulaznu tačku sa padajuće liste.
   e. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i dovršite odabir Globalnih parametara poslovanja za grupu.
   f. Idite na Detalji birača odeljak.
2. U odeljku **Detalji** o biraču navedite sledeće detalje ako izaberete Režim pejspektora kao prediktivno:

a. Unesite odlazni pozivalac ID.

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

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

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

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

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

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

g. Koristite klizač ili unesite faktor prediktivnog dobitka. Faktor definiše povećanje brzine biranja ako uspešni pozivi nisu primljeni kako se očekivalo.

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

i. Ako je ovo kampanja bez agenta (Progressive IVR kampanja), koristite klizač ili unesite broj IVR portova za ovu kampanju.

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

3. U odeljku **CPA Parametri** , navedite sledeće detalje ako birate Pacing Mode kao prediktivno.

   a. Ako je potrebno, omogućite KPD Detekcija. Ako omogućite KPD Detekcija, nastavite sa podešavanjima. Inače, idite na Parametri kontakta.

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

   c. Ako je potrebno, omogućite prekid detekcije tona. Ako je omogućeno, KPD čeka da otkrije ton prekida govorne pošte pre završetka poziva.

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

   e. Koristite klizač ili unesite period analize. Ovo je vreme, u milisekundama, koje aplikacija troši da analizira poziv – vreme za CPA.

   f. Koristite klizač ili unesite Min Valid Speech. Ovo je vreme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu da bi se poziv klasifikovao kao otkriven glas.

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

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

i. Kliknite na dugme Sačuvaj i idite na odeljak Parametri kontakta.

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

Parametri kontakta

1. U **Parametri** kontakta sekcija, navedite sledeće informacije:

   a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje nameravate da pošaljete na birača inicijalno. Koristite klizač da podesite broj.

   b. Inkrement po% je procenat kojim nameravate da povećate isporuku kontakata na birač. Možda ćete želeti da povećate ovo jer Dialer bira pozive brže nego što se očekivalo i ponestaje kontakata.

   c. Smanjenje po% je procenat kojim nameravate da smanjite isporuku kontakata na birač. Možda ćete želeti da smanjite ovo jer Dialer bira pozive brzinom sporijom od očekivane i akumulira kontakte koji će se birati.

   d. Gornji prag % je gornja granica kao višekratnik početnog broja kontakata koji se mogu isporučiti biraču.

   e. Aktivirajte polje za potvrdu Auto Balancing da biste automatski distribuirali kontakte iz postavljene datoteke jednako svim kampanjama mapiranim u grupu.

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

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

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

   i. Idite na odeljak Globalni poslovni parametri i dovršite odabir Globalnih parametara poslovanja za grupu.

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

Dodajte grupu za ručnu kampanju

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Takođe možete da dodate grupu kampanje ručno u aplikaciju Campaign Manager. To su grupe za kampanje koje se pozivaju na birače. Možete kreirati kampanje i mapirati ih u ove grupe ručnih kampanja. Sve funkcionalnosti kampanje rade kao što je objašnjeno u poglavlju Kampanja. Jedina razlika je u tome što su con-tacts, umesto da se isporučuju na birač, su smešteni u posebnoj tabeli. Neki API-ji pristupaju ovim kontaktima i preduzimaju mere po potrebi - isporučuju se biraču za biranje, šalju kao spisak agentu za ručno biranje itd. Kada se podese ishodi, postoje API-ji koji biraju ishode i obavljaju dalju aktivnost kao što je konfigurisano u kampanji.

1. Unesite ime grupe kampanje.
2. Unesite opis.
3. Kliknite na dugme Sačuvaj i nastavi.
4. Popunite odeljke Parametri kontakta – Mapiranje agenta.
5. U **Parametri** kontakta sekcija, navedite sledeće informacije:
    a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje nameravate da pošaljete na birača u početku. Koristite klizač da podesite broj.
    b. Inkrement po% je procenat kojim nameravate da povećate isporuku kontakata na birač. Možda ćete želeti da povećate ovo jer Dialer bira pozive brže nego što se očekivalo i ponestaje kontakata.
    c. Smanjenje po% je procenat kojim nameravate da smanjite isporuku kontakata na birač. Možda ćete želeti da smanjite ovo jer Dialer bira pozive brzinom sporijom od očekivane i akumulira kontakte koji će se birati.
    d. Gornji prag % je gornja granica kao višekratnik početnog broja kontakata koji se mogu isporučiti biraču.
    e. Aktivirajte polje za potvrdu Auto Balancing da biste automatski distribuirali kontakte iz postavljene datoteke jednako svim kampanjama mapiranim u grupu.
    f. Podesite frekvenciju isporuke. Ovo je vreme čekanja između iteracija u sekundama.
    g. Podesite dužinu digitalnog reda, koji određuje broj kontakata koji ostaju u redu za trenutnu isporuku biraču.
    h. Omogućite prekidač Account Ekecutive Mapping da biste omogućili personalizovanu uslugu mapiranjem agenta isključivo na kupca u kampanji zasnovanoj na agentu.

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

    i. Izaberite odgovarajuće agente pod Mapiranje agenata da biste mapirali sa grupom kampanje. Možete odabrati više agenata.

Konfiguracija sistema

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

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

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

Konfiguracija sistema pruža sledeće karakteristike:

Kategorije

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

Vremenske zone

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

Usaglašenost

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

Globalno otpremanje

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

Možete dodati dodatne uslove na listu kontakata klikom na plus pored pravila (Dodaj uslov) i kreirati dodatne setove uslova. Uslov unutar skupa uslova su ANDed zajedno prilikom procene pravila. Svaki uslov je ORed sa bilo kojim drugim setovima uslova. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Poslovni ishod

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

Oblast i poštanski brojevi

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

Državni zakon

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

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

Praznike

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

Adresa interneta

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

Profil člana

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

E-mail server

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

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

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

kampanjama. Da biste saznali više, kliknite ovde.

SMS server

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

Nakon završetka koraka podešavanja na ovoj stranici, moći ćete:

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

kampanjama. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Ostala podešavanja

Ostale postavke vam omogućavaju da podesite:

- Brojač pokušaja
- Globalni poslovni parametri
- Dimenzija
- Uzbunjivač

Ponovo dodelite agente

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

Izvoz ili uvoz kampanje

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

Kategorija kampanje

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

Konfiguracija CPaaS provajdera

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

API Ključevi

Ova funkcija olakšava bezbedan pristup aplikaciji treće strane koja zahteva integraciju sa Campaign Manager za Cisco CCE. Osnovna autentifikacija omogućava pristup aplikacijama Service, Vebservice i Vebsocket Server. Korisnik može generisati ključ API i tajni ključ da bi dobio siguran pristup Campaign Man-ageru. Ovi tasteri pomažu da se obezbedi pristup API Manager-u. Da biste saznali više, kliknite ovde.

Status visoke dostupnosti

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

Kategorije

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

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

Dodaj glasovni režim

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

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

Ažurirajte režim

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

Izbriši režim

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

Polja

Polje	Opis
Ime režima	Način komunikacije

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

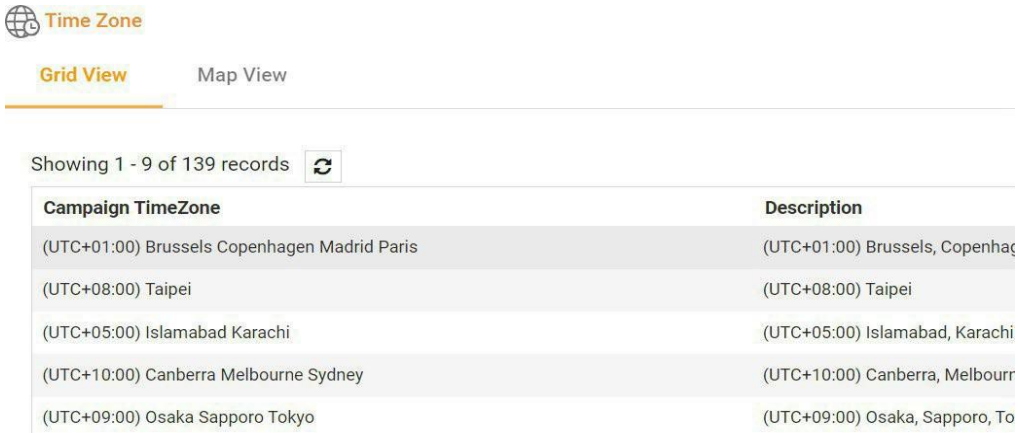
Vremenska zona

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

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

Mrežni pregled

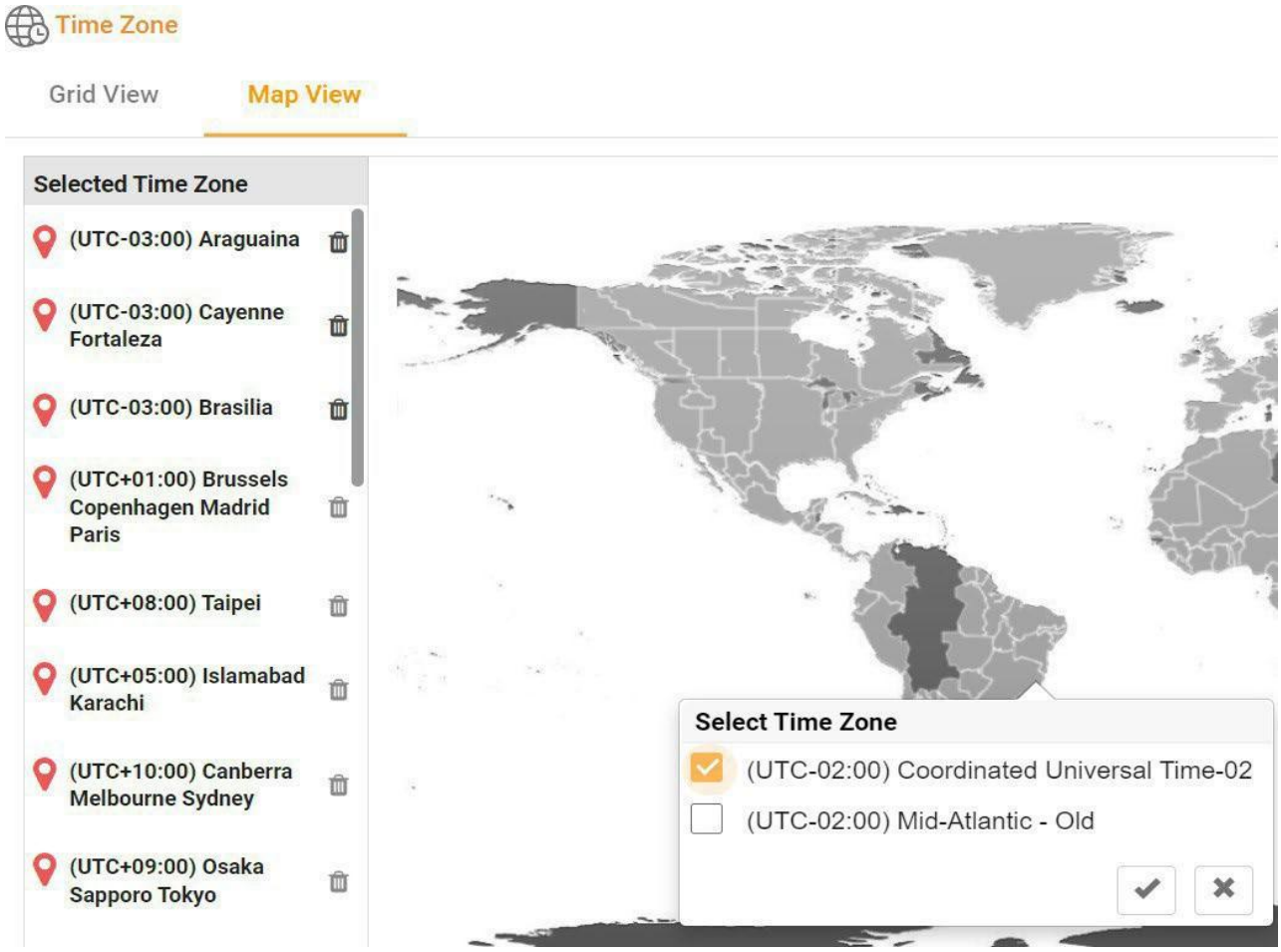
1. Idite na **prikaz mreže** .



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

Mapa Pogledaj

1. Idite na **prikaz mape** .



2. Kliknite na područje na mapi. Pojavljuje se pop-up koji prikazuje sve vremenske zone za izabranu geografsku dužinu.
3. Kliknite na OK na pop-up potvrdi.

Vremenska zona sistema

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

Usaglašenost

Usklađenost omogućava da otpremite sledeće vrste kontakata:

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

  Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste aktivirali ovu konfiguraciju.
- Poželjno vreme kupca (CPT) - Ovo vam omogućava da konfigurišete tri različita vremena pozivanja koja preferiraju kupci putem datoteke za otpremanje. Aplikacija isporučuje kontakt za biranje u željenom vremenu kupca. Vremenske zone se takođe mogu konfigurisati po potrebi.

  Napomena:
  - Kontaktirajte Cisco CSM da biste aktivirali ovu konfiguraciju.
  - Ako je CPT vrednost duplirana, zapisi se ne ažuriraju, čak i ako se vreme početka i vreme završetka razlikuju. Nova vrednost se dodaje u CPT tabelu samo kada je CPT vrednost jedinstvena.

Uvezi datoteku

1. Izaberite **Tip** otpremanja i **Režim** uvoza iz padajućeg menija.
2. Izaberite **tip** datoteke iz **Tekt / CSV** ili **Custom**.
3. Ako je tip fajla Tekst/CSV, izaberite **razdjelnik**. Koristite bilo koji od sledećih razdjelnika u datoteki za otpremanje: zarez (,), crtica (-), dolar ($), procenat (%), cev (|), cirkumfleks ili kursor (^), ampersand (&), zvezdica (*) i Tab.
4. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** da biste uvezli i izabrali datoteku.

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

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

Mapiranje polja

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

---

[1]Profil je šablon koji čuva mapiranje lista za otpremanje i polja usklađenosti koja se mogu ponovo koristiti svaki put kada se ručno i automatsko učitavanje. Sva konfiguracija koja reguliše vaše otpremanje čuva se u imenovani profil - otpremanje datoteka / baza podataka, pristupni akreditivi,

mapiranje poslovnog polja, i tako dalje, praktično sve povezano sa otpremanjem. Sve što treba da uradite je da izaberete putanju datoteke, izaberete profil i otpremite.

1. Izaberite vremensku zonu tako što ćete izabrati opciju **Otpremi iz datoteke** ili **Koristi pozivni broj**. Ako izaberete Otpremi iz datoteke, izaberite polje Vremenska zona da se mapira iz otpremljene datoteke.
2. Izaberite **Otpremi iz datoteke** ako želite CPT kao što je navedeno u datoteci za otpremanje kontakata. Uverite se da datoteka za otpremanje ima vremensku zonu. Izaberite vremensku zonu i mapirajte polje iz učitane datoteke koja je vremenska zona za CPT. Uverite se da je vremenska zona u vašoj datoteci već dostupna u vašoj aplikaciji.
3. Izaberite **Koristi pozivni broj** da biste koristili vremensku zonu pozivnog broja kao CPT vremensku zonu.
4. Izaberite **Dan u nedelji** iz učitane datoteke u padajućem meniju za dan u nedelji koji preferira kupac da biste primili poziv. Upload fajl mora da sadrži najmanje dva početna uzastopna let-ters za dan u nedelji, kao što su Mo za ponedeljak, Tu za utorak, i tako dalje. Ovo je obavezno polje.
5. Izaberite **format** vremena iz HH: MM i HH: MM: KSM. Format vremena mora odgovarati formatu datom u datoteci za otpremanje.
6. Izaberite **slot A Start Time**[1], **Slot A End Time**[2], Slot B Start Time[3], Slot B End Time[4], Slot C Start Time[5] i slot C End Time[6].

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

KSNUMKSIzaberite polje za mapiranje na vreme početka slota koje preferira kupac za prvi, ili slot A. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt biraču, podložno svim zakonskim ograničenjima za biranje koja su na snazi za ovaj slot.
2Izaberite polje za mapiranje na kupac preferira slot end vreme za prvi, ili slot A. Ovo je vreme iza kojeg se kontakt ne isporučuje biraču.
3Izaberite polje za mapiranje na vreme početka slota koje preferira kupac za drugi ili slot B. Ovo je potrebno kao drugi od tri slota kupca, ukoliko prvi slot rezultira neuspešnim pozivom. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt biraču. Na primer, ako je vreme slota A 8 AM do 9 AM, a poziv nije mogao biti biran zbog nekih ograničenja ili kupca koji nije dostupan, on će biti biran u slotu B definisanom ovde, što bi moglo biti 10 AM do 11 AM. Opet, ovo je takođe predmet bilo kakvih statističkih ograničenja za biranje koja su na snazi za ovaj slot.
4Izaberite polje za mapiranje na kupac preferira slot end vreme za drugi, ili slot B. Ovo je vreme iza kojeg se kontakt ne isporučuje biraču.
5Izaberite polje za mapiranje na kupac preferira slot vreme početka za treći, ili slot C. Ovo je potrebno kao poslednji od tri slota koje preferira kupac, ukoliko prvi i drugi slotovi rezultiraju neuspešnim pozivom. Ovo je vreme kada aplikacija isporučuje kontakt biraču. Na primer, ako je Slot A tajming 8 AM do 9 AM, a poziv se ne može birati zbog nekih ograničenja ili kupac nije u mogućnosti; Slot B vreme je 10 AM do 11 AM i ne može se birati iz istih razloga, to će biti biran u slot C definisan ovde, što bi moglo biti 2 PM do 3 PM. Opet, ovo takođe podleže svim zakonskim ograničenjima za biranje koja su na snazi za ovaj slot.
6Izaberite polje za mapiranje na vreme završetka slota koji preferira kupac za treći ili slot C. Ovo je

vreme iza kojeg se kontakt ne isporučuje biraču.

Usklađenost ili kategorija kampanje

Napomena: Ovo je opcioni korak.

1. Idite na **Usklađenost ili Specifičnu kategoriju** kampanje Tab i izaberite **DNC** specifičnu za kampanju ili odgovarajuće kampanje da biste primenili usklađenost za selektivne kampanje.
2. Izaberite **DNC** specifičan za kategoriju i izaberite odgovarajuće kategorije kampanje da biste primenili kompatibilnost za selektivne kategorije kampanje.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Brza pretraga

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

   beleške: Polje Tip je primenljivo za DNC i NDNC filtere. Datum i vreme se prikazuju na osnovu konfigurisane vremenske zone sistema.
5. Za PEVC, rezultat pretrage popunjava podatke o usklađenosti, kategoriju, kanal i vrstu saglasnosti za sve odgovarajuće zapise.
6. Za CPT, rezultat pretrage popunjava podatke o usklađenosti, kategoriju, kanal, dan u nedelji i vremenski opseg za slot A, slot B i slot C (dostupni slotovi) za sve odgovarajuće zapise.

Brzo otpremanje

Za brzo otpremanje:

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

   Napomena: Ovo je primenljivo samo ako nije izabrano **polje za potvrdu DNC Forever** . Datum i vreme se prikazuju na osnovu konfigurisane vremenske zone sistema.
6. Ako je **tip otpremanja PEVC,** kliknite na jedan od **Saglasnosti** ili **Nesaglasnosti** da biste označili da li kontakt mora da bude dostavljen kao saglasnost (saglasnost koju je obezbedio korisnik) ili

Nesaglasnost prema definiciji prethodnog izričitog pismenog saglasnosti.

7. Ako je **tip otpremanja CPT**, izaberite vremensku zonu.
8. Selecta **Dan u nedelji** za dan u nedelji koji preferira kupac da primi poziv.
9. Izaberite polje za potvrdu za slot A. Izaberite vreme početka i vreme završetka za vreme pozivanja kupca preferira za ovaj slot. Kliknite na dugme OK.
   beleške: Datum i vreme se prikazuju na osnovu konfigurisane sistemske vremenske zone.
10. Ako vam je potreban još jedan slot, izaberite polje za potvrdu za slot B. Izaberite **vreme** početka i vreme **završetka** za cus-tomer-preferred vreme pozivanja za ovaj slot. Kliknite na dugme **OK.**
11. Ako vam je potreban treći slot, izaberite polje za potvrdu za slot C. Izaberite **vreme** početka i vreme **završetka** za vreme pozivanja kupca preferira za ovaj slot. Kliknite na dugme **OK.**
12. Kliknite **na Upload**.

Polja

Polja	Opis
Tip otpremanja	Ovo određuje vrstu usklađenosti kontakata DNC, NDNC ili PEWC - koji se učitavaju. **DNC** - DNC je Ne zovi (registar). Određene telekomunikacione regulativne vlasti dale su mogućnost korisnicima telefona da se označe kao korisnici DNC-a. Nijedna osoba ili organizacija neće uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS na telefon koji je naveden kao DNC. **NDNC** - NDNC je Ne zovi (registar) na nacionalnom nivou. Ako je broj registrovan pod NDNC, onda nijedna osoba ili bilo koja organizacija u registrovanoj zemlji (gde je broj registrovan) neće uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS. **PEWC-PEWC** je prethodna izričita pismena saglasnost. Ova komplijencija nalaže da telemarketeri dobiju prethodnu izričitu pismenu saglasnost pozvane stranke za auto-birane ili unapred snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambene fiksne telefone. PEWC je odgovornost preduzeća za uspostavljanje odlaznih kampanja. Preduzeće mora da se uveri da su brojevi koji se učitavaju za kampanju žalba PEVC-a.
Režim uvoza	Način uvoza **Dodaj**: Ovo dodaje otpremljene zapise na već postojeću DNC / NDNC / PEVC listu. **Prepiši**: Ovo briše postojeću listu i dodaje nove

	zapisi na listu. **Izbriši**: Zapisi na listi DNC / NDNC / PEVC koji odgovaraju onima koji se učitavaju se brišu.
Tip datoteke	Tip fajla za uvoz. Ako koristite aplikaciju na lokalizovanom jeziku (osim engleskog), sačuvajte kontakt datoteku postavljenu za otpremanje u kodiranju UTF-8.
Razgraničnik	Navodi karakter za razdvajanje polja podataka u datoteci. Koristite bilo koji od sledećih razdjelnika u datoteki za otpremanje: zarez (,), crtica (-), dolar ($), procenat (%), cev (|), cirkumfleks ili kursor (^), ampersand (&), zvezdica (*) i Tab.
Ime i prezime	Liste profila. Profil je šablon koji čuva map-ping lista za otpremanje i polja usklađenosti koja se mogu ponovo koristiti svaki put kada se ručno i automatsko učitavanje.
Kod države	Poslovno polje u datoteci za otpremanje koja će biti mapirana kao kod zemlje
DNC podaţi	Polje koje će se mapirati kao filter za DNC podatke
Pozivni broj	Poslovno polje koje će biti mapirano kao pozivni broj. Usklađenost državnog zakona za ovu kampanju je prema pozivnom broju koji je konfigurisan u sistemu. Primenjuje se državni zakon države koja pripada ovom pozivnom broju.
Tip kanala	Način komunikacije za primenu DNC otpremanja kao što su glas, e-pošta ili SMS. Možete da izaberete više tipova kanala za potvrdu.
Tpajanje DNC	Trajanje kontakata koji će biti označeni kao DNC.
DNC zauvek	DNC zauvek dozvoljava otpremljene kontakte u DNC / NDNC / PEVC zauvek
Specifična kampanja	Navedite specifične detalje kampanje
Specifična kategorija	Liste Kategorije
Kampanja	Naziv kampanje
Grupe kampanje	Naziv grupe kampanje

Globalno otpremanje

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

Korisnik može da izvrši sledeće:

- Otpremite kontakte
- Globalna konfiguracija otpremanja

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

Otpremite kontakte

Uvezi datoteku

1. Kliknite na ikonu + **Dodaj** i idite na **Otpremi kontakt**.
2. Izaberite **Tip** iz **teksta / CSV** ili **Drugo**. Drugi format podržava samo JSON format.
3. Kliknite na dugme **Izaberite datoteku** i izaberite datoteku kontakta za otpremanje.

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

Šema podataka

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

izaberite Format . **Graditelj izraza**

1. Idite do **Ekpression Builder** i kliknite **na dugme CREATE NEV.**
2. Unesite ime izraza .
3. Izaberite **funkciju** iz padajućeg menija. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**.

4. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 1. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite na dugme **Podešavanja** protiv parametra 2. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 3. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

na dugme

Sačuvaj.

Stanje

izgradnje

1. Idite na **Build Condition** Tab. Ovo prikazuje uslov za izgradnju kampanje i profila. Korisnik može da izmeni ili izbriše uslov iz Akcije .
2. Kliknite **+ Dodaj uslov** da biste kreirali novo stanje.
3. Izaberite ime **kampanje** i ime **profila** iz padajućeg menija.
4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo je kontrolisano konfiguracijom Record-sMovedToAllMatchedConditions u veb.config komponente LCMGlobalUploader .
   a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
   b. False - U jednu kampanju, gde se kontakt učitava u prvu kampanju koja odgovara stanju.
5. Da biste omogućili ili onemogućili naprednog graditelja , pogledajte Unapred Build Condition.
6. Kliknite **na Upload**.

Globalna konfiguracija otpremanja pomoću teksta i CSV

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

Globalna konfiguracija otpremanja koristeći API

Da biste saznali kako da izvršite globalnu konfiguraciju otpremanja koristeći API, pogledajte Konfiguracija pomoću API.

Globalna konfiguracija otpremanja pomoću JSON-a ili fiksne širine

Da biste znali kako da izvršite globalnu konfiguraciju otpremanja pomoću teksta ili JSON datoteka, pogledajte "Konfiguracija pomoću JSON-a ili fiksne širine" na sledećoj stranici

Ažuriranje statusa Global Upload

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

Izbriši globalno otpremanje

1. Izaberite globalnu listu ID i kliknite na **ikonu menija** pod **Akcija**.
2. Izaberite **Delete**.

Polja

Polja	Opis
Globalna lista ID	Lista ID dodeljena od strane aplikacije u trenutku otpremanja.
Ime i prezime	Ime datoteke koja sadrži kontakte za otpremanje.
Vreme otpremanja	Datum i vreme kada je lista otpremljena. Ona se zasniva na vremenu podešenom u podešavanjima sistema.
Obrađeno	Broj obrađenih kontakata sa liste.
Bez premca	Broj kontakata koji su bili bez premca sa liste. Kliknite na dugme za preuzimanje da biste preuzeli listu neuporedivih zapisa.
Pretraga	Broj kontakata koji prikazuju grešku u trenutku otpremanja. Kliknite na dugme Preuzmi da biste preuzeli listu zapisa o greškama.
Kampanja globalne liste	Proširite da biste videli broj kontakata otpremljenih na svaku kampanju

Status	Definišite status kontakata. Aktivan - Ovaj status označava da je lista aktivna, to jest, otpremanje kontakta je uspešno i kontakti će biti isporučeni na birač. Zaustavljen - Ovaj status označava da je lista zaustavljena. Kontakti se učitavaju u odgovarajuće kampanje, ali se ne isporučuju biraču. Failed - Svi kontakti sa ove liste se ne otpremaju na

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

Konfiguracija pomoću JSON-a ili fiksne širine

Uvezi datoteku

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

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

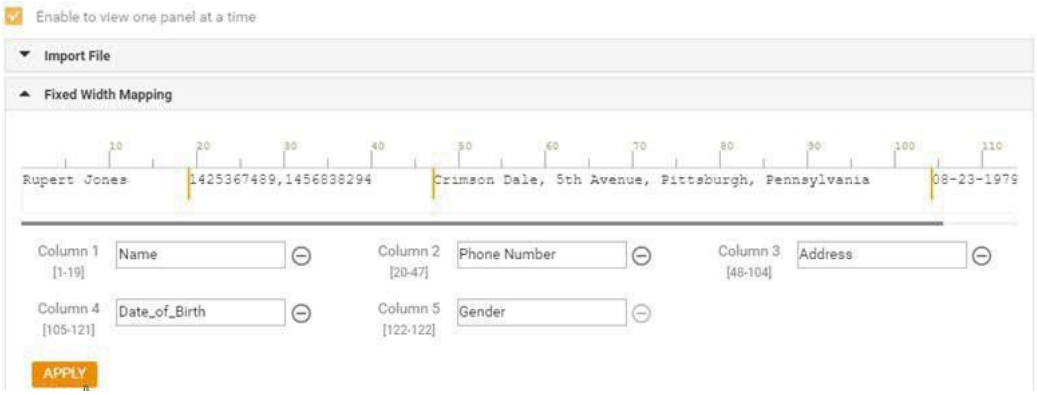
beleške: Uverite se da ime datoteke koju postavite za otpremanje počinje istim nizom. Na primer, redovno dobijate datoteke iz aplikacije treće strane (CRM) za otpremanje. Ako je fajl koji ovde smatrate Contact.txt, svi fajlovi postavljeni od strane aplikacije treće strane treba da počnu sa ovim imenom.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

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

Fiksna širina

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

1. Izaberite željeni TKST fajl, Fiksna širina odeljak se pojavljuje.



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

   Napomena: Samo TKST fajlovi bez zaglavlja su predloženi za otpremanje. Ako se otpremi TKST datoteka sa zaglavljem, zaglavlje se tretira kao zapis. Bilo koja neusklađenost zaglavlja nije prijavljena u istoriji globalnog otpremanja. Oni se mogu iskoristiti iz fascikle Error Log pod Global Upload putanja.

6. Da biste izbrisali kolonu, kliknite na dugme **Ukloni** duž nje i potvrdite na Pop-up koji se pojavi Obriši potvrdu. Poslednja kolona ne može biti obrisana.
7. Kliknite na primeni dugme da biste sačuvali promene. Jednom primenjene, promene se ne mogu vratiti. Zaglavlja kolona su sada popunjena za mapiranje podataka u narednim poljima. Idite na Mapiranje polja odeljak da biste mapirali zaglavlja na polja.

Šema podataka

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

izaberite Format . **Graditelj izraza**

1. Idite do **Ekpression Builder** i kliknite **na dugme CREATE NEV.**
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite **funkciju** iz padajućeg menija. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**.
4. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 1. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite na dugme **Podešavanja** protiv parametra 2. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 3. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

na dugme

Sačuvaj.

Stanje

izgradnje

1. Idite na **Build Condition** Tab. Ovo prikazuje uslov za izgradnju kampanje i profila. Korisnik može da izmeni ili izbriše uslov iz Akcije .
2. Kliknite **+ Dodaj uslov** da biste kreirali novo stanje.
3. Izaberite ime **kampanje** i ime **profila** iz padajućeg menija.

4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo je kontrolisano konfiguracijom Record-sMovedToAllMatchedConditions u veb.config komponente LCMGlobalUploader .
    a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
    b. False - U jednu kampanju, gde se kontakt učitava u prvu kampanju koja odgovara stanju.
5. Da biste omogućili ili onemogućili naprednog graditelja , pogledajte Unapred Build Condition.
6. Kliknite **na Upload**.

Stanje izrade prikazuje sledeća polja:

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

Konfiguracija pomoću API

Uvezi datoteku

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

Šema podataka

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

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

izaberite Format . **Graditelj izraza**

1. Idite do **Ekpression Builder** i kliknite **na dugme CREATE NEV**.
2. Unesite ime **izraza**.
3. Izaberite **funkciju** iz padajućeg menija. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme (polja zaglavlja u datoteci za otpremanje) i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**.
4. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 1. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite na dugme **Podešavanja** protiv parametra 2. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite na Podešavanja protiv parametra 3. Postoje tri parametra koja možete izabrati za ovaj izraz. Za funkcije Left, Right, Substring i Replace, sva polja šeme i sistemska polja su popunjena. Izaberite jedan od njih i kliknite na dugme **Izaberi**. Za sve ostale funkcije vezane za datum, dan i vreme, možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

na dugme

Sačuvaj.

Stanje

izgradnje

1. Idite na **Build Condition** Tab. Ovo prikazuje uslov za izgradnju kampanje i profila. Korisnik može da izmeni ili izbriše uslov iz Akcije .
2. Kliknite **+ Dodaj uslov** da biste kreirali novo stanje.
3. Izaberite ime **kampanje** i ime **profila** iz padajućeg menija.
4. Postoje dva načina za otpremanje datoteke. Ovo je kontrolisano konfiguracijom Record-sMovedToAllMatchedConditions u veb.config komponente LCMGlobalUploader .
   a. Istina - Za više kampanja, gde kontakt zadovoljava uslove za više kampanja
   b. False - U jednu kampanju, gde se kontakt učitava u prvu kampanju koja odgovara stanju.
5. Da biste omogućili ili onemogućili naprednog graditelja , pogledajte Unapred Build Condition.
6. Kliknite **na Upload**.

Poslovni ishod

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

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

Korisnik može kreirati novi poslovni ishod, urediti i izbrisati poslovni ishod.

Ishodi platforme za sinhronizaciju

Napomena: **Global_<dialername>_Wrap-up** je primenljiv za Webex Contact Center. Poslovni ishodi su dostupni agentu na radnom prostoru.

Kada agent sinhronizuje birač sa aplikacijom Campaign Manager, završni kodovi se dohvaćaju i prikazuju pod **Global_<dialername>_Wrap-up** grupom. Menadžer kampanje daje prioritet definisanom Wrap-up kodu nad poslovnim ishodom postavljenim u Agent Desktop.

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

Dodajte novi poslovni ishod

Poslovni ishod Grupa

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

Ishodi roditelja

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

Ishod

1. Idite na **Ishod** Tab i kliknite **na dugme Dodaj**.
2. Unesite **ime ishoda** i izaberite **ime** roditelja iz padajućeg menija.
3. Izaberite tip **ishoda** kao što su neuspeh ili uspeh.
4. Unesite **vreme** ponovnog stavljanja, **maksimalni pokušaj , prioritet** i **rezultat** olova.
5. TURN **Zatvori kontakt** na **ON** da zatvorite kontakt.
6. TURN **Ukloni kontakt** na **ON** da biste uklonili režim.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** pod **Akcija** Tab.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili izbrišite poslovni ishod

Korisnik može uređivati i brisati poslovni ishod.

Izmeni ishod

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

Ažuriraj grupu. **Izbriši ishod**

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

Polja

Polje	Opis
Opis grupe poslovnih ishoda	Opis grupe poslovnih ishoda
Ime ishoda roditelja	Ime roditeljskog ishoda

Opis ishoda roditelja	Opis ishoda roditelja
Radnja	Definiše akciju koju treba preduzeti za ishod. Korisnik može da izmeni ili izbriše ishod.
Ishod	Naziv ishoda. Ishod je dispozicija postavljena od strane agenta na osnovu rezultata interakcije sa cus-tomer.
Tip ishoda	Definiše tip ishoda kao što su neuspeh ili uspeh
Promenite vreme	Definiše dan i vreme do kojih će kontakt biti odložen za ishod
Maks Pokušajte ponovo	Ovo je broj ponovljenih pokušaja dozvoljenih kada agent postavi poslovni ishod za poziv. Nakon dostizanja ovog broja, kontakt se bira na sledeći važeći režim. Ako nema drugih važećih režima su dostupni, aplikacija nastavlja da ponovo pokušava ovaj kon-takt na ovom režimu dok se ne postigne dnevni ili globalni pokušaj.
Prioritet	Definiše redosled prioriteta ishoda. Podesite broj na odgovarajući način da isporuči ovaj kontakt na viši prioritet.
Olovo Rezultat	Ovo se ne odnosi na trenutno izdanje.
Bliski kontakti	Navedite da li kontakt treba da bude zatvoren ili ne.
Zadrži PCB	Mogućnost da se napravi lični povratni poziv istom agentu. trenutno povezan poziv je lični povratni kontakt i, nakon raspolaganja, treba da se održava kao PCB kontakt, TURN Zadrži PCB prekidač ON.

Država, pozivni broj i poštanski broj

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

Dodaj državu

Izvršite sledeće korake da biste dodali novu državu:

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

Dodaj poštanski kod

Izvršite sledeće korake da biste dodali novi poštanski broj:

1. Idite na poštanski broj Tab.
2. Kliknite na **Dodaj poštanski broj**.
3. Unesite **poštanski broj**.
4. Izaberite **Ime** zone sa padajuće liste. Ovo je obavezno polje.
5. Izaberite državu sa padajuće liste. Ovo je takođe obavezno polje.
6. Uključite **dugme Block State** da biste blokirali status, ako je potrebno.
   a. Ako je prekidač uključen, unesite **datum i vreme** početka kada status treba da bude blokiran.
   b. Unesite **datum i vreme** završetka da biste definisali kada se blokiranje završava.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** pod **Action** Tab da biste sačuvali unos.

Uvezite poštanski broj

Da biste uvezli **poštanski** broj:

1. Idite na **poštanski broj** za uvoz.
2. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku poštanskog broja.
3. Mapirajte polje iz postavljene datoteke. Izaberite odgovarajuće vrednosti iz padajućeg menija za map-ping. Mapirajte **poštanski broj**, **naziv** zone i **državu**. Ovo su obavezna polja. Stanje pomenuto u datoteci mora biti dostupno u sistemu da bi se polje pravilno mapiralo.
4. Kliknite **na dugme Uvoz.**

Uvoz poštanskog broja za blokiranje ili deblokiranje

Da biste uvezli datoteku poštanskih brojeva za blokiranje ili deblokiranje:

1. Idi na **Blokiraj / Odblokiraj**.
2. Izaberite tip datoteke iz **Block** or **Unblock**.
3. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku poštanskog broja.
4. Izaberite **Datum / vreme** početka i Datum / vreme **završetka** za poštanski broj koji će biti blokiran ili otključan. On prikazuje vreme na osnovu konfigurisane vremenske zone sistema.
5. Sva polja u vašoj tekstualnoj datoteci prikazana su u padajućoj listi u **Mapiranje** polja Sekcija. Izaberite **poštanski broj** iz padajućeg menija za mapiranje.
6. Kliknite **na dugme Uvoz.**

Dodajte pozivni broj

Da biste dodali pozivni broj:

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

Uvezite pozivni broj

Da biste uvezli pozivni broj:

1. Kliknite **na Uvezi pozivni broj**.
2. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku pozivnog broja.
3. Izaberite odgovarajuću vrednost iz padajuće liste za mapiranje. Mapirajte **pozivni broj**, **naziv** zone i **državu**. Ovo su obavezna polja. Stanje pomenuto u datoteci mora biti dostupno u sistemu da bi se polje pravilno mapiralo.
4. Kliknite **na dugme Uvoz.**

Uvezite pozivni broj za blokiranje ili deblokiranje

Aplikacija ne isporučuje blokirane kontakte područja na birač. Koristite funkciju BLOCK / UNBLOCK funkcionalnosti pozivnog broja da blokira isporuku kontakata.

Da biste uvezli datoteku pozivnih brojeva za blokiranje ili deblokiranje:

1. Idite na **pozivni broj** > **Blokiraj/Odblokiraj**.
2. Izaberite tip datoteke iz **Blokiraj** ili **Odblokiraj**.
3. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** i izaberite datoteku pozivnog broja.
4. Izaberite **datum / vreme** početka i datum / vreme **završetka** za pozivni broj koji će biti blokiran ili otključan. On prikazuje vreme na osnovu konfigurisane vremenske zone sistema.
5. Izaberite **pozivni broj** iz padajućeg menija za mapiranje.
6. Kliknite **na dugme Uvoz.**

Izmenite pozivni broj ili poštanski broj

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

Nakon popunjavanja odeljka **Država / Područje / Poštanski broj** , nastavite sa kreiranjem Državne grupe .

Polja

Polja	Opis
Poštenski kod	Poštanski broj koji se sastoji od pet ili devet cifara.
Status	Državni naziv države
Status bloka	Definiše da li je područje ili poštanski broj blokiran ili deblokiran
Datum / vreme početka	Datum i vreme početka za pozivni broj ili poštanski broj koji će biti blokiran ili deblokiran
Datum / vreme završetka	Datum i vreme završetka za pozivni broj ili poštanski broj koji će biti blokiran ili deblokiran
Radnja	Omogućava uređivanje ili brisanje pozivnog broja ili poštanskog broja

Državni zakon

U određenim zemljama, pojedine države mogu imati različite propise o telemarketingu i protokole poziva. Modul državnog zakona vam omogućava da odredite vremena poziva specifične za državu i druge zahteve za usaglašenost.

Odeljak Državna pravna grupa vam omogućava da definišete i upravljate grupama država. Možete konfigurisati vremena pozivanja i druga podešavanja usklađenosti za ove grupe, osiguravajući poštovanje važećih zakona i propisa za svaku državu uključenu u grupu.

Napomena: Državna pravna grupa može se mapirati na nekoliko kampanja istovremeno.

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

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

Država 1 - Pozivi klijentu nisu dozvoljeni ni u jednom režimu između 9 PM i 6 AM; na Home fiksni telefon dozvoljen samo između 7 AM i 9 AM, osim nedeljom; na mobilni telefon dozvoljeno samo između 10 AM i 2 PM od ponedeljka do petka. Ograničenja govorne pošte takođe važe.

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

Državne pravne grupe Tab vam omogućava da konfigurišete svoju aplikaciju tako da ispunjava zakonske uslove za biranje, slanje SMS/Email poruka ili čak govorne pošte. Pored državne pravne grupe, uverite se da ste konfigurisali Builder uslova usaglašenosti (CCB) koji primenjuje određenu grupu uslova CCB na određene države. Ove državne pravne grupe su mapirane na različite kampanje za pozivanje kontakata u skladu s tim. Grupa za pravo države može se mapirati na nekoliko kampanja istovremeno.

Da biste dodali državne pravne grupe:

1. Idite na **Državne pravne grupe** i kliknite na Dodaj **državnu pravnu grupu**.
2. Unesite **ime** grupe i **opis** grupe.
3. Kliknite na **+** ikonu da biste dodali više stanja.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Podrazumevano stanje se automatski kreira korišćenjem sistemske vremenske zone za ovu državnu pravnu grupu. Možete izbrisati mapirano podrazumevano stanje samo kada je najmanje jedna druga država mapirana na državnu pravnu grupu.

Da biste dodali državu u državnu pravnu grupu:

1. Izaberite **ime** državne grupe i kliknite na dugme **Uredi**.
2. Kliknite **Dodaj državu** da dodate stanje u grupu.
3. Izaberite **Ime** države sa padajuće liste.
4. Ime zone prikazuje sistemsku vremensku zonu i ne može se uređivati.
5. Unesite **vreme** početka i vreme **zaustavljanja u okviru kojih se kontakti** mogu birati.
6. Ako je primenljivo, kliknite na dugme **Set Day Timing** da biste definisali period biranja posebno za svaki dan u nedelji.

   beleške: Ako ne izaberete bilo koji dan, on se primenjuje na sve dane u nedelji.

Dodaj režim

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste aktivirali ovu konfiguraciju.

1. Idite na Modes **#** Tab.
2. Omogući **sve režime Omogućen** prekidač za aktiviranje svih režima.
3. Ako **prekidač Svi režimi** nije aktiviran, izaberite režim **iz padajuće liste** .
4. Unesite **vreme** početka i vreme **zaustavljanja**. Ova polja definišu vremenski prozor tokom kojeg se aktiviraju izabrani režimi.
5. Kliknite **+** ikona da biste dodali više modova.

Grupe za usklađenost

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

1. Idite na **Compliance Group** Tab.
2. Premestite potrebne grupe iz **dostupnih grupa** za usaglašenost u **polje Izabrane grupe** usaglašenosti.

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

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

Državno pravo Grupa karakteristika

1. Idi na Državna pravna **grupa Feature** Tab.
2. Aktivirajte **željeno vreme** kupca (CPT) ako je potrebno.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Odmor

1. Idi na **praznik** Tab.
2. Izaberite **praznik** za državu. Dugme **Izaberi sve** vam omogućava da izaberete sve praznike.

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

Ažurirajte državni zakon

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

Izbriši državni zakon

1. Izaberite ime države ili ime državne grupe i kliknite na dugme **Delete**.
2. Kliknite **na dugme Ok** na pop-up potvrdi.

Polja

Polje	Opis

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

Praznici

Praznici definišu listu praznika na osnovu različitih geografskih područja na račun festivala, obeležavanja, godišnjica rođenja i tako dalje, i mapirani sa kampanjama. To su dani kada se kampanje obično ne pokreću. Možete dodati praznike koji su dostupni u celoj aplikaciji. Kada dodate, možete mapirati ove praznike na različite kampanje u skladu sa lokalnim geografijama.

Dodaj novi odmor

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

Dodaj odmor u kampanju

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

Mapiranje praznika

Funkcija Holidai Mapping vam omogućava da vidite i upravljate povezanost između praznika i cam-paigns mapiranih na njih, što olakšava praćenje i ažuriranje ovih veza.

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

Polja

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

Adresa interneta

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

Korisnik može dodati, izmeniti, omogućiti, onemogućiti ili izbrisati URL. Omogućavanje menija Sistem prikazuje prečicu do URL adrese u meniju Sistem. Ovo pomaže da pristupite URL-u jednim klikom bez potrebe za navigacijom na ovaj ekran.

Dodaj URL

Da biste dodali novi URL:

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

Ažuriraj URL

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

Izbriši URL

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

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime URL adrese
Opis	Opis URL-a
Adresa interneta	Jedinstveni lokator resursa (URL) aplikacije za konfigurisanje
Omogući u meniju	Prikažite prečicu do ovog URL-a u meniju Sistem. Ovo vam pomaže da pristupite URL-u jednim klikom bez potrebe za navigacijom na ovaj ekran.
Radnja	Omogućava vam da izbrišete ili izmenite URL

Profil člana

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

Kreiraj profil

Da biste dodali profil:

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

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

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

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

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

   Napomena: Kampanja ID je primenljiva za otpremanje kontakata i tip profila za čišćenje kontakata.

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

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

5. Kliknite **na dugme Nastavi**.

Tip profila

Otpremite kontakte Tip profila

Ako je tip profila Upload Contact:

Uvezi datoteku

1. Izaberite tip izvora iz formatirane datoteke, tabele baze podataka, prikaza baze podataka ili Salesforce CRM-a. Napomena:

Formatirana datoteka - Kontakti su dostupni u formatiranoj datoteci sa različitim poljima razdvojenim separatorom. Na primer, cev (|), tilda (~), i tako dalje mogu biti separatori polja, kao što može biti fajl odvojen zarezom. Ove datoteke možete postaviti na lokalni disk, zajedničku stazu, Amazon SKSNUMKS kantu ili jednostavnu uslugu skladištenja.

2. Ako je tip izvora Formatirana datoteka,
   1. Izaberite tip datoteke iz Text/CSV ili Others.
   2. Izaberite razdjelnik.
   3. Kliknite na dugme Izaberi datoteku za uvoz.
   4. Ako je tip datoteke Ostalo, izaberite odgovarajući format - Fiksna širina (formatirane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili JSON(podrazumevana opcija).

Nota:

Ako je aplikacija na lokalizovanom jeziku koji nije engleski, sačuvajte kontakt datoteku 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 Campaign Manager za otpremanje kontakata kroz bazu podataka

   1. Unesite ime servera, ime baze podataka, korisničko ime, lozinku i ime prikaza.
   2. Kliknite na dugme Poveži.
   3. Trenutno aplikacija podržava otpremanje samo iz SQL baze podataka. Učitavanje

kontakata kroz tabelu baze podataka ili prikaz može biti zakazan samo jednom dnevno u vreme podešen u polju Profil Izvršenje Vreme.

4. Ako je tip izvora Salesforce CRM,
    1. Unesite SF kreiran na Salesforce CRM su popunjeni.

2. Unesite status člana SF-a. Kontakti (članovi) na Salesforce CRM-u povezani su sa različitim
   statusi kao što su Poslato, Otpremljeno, Odgovorio, Greška i tako dalje. Ovi statusi su ovde prikazani kao polja za potvrdu. Izaberite statuse članova koje želite da uvezete u kampanju. Dozvoljeno vam je da izaberete više statusa članova.
3. Izaberite razdjelnik iz padajućeg menija.
4. Naziv kampanje. Sve kampanje kreirane od strane prijavljenog korisnika na Salesforce CRM su popunjene ovde. Izaberite jednu sa padajuće liste. Ako je prijavljeni korisnik je administrator, sve kampanje fiksne širine

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

1. Izaberite željeni TKST fajl. Pojavljuje se odeljak Fiksna širina.

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

Nota:

Samo TKST fajlovi bez zaglavlja su predloženi za otpremanje. Ako se otpremi TKST datoteka sa zaglavljem, zaglavlje se tretira kao zapis. Bilo koja neusklađenost zaglavlja nije prijavljena u istoriji globalnog otpremanja. Oni se mogu iskoristiti iz fascikle Error Log pod Global Upload putanja.

6. Da biste izbrisali kolonu, kliknite na dugme Ukloni pored kolone i potvrdite na Obriši potvrdu pop-up koji se pojavi. Poslednja kolona se ne može izbrisati.
7. Kliknite na primeni dugme da biste sačuvali promene. Jednom primenjene, promene se ne mogu vratiti. Zaglavlja kolona su sada popunjena za mapiranje podataka u narednim poljima. Idite na Mapiranje polja odeljak da biste mapirali zaglavlja na polja.

Mapiranje polja

1. Izaberite prioritet za kontakt.
2. Izaberite odgovarajuću vrednost ZoneName iz padajuće liste. Ovo prikazuje konfigurisane poslovne parametre. Mapirajte vremensku zonu za kontakte kako biste osigurali biranje se vrši na osnovu vremenske zone kupca.
3. Aktivirajte pozivni broj i unesite njegov početak i dužinu. Izaberite Start sa panela brojeva. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Izaberite dužinu sa panela brojeva. Ovo je broj znakova u vašem pozivnom broju od Start.
4. Aktivirajte poštanski broj i unesite njegov početak i dužinu. Izaberite Start sa panela brojeva. Ovo je prvi znak odakle počinje poštanski broj. Izaberite dužinu sa panela brojeva. Ovo je broj znakova u vašem poštanskom broju od Starta.

Nota:

Izaberite Start sa panela brojeva. Ovo je prvi znak odakle počinje poštanski broj. Na primer, ako vaši podaci o poštanskom broju sadrže 10 cifara, a poštanski broj počinje u drugoj cifri, izaberite 1 sa

panela sa brojevima.

5. Izaberite vrednost za Poštanski broj sa padajuće liste.

6. Izaberite vrednost za Ime države sa padajuće liste.
7. Izaberite odgovarajuće vrednosti za Contact Moment i Moment DateTime Format iz odgovarajućih padajućih lista.
8. Izaberite odgovarajuće vrednosti za Lead Score i Agent ID sa odgovarajućih padajućih lista.
9. Izaberite odgovarajuće vrednosti za Dodatni poštanski broj sa odgovarajućih padajućih lista.

Ovo je opciono polje. Napomena:

1. Ako se ne unese dodatni poštanski broj, podrazumevano se koristi primarni poštanski broj.
2. Možete uneti do pet dodatnih poštanskih brojeva. Možete dodati više poštanskih brojeva samo ako je podešena odgovarajuća pozadinska konfiguracija.
3. Kada se unese nevažeći poštanski broj za kontakt, aplikacija preuzima podrazumevanu vrednost poštanskog broja iz datoteke komponente Contact Uploader, ako je aktivirana. Ako podrazumevani poštanski broj nije omogućen, kontakt se ne bira.
4. Kada se unese nevažeći poštanski broj za režim, određeni režim se čini nevažećim i ne bira se.

10. Izaberite odgovarajuće vrednosti za Device ID sa padajuće liste.

Mapiranje režima

Ovaj odeljak prikazuje sve režime konfigurisane za kampanju.

1. Izaberite odgovarajuću vrednost iz Polje padajuće liste za svaki režim.
2. Izaberite odgovarajući poštanski broj za režim sa postavljene liste. Kompletno mapiranje za sve prikazane režime. Ovo mapiranje se koristi za određivanje vremenske zone kontakta za biranje.

Poslovno polje

1. Poslovno polje prikazuje polja definisana za kampanju. Polja koja čine deo datoteke za otpremanje kontakata prikazana su u padajućoj listi Vrednost. Mapirajte svako poslovno polje na vrednost u polju kontakta.

Nota:

Ako kreirate profil za otpremanje kontakata iz Salesforce CRM kampanje, CRM poslovna polja su navedena za mapiranje.

2. Odeljak Opciono poslovno polje navodi sva polja koja čine deo kontakt datoteke. Izaberite polja za potvrdu za polja koja treba tretirati kao opciona poslovna polja za ovu kampanju.

Nota:

Opciona poslovna polja koja su ovde mapirana pojavljuju se kao podaci o ekranu na radnom prostoru agenta.

Mapiranje poruka

Odeljak Mapiranje poruka vam omogućava da mapirate polja za slanje i polja SMS.

1. U odeljku Polja za slanje izaberite Predmet, CC, BCC, Telo i Prilog iz slanja sa odgovarajućih padajućih lista.
2. U odeljku SMS Polja izaberite Poruka sa padajuće liste.

Konfiguracija

Odeljak Konfiguracija vam omogućava da napravite konfiguracije otpremanja vezane za kontakt.

1. Izaberite nivo otpremanja - kampanja ili lista.
2. Definišite vreme za život za listu. Vreme za život je period važenja za ovu listu otpremljenih kontakata koji ispunjavaju uslove za biranje.
3. Izaberite datum početka za Time to Live. Vreme za život se izračunava brojem dana datim u odgovarajućem polju u mapiranoj kampanji.

Nota:

Ovo polje prikazuje datum i vreme na osnovu konfigurisane sistemske vremenske zone umesto vremenske zone servera).

4. Izaberite tip operacije iz Prepiši ili Dodaj/Ažuriraj.
5. Omogućite dodavanje ili duplikat filtera ili ažuriranje opcija na osnovu akcije koja se izvodi.
    1. Duplikat Filter obezbeđuje dupli kontakti se ne otpremaju. Ovo se određuje na osnovu poslovnih polja za koje želite da sistem nadgleda duplikate. Iz odeljka Filter izaberite jedno ili oba Poslovno polje KSNUMKS / Poslovno polje KSNUMKS sa odgovarajućih padajućih lista.

Usaglašenost

Konfigurišite zahteve za usaglašenost u ovom odeljku.

1. Omogućite polje za potvrdu NDNC Filter kako biste bili sigurni da se kontakti označeni kao Nacionalni ne pozivaju ne učitavaju.
2. Omogućite polje za potvrdu DNC filtera kako biste bili sigurni da se kontakti označeni kao Ne pozivajte ne učitavaju. Izaberite Tip polja na koje DNC filter treba da se primeni - dostupne opcije su Broj telefona ili Poslovna polja.
3. Funkcija Litigator omogućava administratoru da izvrši provere usklađenosti tokom učitavanja podataka. Obezbeđuje da su ispunjeni zakonski zahtevi prilikom učitavanja i isporuke kontakata. Izaberite ovo polje za potvrdu da biste izvršili proveru parničara.

Raspored

Napomena:

Ovaj odeljak se primenjuje samo ako otpremite kontakte iz Salesforce CRM-a.

1. Izaberite dane u nedelji u kojima se Salesforce CRM kontakti otpremaju u Campaign Manager. Korisnik može da izabere dan, više dana ili sve dane.
2. Koristite panel sa brojevima da biste izabrali Interval (Min) za aplikaciju da biste potražili Salesforce CRM kontakt datoteku.
3. Izaberite dugme Time Slot da biste odredili vreme. Aplikacija traži Salesforce CRM kontakt datoteku u određeno vreme. Unesite ili izaberite maksimalno tri vremenska slota.
4. Kliknite na dugme Sačuvaj profil.

Postavljanje kontakt datoteka u Amazon SKSNUMKS

Ovaj odeljak sadrži uputstva o tome kako postaviti svoje kontakt datoteke u Amazon SKSNUMKS kantu

1. Polje Profile Path preuzima putanju foldera Amazon S3 Bucket iz postavki aplikacije veb.config komponente LCMConsole. Kontakti se biraju iz datoteke koja se nalazi na ovoj lokaciji.
2. Možete konfigurisati putanju foldera Amazon S3 Bucket u odeljku podešavanja aplikacije veb.config datoteke LCMConsole komponente na sledeći način:

<add kei ="S3BucketFolderNamePath" value ="<Path>"/>

3. Aplikaciji je potreban autentifikovan pristup datotekama kontakata u SKSNUMKS-u. Da biste obezbedili ovaj pristup, idite na <Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader folder i otvorite konfiguracioni fajl sa odgovarajućim editorom. Potražite sledeću imovinu.

    <FileLibrary StorageTipe ="AmazonS3" ClearExternalFiles ="false">
    <AmazonS3FileSettings>
    <add kei ="AvsAccessKeiId" value =""/>

```
    <add kei ="AvsSecretKeiId" value =""/>
    <add kei ="AmazonRegionEndPoint" value =""/>
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Unesite vrednosti za svojstva AvsAccessKeiId, AvsSecretKeiId i AmazonRegionEndPoint. Sačuvajte promene i izađite.

5. Idite na <Application Install Folder>\Application\LCMService i unesite vrednosti za iste osobine u konfiguracioni fajl za Campaign ManagerService. Sačuvajte promene i izađite.

Ažurirajte profil

1. Izaberite profil, kliknite na ikonu Profil Action.
2. Kliknite na dugme Uredi da biste ažurirali parametar profila.
3. Kliknite na dugme Sačuvaj profil.

Aktivirajte profil

1. Izaberite profil, kliknite na ikonu Profil Action.
2. Kliknite na Start da biste aktivirali profil i izaberite Stop da biste deaktivirali profil.

Kopirajte i kreirajte novi profil

1. Izaberite profil, kliknite na ikonu Profil Action.
2. Kliknite na dugme Kopiraj i unesite ime profila.
3. Ažurirajte kampanju ID i kliknite na dugme Nastavi.
4. Ažurirajte primenljive parametre i kliknite na dugme Sačuvaj profil.

Izbriši profil

1. Izaberite profil, kliknite na ikonu Profil Action.
2. Kliknite na dugme Delete da biste uklonili profil.
3. Kliknite na dugme Ok na pop-up potvrdi.

Formatirana datoteka

Uverite se da je aplikacija ovlašćeni pristup folderu lokalnom ili mrežnom gde ste postavili datoteke za otpremanje. Preporučuje se da ime datoteke profila/automatskog otpremanja bude *FILENAME. PROFILENAME.txt* ili *PROFILENAME.TXT*.

Primer, ako spoljni resursi smeste *fajl Data.profile1.txt* u *C:\ComplianceProfilePath* direktorijum, on potvrđuje ime fajla da pronađe srodni profil (uklanja ekstenziju fajla; deli sa tačkastom vrednošću i dobija krajnju desnu stavku). Pošto je ovo ime datoteke dostupno kao profile1, on bira Profile1 šablon i obrađuje zapise. Ako vaša datoteka kontakata sadrži opciona poslovna polja, zaglavlja datoteka za ova polja ne bi trebalo da sadrže nikakve posebne znakove Anywhere. Takođe se uverite da zaglavlje datoteke za ova polja ne počinje brojem.

Sledeća polja su rezervisana polja i ne treba ih koristiti kao zaglavlja u datoteci koja sadrži kontakte za otpremanje:

- DOSTUPAN REŽIM
- BILTEN
- Preuzmite
- Omiljeno
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- Fejsbuk
- FCallEndTime
- FZipCode
- FeMailCC
- FEmailBCC
- FEmailTema

- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSTekt
- Erbas A330-200 Havajski
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- OMILjENO
- BussFld1 u BussFld26 (26 rezervisana polja)
- Režim1..... bilo kojibroj
- Režim (bilo koji broj)_Zipcode

Scrub Tip profila

Ako je kreiran tip profila Scrub:

Uvoz profila

1. Izaberite **Tip** izvora iz **Formatirana datoteka**, **Tabela** baze podataka, ili

Prikaz baze podataka. Napomena:

Formatirana datoteka - Kontakti su dostupni u formatiranoj datoteci sa različitim poljima razdvojenim separatorom. Na primer, cev (|), tilda (~), i tako dalje mogu biti separatori polja, kao što može biti fajl odvojen zarezom. Ove datoteke možete postaviti na lokalni disk, zajedničku stazu, Amazon SKSNUMKS kantu ili jednostavnu uslugu skladištenja.

2. Ako je tip izvora Formatirana datoteka,
    1. Izaberite tip datoteke iz **Text/CSV** ili **Custom**.
    2. Ako je tip datoteke prilagođen, izaberite **Format** as **JSON.**
    3. Izaberite razdjelnik **.**
    4. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku za uvoz.**
    5. Ako je tip **datoteke Drugi**, izaberite odgovarajući format - **Fiksna širina** (formatirane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili
       JSON(podrazumevana opcija).

Nota:

Ako je aplikacija na lokalizovanom jeziku koji nije engleski, sačuvajte kontakt fajl postavljen za otpremanje u kodiranju UTF-8.

3. Ako je **tip izvora Tabela** baze podataka ili **Prikaz**

baze podataka. Napomena:

Nemojte koristiti detalje baze podataka Campaign Manager za otpremanje kontakata preko baze podataka.

a. Određuje ime **servera baze** podataka gde je baza podataka hostovana.
b. Unesite ime **baze** podataka unutar servera koji sadrži potrebne podatke.
c. Unesite **korisničko ime** da biste obezbedili akreditive za autentifikaciju za pristup bazi podataka.
d. Unesite **lozinku** da biste dodali sigurnost tako što ćete zahtevati lozinku za autentifikaciju veze sa bazom podataka.
e. Unesite **Ime** prikaza da biste odredili prikaz baze podataka iz kojeg će podaci biti preuzeti.
f. Izaberite tabelu ili **Prikaz** iz kojeg treba da se otpremaju podaci.
g. Polje **Ime** profila prikazuje ime profila i ne može se uređivati.
h. Polje **Kampanja ID** prikazuje kampanju ID i ne može se uređivati.
i. Unesite **vreme** izvršenja profila, koje određuje kada se proces otpremanja pokreće.
j. Kliknite **Poveži** da biste uspostavili vezu i nastavili sa konfiguracijom otpremanja podataka.

Nota:

- Aplikacija podržava otpremanje samo iz SQL baze podataka.
- Kontakti se mogu učitati preko tabele baze podataka ili prikaza.

- Učitavanje kontakata može se zakazati samo jednom dnevno u konfigurisanom vremenu izvršenja profila.

Scrub Stanje Graditelj

1. U prvom polju izaberite **Sistemska polja** ili **Poslovni parametri**. Kada postavite kursor tamo, pojavljuje se lista.
2. U drugom polju, izaberite opciju Uporedi — ovo je uslov koji polje treba da zadovolji da bi se izabrao kontakt. Neki parametri poređenja za vaše stanje mogu biti **> (veći od), < (manji od), = (jednaki),** i tako dalje.
3. U trećem polju **izaberite vrednost** koju ovaj uslov treba da ispuni.
4. Da biste koristili Advanced Condition Builder, aktivirajte **dugme za prebacivanje Enable Advanced Condition Builder** i dodajte vrednosti u polje.

Tip profila usklađenosti

Da biste otpremili kontakte usklađenosti koristeći profil, koristite tip profila usaglašenosti.

Uvezi datoteku

1. Izaberite **Tip** otpremanja i **Režim** uvoza sa padajuće liste.
2. Izaberite **tip datoteke iz** Text/CSV .
3. Ako je tip fajla Tekst/CSV, izaberite **razdjelnik**. Koristite bilo koji od sledećih razdjelnika u datoteki za otpremanje: zarez (,), crtica (-), dolar ($), procenat (%), cev (|), cirkumfleks ili kursor (^), ampersand (&), zvezdica (*) i Tab.
4. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku za uvoz** i izaberite datoteku.

Nota:

Ako je aplikacija na lokalizovanom jeziku koji nije engleski, sačuvajte kontakt datoteku postavljenu za otpremanje u kodiranju UTF-8.

Mapiranje polja

1. Idite na mapiranje **polja** Tab.
2. Izaberite **kod** zemlje sa padajuće liste da biste ga mapirali u polje za poziv zemlje.
3. Izaberite **DNC podatke** sa padajuće liste da biste ih mapirali u **polje DNC podataka** .
4. Izaberite **pozivni broj** sa padajuće liste da biste ga mapirali u **polje Pozivni broj** .
5. Izaberite **Tip** kanala sa padajuće liste da biste ga mapirali na **Tip** kanala polje. Možete da izaberete više tipova kanala, kao što su glas, Govorna pošta, E-pošta, SMS, i CPAAS.
6. Ako je tip **otpremanja NDNC:**
    1. Izaberite **NDNC podaci** sa padajuće liste.
    2. Izaberite **Datum** početka polje i **Datum** završetka polje sa padajuće liste za mapiranje.
    3. Izaberite **Datum Forma**t sa padajuće liste.
7. Ako je tip **otpremanja DNC**:
    1. Izaberite **DNC podatke** sa padajuće liste.
    2. Izaberite Datum početka i Datum **završetka** ako polje DNC Forever nije omogućeno.
    3. Izaberite **Format** datuma sa padajuće liste. Ovo polje je vidljivo samo kada je aktivirano trajanje DNC-a.
8. Ako je **tip otpremanja PEWC:**
    1. Izaberite **polje PEVC podataka** sa padajuće liste.
    2. Kliknite na jedan od **Saglasnosti** ili **Ne-saglasnosti** da biste označili da li kontakt mora biti isporučen kao saglasnost (saglasnost koju je korisnik obezbedio) ili Ne-saglasnost prema definiciji prethodnog izričitog pismenog pristanka.
9. Ako je tip **otpremanja CPT**:
    1. Izaberite vremensku zonu tako što ćete izabrati opciju **Otpremi iz datoteke** ili **Koristi pozivni broj**. Ako izaberete Otpremi iz datoteke, izaberite **polje Vremenska zona** da se mapira iz otpremljene datoteke.
    2. Izaberite **Otpremi iz datoteke** ako želite **CPT** kao što je navedeno u datoteci za otpremanje kontakata. Uverite se da datoteka za otpremanje ima vremensku zonu. Izaberite vremensku zonu

i mapirajte polje iz učitane datoteke koja je vremenska zona za CPT. Uverite se da je vremenska zona u vašoj datoteci već dostupna u vašoj aplikaciji.

3. Izaberite **Koristi pozivni broj** da biste koristili vremensku zonu pozivnog broja kao CPT vremensku zonu.
4. Izaberite **Dan u nedelji** iz otpremljene datoteke na padajućoj listi za dan u nedelji koji preferira kupac da biste primili poziv. Datoteka za otpremanje mora sadržavati najmanje dva početna uzastopna slova za dan u nedelji, kao što su Mo za ponedeljak, Tu za utorak i tako dalje. Ovo je obavezno polje.

5. Izaberite **format** vremena iz HH: MM i HH: MM: KSM. Format vremena mora odgovarati formatu datom u
   Otpremite datoteku.
6. Izaberite odgovarajuće slotove:
   1. **Slot A Start Time**: Izaberite vreme početka za prvi, kupac preferira vreme poziva.
   2. **Slot A End Time**: Izaberite vreme završetka za prvi, kupac preferira vreme poziva
   3. **Slot B Start Time**: Izaberite vreme početka za drugi, kupac preferira vreme poziva.
   4. **Slot B End Time**: Izaberite vreme početka za drugi, kupac-preferira vreme poziva
   5. **Slot C Start Time**: Izaberite vreme početka za treći, kupac-preferira vreme poziva.
   6. **Slot C End Time**: Izaberite vreme početka za treći, kupac-preferira vreme poziva.

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

Napomena o usklađenosti ili kategoriji kampanje:
Ovo je opcioni korak.

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

Pozivni broj ili poštanski broj Tip profila

Ako kreirate profil za otpremanje područja ili poštanskih brojeva, ovaj odeljak vam pomaže da to postignete. Nota:
Za tipove profila sa pozivnim brojem ili poštanskim brojem, uverite se da je postavljeni državni kod važeći.

Uvezi datoteku

1. Izaberite **Tip** otpremanja i **Režim** uvoza sa padajuće liste.
2. Izaberite **tip** datoteke iz **Tekt / CSV** ili **Custom**.
3. Ako je tip fajla Tekst/CSV, izaberite **razdjelnik**. Koristite bilo koji od sledećih razdjelnika u datoteki za otpremanje: zarez (,), crtica (-), dolar ($), procenat (%), cev (|), cirkumfleks ili kursor (^), ampersand (&), zvezdica (*) i Tab.
4. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku za uvoz** i izaberite datoteku.

Nota:
Ako je aplikacija na lokalizovanom jeziku koji nije engleski, sačuvajte kontakt fajl postavljen za otpremanje u kodiranju UTF-8.

Mapiranje polja

1. Izaberite **prioritet** za kontakt.
2. Izaberite vrednost polja sa **padajuće liste Poštanski broj** / **Pozivni broj** .
3. Izaberite **ZoneName** sa padajuće liste. Mapirajte vremensku zonu za kontakte za obavljanje biranja na osnovu vremenske zone kupca.
4. Izaberite državu sa padajuće liste.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj profil**.

Usklađenost sa privatnošću

Usklađenost sa privatnošću pomaže kontakt centru da bude u skladu sa Kalifornijskim zakonom o

privatnosti potrošača (CCPA) i Opštom uredbom o zaštiti podataka (GDPR). Omogućava administratoru da pretražuje i izvozi, ili pseudonimizira lične podatke (PII) datog kontakta. PII može sadržavati broj telefona,

E-mail ID ili bilo koji poslovni podatak koji se učitava kao deo liste potencijalnih klijenata u kampanje.

Preporučuje se da unesete kompletne kontakt informacije kao što su broj telefona ili e-mail ID, da biste naknadno pretražili i pseudonimizirali.

Pseudonimizacija čini kontakt deidentifikovanim maskiranjem.

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

Izvoz ili pseudonimizovanje

Izvoz ili pseudonimiza omogućava korisniku da direktno pretražuje kontakt koristeći odgovarajući broj telefona, e-poštu ID ili kupca ID.

Izvršite sledeće korake za pseudonimizaciju ili izvoz kontakt direktno:

1. Izaberite tip kontakta iz **Broj** telefona, **E-pošta ID** i **Kupac ID**. Unesite odgovarajuću vrednost.

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

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

Zahtev agenta

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

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

6. Kliknite **na PSEUDONIMIZE** i kliknite na OK u dijalogu za potvrdu pseudonimizacije da biste pokrenuli proces pseudonimizacije.

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

Ovaj odeljak prikazuje sledeća polja:

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

Šablon e-pošte

Korisnik može podesiti šablone za e-poštu koja će se slati za svaki zahtev koji su pokrenuli agenti. Korisnik može imati više šablona za svaku vrstu zahteva, kao što su Pristup ili Pseudonimizacija.

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

Izvršite sledeće u pristupu i pseudonimizaciji Tab:

1. Izaberite **server** e-pošte sa kojeg se e-poruke moraju poslati agentima koji pokreću zahteve.
2. Unesite adresu e-pošte primaoca u **Za** polje. Unesite više adresa e-pošte koristeći zarez (,) kao separator.
3. Unesite **predmet** e-pošte
4. Unesite broj dana intervala u **Podseti svaki** i vreme da podesite podsetnik za e-poštu.
5. Unesite sadržaj e-pošte u tekstualno polje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Polje

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

Ostala podešavanja

Možete izvršiti sledeće:

Brojač pokušaja

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

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

Polje	Opis
Ishodi	Navodi sve ishode telefonije
Tip	Tip ishoda za svaki ishod, kao što je Ishod telefonije
RPC Tip	Omogućava vam da podesite tip ishoda kao RPC tip ili ne-RPC tip. Ne možete dodati nikakav novi ishod telefonije. Možete samo da promenite dodeljeni tip ishoda iz RPC u Non-RPC ili obrnuto. Kontakt sa pravom strankom (RPC) je telefonski ili poslovni ishod kada možete potvrditi da je osoba koju ste nameravali da kontaktirate odgovorila na vaš glasovni poziv. Non Right Party Contact (Non -RPC) je ishod telefonije kada vaš glasovni poziv nije odgovoren

	od strane predviđene osobe. Na primer, telefonska sekretarica, faks, bez odgovora i tako dalje

Globalno ponavljanje	Maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u kampanji. Kontakti se ne biraju kada se iscrpe globalni pokušaji.
Dnevni pokušaj	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti za biranje svakog kontakta u jednom danu za kampanju.
Režim Ponovite	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti, pre prelaska na sledeći režim. Međutim, ako se ranije dostigne ograničenje ponovnog pokušaja ishoda, biranje se vrši na sledeći dostupni režim. Ako drugi režim nije dostupan, jedini raspoloživi režim se bira dok se ne dostigne ograničenje dnevnog i/ili globalnog ponovnog pokušaja.
Ishod Pokušajte ponovo	Ovo je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se mogu napraviti, pre prelaska na sledeći režim. Međutim, ako se ranije dostigne ograničenje ponovnog pokušaja režima, biranje se vrši na sledeći dostupni režim. Ako drugi režim nije dostupan, jedini raspoloživi režim se bira dok se ne dostigne ograničenje dnevnog i/ili globalnog ponovnog pokušaja.
Prozor Ponovite	Ovo je maksimalan broj ponovljenih pokušaja koji mogu biti napravljeni u prozoru pozivanja.
Ishod poziva uživo	Izaberite polje za potvrdu za aplikaciju da razmotri ovaj ishod kao ishod poziva uživo (kao poziv na koji je odgovorio kupac). Ishod poziva uživo se koristi za izračunavanje napuštenog procenta.

Dimenzija

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

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

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

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

na dugme

Sačuvaj.

Izbriši

dimenziju

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

Uzbunjivač

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

Alerter je samo-otkrivanje objekat na aplikaciji koja skenira sve usluge i komponente za pravilan rad. Ako neka usluga ne radi, alerter šalje upozorenje putem e-pošte na određenu e-poštu ID koja je ovde prikazana. Ovde možete konfigurisati upozorenje e-pošte za primaoce. Ovo pomaže administratoru birača da preduzme korektivne korake.

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

dugme **Sačuvaj**.

Izbriši

primaoce

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

Polja

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

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

Ponovo dodelite agente

Ovo omogućava korisnicima da preraspodele agenta koji je trenutno mapiran na kontakt.

Filter

Da biste kreirali filter:

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

Polja	Opis
Izaberite	Polje za potvrdu da biste izabrali određeni kontakt.
Kampanja ID	Kampanja ID dodeljena kontaktu.
Kontakt ID	Kontakt ID dodeljen kontaktu.
Tip poziva	Tip poziva za poziv, kao što su Normal ili Callback.
Povratni pozivPočetakDatum	Datum i vreme za povratni poziv.
ValidModes	Režimi koji važe za ovaj povratni poziv.
Pretraga	Lista ID sa koje je ovaj kontakt otpremljen.
Status	Status kontakta koji ukazuje na Otvoreno, Odloženo, i tako dalje.
Kampanja ID	Kampanja na koju je postavljen ovaj kontakt.
ID agenta	Agent ID je dodelio ovaj kontakt.
PrethodnaAgent	Prethodni agent dodeljen ovom kontaktu.

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

Polja

Polja	Opis

Svež kontakt	Uključite sveže kontakte
Kampanja ID	Kampanja ID dodeljena kontaktu
Kontakt ID	Kontakt ID dodeljen kontaktu
Tip poziva	Tip poziva za poziv - Normalno ili povratni poziv
Povratni pozivPočetakDatum	Datum i vreme za povratni poziv
ValidModes	Režimi koji važe za ovaj povratni poziv
Pretraga	Lista ID sa koje je ovaj kontakt otpremljen
Status	Kontakt status kao što su otvoren, res-cheduled, i tako dalje
ID agenta	Agent ID dodeljen kontaktu
PrethodnaAgent	Prethodni agent dodeljen kon-taktu
Poslovno polje	Liste dole dostupna poslovna polja
OpcionoBusinessPolje	Liste dole dostupnih opcionih busi-ness polja
Radnja	Obezbeđuje opciju za preraspoređivanje agenta

Globalni poslovni parametri

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

- Jedinstveno ID - Ova polja možete koristiti za kreiranje poslovnih polja kao što su Kupac ID, Račun ID i tako dalje.
- Zajedničko polje - Ova polja možete koristiti za kreiranje poslovnih polja kao što su iznosi, broj dana i tako dalje.

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

Da biste kreirali poslovni parametar:

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

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

   Napomena: Kada omogućite i sačuvate Globalne poslovne parametre, ne možete da izvršite nikakve izmene ili izbrišete bilo koji od ovih parametara. Ova akcija je nepovratna.

Poslovne oblasti

1. Idite na **Business Fields** i kliknite **+ ADD**.
2. Unesite **ime** preduzeća i **tip** podataka. **Tačke**

   koje treba napomenuti:
   a. Ne započinjte naziv poslovnog polja sa posebnim znakom ili brojem. Možete koristiti specijalni znak ili broj između imena poslovnog polja.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Kliknite **na dugme Edit** pod **Actions** Tab da biste ažurirali detalje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Polja

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

	Format polje. • String, za alfanumeričke podatke koji sadrže bilo koji karakter.
Naziv poslovnog polja	Naziv poslovnog polja.

Status visoke dostupnosti

Pruža uvid u status visoke dostupnosti vašeg stanara.

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

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

Provera identiteta

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

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

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

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

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

Kreirajte autentifikaciju identiteta

Da biste dodali autentifikaciju identiteta:

1. Kliknite na + **Kreiraj autentifikaciju identiteta**.
2. Unesite **ime** i opis **šablona** za autentifikaciju identiteta.
3. Izaberite odgovarajuća polja iz **Dostupna polja** za autentifikaciju identiteta i pređite na **Selec-ted Identity Authentication Fields** bok.
4. Kliknite na dugme **Sledeći**.

Obaveštenje Poruka

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

Ažuriranje autentifikacije identiteta

1. Izaberite ime za autentifikaciju identiteta i kliknite na dugme **Edit** pod **Action** Tab.
2. Ažurirajte odgovarajuće detalje i kliknite na dugme **SAVE.**

Izbriši autentifikaciju identiteta

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

Polja

Polja	Opis
Ime	Naziv šablona za autentifikaciju identiteta
Opis	Opis odgovarajućeg predviđenog šablona za autentifikaciju identiteta
Obaveštenje o prethodnom pozivu	Unapred definisano vreme čekanja
Obaveštenje pre poziva Poruka	Poruka koja se isporučuje kao obaveštenje pre poziva
Akcija po obaveštenju	Pruža mogućnost klijentu da izabere za poziv za autentifikaciju identiteta, kao što su Primite poziv odmah, Zakažite povratni poziv, i Odbijte poziv
Poruka obaveštenja o pozivu	Poruka koja će biti dostavljena klijentu tokom autentizacijskog poziva
Ponovni pokušaji za reprogramiranje	Omogućava da unesete broj ponovnih pokušaja za reprogramiranje poziva za autentifikaciju identiteta. Pristupite dugmadima + i - da biste promenili broj. Ova funkcija omogućava korisniku da odloži poziv izborom kasnijeg perioda, kao što je konfigurisano u tem-ploči za autentifikaciju identiteta. Na taj način, novo obaveštenje pre poziva se šalje kupcu u izabrano vreme. Kupac sada može da odredi vreme za poziv ili ga ponovo odloži. Ovaj proces res-cheduling može da se uradi onoliko puta koliko men-tioned u Retries for Reschedule polje. Prekoračenje ovog ograničenja, proces autentifikacije identiteta se otkazuje.
Radnja	Omogućava uređivanje i brisanje autentifikacije identiteta

Izvoz ili uvoz kampanje

To vam omogućava da izvezete i uvezete konfiguraciju kampanje. Ovaj proces uključuje samo stranicu kampanje, stranicu za konfiguraciju sistema i stranicu strategije kontakata za bilo koju kampanju.

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

Tačke koje treba razmotriti

Zabeležite sledeće informacije prilikom uvoza / izvoza kampanja:

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

Uvezite kampanju

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

beleške: Nakon uvoza kampanje i otpremanja kontakata, morate otvoriti kampanju, kliknuti na dugme Uredi, a zatim na dugme Sačuvaj. Ovaj korak je obavezan.

Izvoz kampanje

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

Polja

Uvoz i izvoz obuhvata sledeća polja:

Polja	Opis
Kampanja	Naziv kampanje.

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

Konfiguracija kampanje i sistema uključuje sledeće kartice za uvoz i izvoz:

Kampanja

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

Konfiguracija sistema

- Kategorije
- Poslovni ishod
- Praznike
- Profil člana
- E-adresa
- SMS
- Provera identiteta

Kategorija kampanje

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

Kreirajte kategoriju kampanje

Da biste kreirali kampanju:

1. Idite na **Kategorija** kampanje i kliknite na + **Dodaj kategoriju** kampanje.
2. Unesite **naziv** kategorije kampanje **i opis** kategorije kampanje.
3. Unesite **Unsubscribe GroupID** ako korisnik koristi slanje mrežnog servera za slanje i primanje e-pošte. Ako odjavu ID nije obezbeđen, sistem dodeljuje '0' (nula) kao vrednost za polje.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Ažurirajte kategoriju kampanje

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

Izbrišite kategoriju kampanje

1. Izaberite kategoriju kampanje i kliknite na dugme **Delete** pod **Action** Tab.
2. Kliknite **na Ok** na potvrdu pop up.

   Napomena: Kategorija kampanje ne može biti izbrisana sve dok je mapirana sa najmanje jednom kampanjom.

Polja

Polja koja se koriste u kategoriji kampanje su navedena ovde:

Polja	Opis
Naziv kategorije kampanje	Naziv kategorije kampanje. Kategorija kampanje je grupa cam-paigns.
Opis kategorije kampanje	Opis kategorije kampanje
Radnja	Omogućava korisniku da izmenite i izbrišete kategoriju cam-paign
Odjava GroupID	U slučaju korišćenja SendGrid servera za slanje i primanje e-pošte, unesite odgovarajući Unsubscribe ID, kao što je kreirano u SendGrid. Ako Unsub-scribe ID nije obezbeđen, sistem dodeljuje '0' (nula) kao vrednost za polje.

Konfiguracija CPaaS provajdera

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

Konfigurišite Tvilio Flek

Da biste konfigurisali novog CPaaS provajdera kao Tvilio Flek:

1. Kliknite na dugme **Dodaj CPaaS**.
2. Unesite ime provajdera **i izaberite dobavljača** provajdera **iz padajućeg menija kao** Tvilio **.**
3. Unesite **naziv** aplikacije. Ovo je ime aplikacije Tvilio Flek koje aplikacija koristi za pozivanje.
4. Unesite tajni **ključ** aplikacije koji pruža CPaaS provajdera za pristup CPaaS API. Privatni ključ se generiše kada korisnik kreira aplikaciju na Tvilio Flek.
5. Unesite **token** aplikacije za autentifikaciju korisnika.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

   Napomena: Ovaj konfigurisani URL se popunjava u IVR Template Editor za vaše IVR kampanje.

Konfigurišite Nekmo

Da biste konfigurisali novi CPaas provajdera kao Nekmo:

1. Kliknite na dugme **Dodaj CPaaS**.
2. Unesite **ime** provajdera i izaberite dobavljača **provajdera** iz padajućeg menija kao **Nekmo**.
3. Unesite **aplikaciju ID**.
4. Kliknite na dugme **PrivateKei** i izaberite privatni ključ.
5. Unesite **API ključ** za pristup Nekmo API.
6. Unesite tajni **ključ** koji je obezbeđen za pristup Nekmo API. Privatni ključ se generiše kada kreirate aplikaciju na Nekmo.
7. Izaberite **Nekmo** broj da podesite kao **Outbound Caller ID** za odlazne pozive iz glasovnih kampanja.
8. Kliknite na dugme **Get Nekmo brojeve**. Korisnik može da koristi ove brojeve da postavi kao Caller ID za glasovne kampanje.

9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

   Napomena: Ovaj konfigurisani URL se popunjava u IVR Template Editor za vaše IVR kampanje.

Ažuriranje CPaaS konfiguracije

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

Izbriši CPaaS konfiguraciju

1. Izaberite ime CPaaS i kliknite na dugme **Delete**.
2. Kliknite **na Ok** na pop-up za potvrdu.

Polja

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

Polje	Opis
API Ključ	API Ključ za pristup API
Tajni ključ	Ključ obezbeđen za pristup API. Privatni ključ se generiše kada korisnik kreira aplikaciju. Preuzmite privatni ključ i čuvajte ga na lokalnom serveru. Ovaj privatni ključ se koristi za autorizaciju poziva.
Nabavite Nekmo brojeve	Omogućava korišćenje brojeva za postavljanje kao Caller ID za glasovne kampanje
Odlazni sagovornik ID	Broj za postavljanje kao odlazni pozivalac ID za odlazne pozive iz glasovne kamere-paigns

API Ključevi

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

Kreirajte API tastere

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

   Napomena: Tajni ključ je vidljiv korisnicima samo kada kreirate API ključeve. Kada sačuvate API ključ i tajni ključ par, ključna vrednost nije vidljiva.
5. Kliknite **na Pošalji** da biste završili.

Korišćenje API ključa

Možete koristiti kreirani API ključ kao akreditive za pristup Vebservisu i Vebsocket-u.

Veb-servis

Pošaljite ključ API kao zaglavlje preko protokola za osnovnu autentifikaciju sa Base64 enkripcijom. Šifrirajte ključ API.

```
Ovlašćenje: Osnovni (Base64 enkripcija) (apikei: tajni ključ)
```

Primer:

Ovlašćenje: Osnovni MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Kada je klijent uspešno povezan, klijent prima odgovore.

Vebsocket povezivanje

Pristupite Vebsocket-u sa autentifikacijom:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Primer:

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

gde:
ApiKey – Generisan API Key SecretKey –
Generisan tajni ključ.
Kodirajte API ključ - SecretKey par koristeći Base64 alat za kodiranje i koristite kodirani rezultat u zahtevu.
Websocket URL – Ovo je Websocket URL i port, varira za svakog korisnika. Korisnik – Ime klijenta koji traži pristup Websocket serveru.

Kada je klijent uspešno povezan, klijent prima odgovore.

Izbriši API ključ

1. Izaberite API ključ i kliknite na dugme **Delete**.
2. Kliknite **na dugme Ok** na pop-up potvrdi.

Polja

Polje	Opis
Ime	Ime dodeljeno ključu API
API Ključ	API Ključ koji generiše aplikacija

Polje	Opis
Datum kreiranja	Datum i vreme kada je generisan ključ API
Izbriši	Omogućava da uklonite API taster
Tajni ključ	Prikazuje tajni ključ. Korisnik mora kopirati ključ.
URL adresa websocket-a	Ovo je URL adresa Vebsocket-a i port, varira za svakog korisnika.
Korisnik	Ime klijenta koji traži pristup Vebsocket serveru.

Uslovi usaglašenosti Builder

Napomena: Kontaktirajte Cisco CSM da biste omogućili ovu konfiguraciju.

Funkcija Compliance Conditions Builder (CCB) omogućava kreiranje više grupa za usklađenost, organizovanih na osnovu geografskih država ili državnih grupa. Ova pravila usklađenosti mogu se primeniti u okviru državnih pravnih grupa, koje su mapirane na pojedinačne kampanje. Vaša organizacija može da stvori onoliko grupa zakonske usklađenosti koliko je potrebno. Uslovi usaglašenosti stupaju na snagu kada se kontakti isporučuju za biranje.

Upotreba ЦЦВ-a

CCB vam omogućava da izvršite sledeće radnje:

- Kontrolišite kada se pravilo izvršava za kanale i režime.
- Primenite pravila tokom dana ili sati.
- Kreirajte pravila za broj pokušaja (na primer, tri pokušaja tokom dva dana, pet pokušaja tokom pet dana, itd.)
- Kreirajte pravila za prvi ili poslednji pokušaj posebno, proverom ishoda ili vremena pokušaja.
- Proverite različite vrste pokušaja konfigurisan.
- Koristite tri jedinstvene lične karte i broj telefona za praćenje pokušaja.
- Koristite dva poslovna polja na nivou sistema u svojim pravilima pozivanja.
- Proverite saglasnost ili ne-saglasnost.
- Konfigurišite vrstu interakcije - glas, govorna pošta, e-pošta, itd U okviru govorne pošte možete konfigurisati Bez poruke, Ograničeno ili Neograničeno).
    - Ograničena govorna pošta je ona u kojoj pozivalac ostavlja samo identifikaciju pozivaoca, a ne bilo koje druge informacije poput svrhe poziva, itd.
    - Neograničena govorna pošta je ona u kojoj pozivalac može ostaviti i dodatne informacije.

- Koristite operatore kao što su +, >, <, itd.
- Kontrolišite logiku reprogramiranja automatski, ručno ili čak zatvorite kontakt.

Grupe CCB

Idite na CCB > Builder uslova usaglašenosti.

Levo okno prikazuje sve konfigurisane CCB grupe i desno okno prikazuje uslove. Možete kopirati stanje i replicirati u drugoj CCB grupi i izbrisati CCB grupu.

Desno okno prikazuje uslove konfigurisane za specifičnu CCB. Možete proširiti da biste videli uslove stip-ulated za ovo pravilo. Takođe možete koristiti dugme Dodaj pravilo da biste dodali pravilo. Paleta dugmeta Akcije ima but-tona koje možete koristiti za uređivanje, kopiranje, ili brisanje pravila konfigurisanog za ovu stavku CCB grupe.

Dodavanje CCB grupe

Da biste dodali CCB grupu:

1. Kliknite na Dodaj **novi**.
2. Unesite ime **usaglašenosti**.
3. Izaberite **Tip** grupe usklađenosti iz **opcija Država** ili **Kampanja** .
4. Unesite **ime** pravila.
5. Izaberite kanale na kojima se izvršava ovo pravilo. Svi kanali konfigurisani za ovu instancu aplikacije su navedeni za izbor. Možete odabrati jedan, više ili sve kanale.
6. Izaberite režime na kojima se izvršava ovo pravilo. Svi režimi konfigurisani za ovu instancu aplikacije su navedeni za izbor. Možete odabrati jedan, više ili sve načine.
7. Unesite broj za **Rolling** i izaberite **Dais** or **Hours** iz sledeće padajuće liste. Ovo ukazuje da pravilo ograničava broj pokušaja svakog dana / sati. Na primer, ako con-figure 7 kao valjanje dana, aplikacija ograničava biranje na broj pokušaja preko 7 valjanje dana. Ovo postavlja pravilo za pozivanje. Sledeći koraci određuju uslove koji se primenjuju tokom pozivanja.
8. Izaberite državnu pravnu grupu ako izaberete **državu** kao **tip** grupe za usklađenost. Izaberite grupu kampanje **iz** kampanje **i** kategorije **ako izaberete** kampanju **kao** tip grupe usklađenosti.
9. Izaberite jedinstveni **ID** sa padajuće liste. Svi jedinstveni ID-ovi kreirani su navedeni ovde. Pogledajte Globalni poslovni parametri za detalje o tome kako kreirati jedinstveni ID.
10. Izaberite važeći **režim** iz padajuće liste. Svi modovi kreirani za izabrani kanal su lis-ted. Možete odabrati jedan, više ili sve načine.
11. Izaberite Tip **provere** sa padajuće liste. Opcije su pokušaji, prvi pokušaj ili poslednji pokušaj.

12. Ako je izabrani tip provere Pokušaji , izvršite sledeće:
    a. Izaberite grupu ishoda usklađenosti sa padajuće liste **Check For** . Ova lista sadrži sve grupe ishoda usklađenosti kreirane za CCB.
    b. Izaberite **operator** iz sledećeg: je tačno jednako, manje je ili jednako, veće je od, veće je ili jednako, ili nije jednako.
    c. Unesite **vrednost** koju aplikacija mora da proveri.
13. Ako je izabrani tip **provere Prvi pokušaji** ili **Poslednji pokušaji**, izvršite sledeće:
    a. Izaberite **Vreme** ili **Ishod** od **Provera padajuće** liste. Ova lista sadrži sve grupe za ishode usklađenosti kreirane za CCB.
    b. Izaberite **operator** iz sledećeg: je tačno jednako, manje je ili jednako, veće je od, veće je ili jednako, ili nije jednako.
    c. Unesite **vreme** ili izaberite CCB ishodnu grupu u **vrednost** polje.
14. Ako gore navedeni uslov nije zadovoljen, izaberite opciju iz Izaberi akciju padajuće liste. Navedene su sledeće akcije:
    a. Bliski kontakt - Zatvara kontakt. Nema daljih pokušaja biranja.
    b. Reschedule - Aplikacija reprogramira kontakt. Popunite polja za dane, sate i minute da biste ponovo zakazali kontakt.
    c. Automatsko zakazivanje - Aplikacija se automatski odlaže da bi se pozvala prema auto-matičnom, ako postoje preostali pokušaji i u vreme dozvoljeno u skladu sa zakonom. Auto res-chedule zamenjuje strategiju kontakta i traži najranije dostupno vreme poziva.
15. Kliknite na dugme **SAVE.** Ova pravila se sada primenjuju u vreme biranja.

Nota:

Polja Zajedničko polje, Proveri operatora ili Provera vrednosti nisu obavezna.

Ako korisnik obezbedi vrednost za bilo koje od tri polja (Zajedničko polje, Proveri Operator, Provera vrednost), sistem zahteva da se sva tri popune.

Ovo osigurava da je uslov pravila potpun i važi pre izvršenja.

Dodaj još uslova

1. Takođe možete dodati više uslova na osnovu raznih drugih geografskih zakonskih propisa. Na primer, neka država bi propisala uslove pozivanja zasnovane na vremenu - N broj pokušaja ako je neizmireni iznos dospeo za više od Ks dana ili neograničen broj pokušaja ako je preostali iznos dospeo za manje od Ks dana.
2. Kliknite **na dugme Dodaj** na graditelju uslova. Ovo otvara padajuću listu koja prikazuje opcije Pokušaji, Polja i Saglasnost.
3. Operater **AND** se automatski aktivira.
4. Ako je izabrani tip provere Pokušaji, izvršite korak KSNUMKS do koraka KSNUMKS.

5. Ako izaberete **Saglasnost**, izvršite sledeće:
    a. Izaberite jedinstveni **ID** sa padajuće liste. Opcije uključuju CustomerID, OrderID, Deliv-eriID i ModeValue. Ovo se koristi za filtriranje saglasnosti na osnovu vrednosti režima ili izabranog jedinstvenog ID.

b. Izaberite **saglasnost ili nesaglasnost** sa padajuće liste. Ovo određuje da li će se pravilo primeniti na PEWC kontakt ili ne-PEWC kontakt.

c. **Operator** je unapred izabran kao **što je tačno jednako**.

d. Unesite **vrednost** za polje. Izaberite Da ili **Ne**.

6. Izvršite korak KSNUMKS do korak KSNUMKS.

Dodavanje grupe za ishod usklađenosti

Idite na **CCB** > **Compliance Outcome Groups** Tab da biste dodali Outcome Groups za graditelja uslova usklađenosti.

1. Kliknite na Dodaj **novi**.
2. U odeljku Dostupni ishodi **, svi telefonski i poslovni ishodi su navedeni od strane chan-nel.**
3. Za **ishode** telefonije, proširite svaki režim da biste naveli ishode u režimu.
4. Za **poslovne rezultate**, proširite Grupe ishoda da biste videli listu ishoda.
5. Izaberite jedan, mnogo ili sve ishode iz levog okna i koristite **>** ili **>>** dugmad da biste ih premestili u odeljak Izabrani ishodi.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.
7. Da biste poništili izbor bilo kog ishoda, otvorite grupu u režimu uređivanja i koristite **dugmad <** ili **<<** da biste premestili jedan, više ili sve ishode iz grupe.

Dodavanje podešavanja usaglašenosti

Idite na **CCB** > **Compliance Settings** Tab da biste konfigurisali postavke usaglašenosti za povratni poziv i AEM pozive.

1. U odeljku **Podešavanja** usaglašenosti možete izvršiti sledeće:
2. TURN **Log Callback Pozivi** se uključuju da bi se razmotrili i NCB i PCB pozivi kao pokušaji usaglašenosti kada se kontakti isporučuju za biranje.
3. TURN Log AEM pozivi se **uključuju** da bi se AEM pozivi smatrali pokušajima usaglašenosti kada se kontakti isporučuju za biranje.

PII zaštita

Zaštita ličnih podataka o identitetu (PII) vam omogućava da zaštitite specifične informacije o klijentu. Možete sakriti specifične informacije o kupcu, kao što su ime, adresa, e-pošta, broj telefona i tako dalje.

Možete sakriti vrednosti sledećih polja:

- Jedinstveni identifikator - Navedite sve jedinstveni identifikator.
- Poslovno polje - Navodi sve globalne poslovne parametre.
- Režimi - Navedite sve definisane režime.

Jedinstveni identifikator

Izvršite sledeće korake:

1. Idite na **jedinstveni identifikator**.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **Mask Viev** da sakrijete vrednost polja. Ako omogućite **Mask Viev**, **Mask Ekport** je automatski omogućen. **Izvoz** maske krije vrednost kada izvozite izveštaj.
3. Ako **Prikaz** maske nije omogućen, ne možete da omogućite **izvoz** maske.

Poslovne oblasti

Izvršite sledeće korake:

1. Idite na **Poslovna polja** da biste videli globalne poslovne parametre.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **Mask Viev** da sakrijete vrednost polja. Ako omogućite **Mask Viev**, **Mask Ekport** je automatski omogućen. **Izvoz** maske krije vrednost kada izvozite izveštaj.
3. Ako **Prikaz** maske nije omogućen, ne možete da omogućite **izvoz** maske.

Kategorije

Izvršite sledeće korake:

1. Idite na **Režimi** da biste videli režime.
2. Izaberite odgovarajuća polja i omogućite **Mask Viev** da sakrijete vrednost režima. Ako omogućite **Mask Viev**, **Mask Ekport** je automatski omogućen. **Izvoz** maske krije vrednost kada izvozite izveštaj.
3. Ako **Prikaz** maske nije omogućen, ne možete da omogućite **izvoz** maske.

Webex Contact Center Birač

Koristite opciju Konfiguracija birača da biste konfigurisali svoj Webex Contact Center Dialer za rad sa Campaign Manager-om.

1. Idite na **stranicu Konfiguracija** birača i kliknite na **dugme Dodaj** .
2. Unesite **ime** birača za ovaj birač.
3. Unesite **opis** za birač.
4. Unesite organizaciju **ID**. Ovo je jedinstveni ID generisan od strane Cisco za vaš Webex Contact Center dialer.
5. Unesite **URL** administratora. Ovo je osnovni URL za administracijske API-je, dat od strane Cisco. Ovo pomaže korisnicima da sinhronizuju svoje timove, agente i druge entitete sa aplikacijom Campaign Manager.
6. Unesite **URL** za birače. Ovo je osnovni URL API-ja za birače, koji daje Cisco za pokretanje ili zaustavljanje Pro-gresivnih kampanja.
7. Unesite **DAL URL.** Ovo je osnovni URL API-ja sloja podataka, koji daje Cisco, da bi se kontakti dis-pozicije.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Idite na stranicu Dialer Listing – dialer je sada naveden. Kliknite na dugme Uredi na panelu Akcije.
9. Navedeni su svi **ishodi** telefonije i mapirani na ishode birača kreirane na Webex Contact Center. Ako želite da mapirate poslovne ishode (kreirane na Webex Contact Center, posebno za stanara) na ove ishode birača, kliknite na dugme Uredi za određeni ishod. Izaberite poslovni ishod.

   Napomena: Svaka promena u podešavanjima birača zahteva novu sinhronizaciju da bi se preuzeli svi ishodi na Webex Contact Center Dialer-u.

   Napomena: Ako Cisco krajnja tačka nije pokrenuta ili token istekne, pokušaj mapiranja ishoda poslovanja na stranici telefonije rezultira greškom. Aplikacija prikazuje poruku koja ukazuje na to da operacija ne uspe, a status sinhronizacije birača se ažurira na Failed. Da biste rešili ovaj problem, korisnik mora ručno izvršiti "Sačuvaj i sinhronizaciju" da bi vratio funkcionalnost.
10. Idite na Raspored Tab da podesite automatsku sinhronizaciju za birač. Informacije o biraču, kao što su Global Business Fields, automatski se sinhronizuju sa aplikacijom Campaign Manager na osnovu podešavanja.
11. Da biste sinhronizovali informacije, TURN na prekidaču za automatsku sinhronizaciju.
12. Izaberite frekvenciju iz sledećeg:
    a. Raspored – Izaberite vreme okidača (ovo je u UTC) da biste sinhronizovali birač sa aplikacijom Campaign Manager, svakodnevno u zakazano vreme.

b. Interval – Izaberite ovo da biste konfigurisali interval sinhronizacije, u minutama. Možete odabrati interval (između 15 minuta i 480 minuta). Sinhronizacija se dešava u zakazanim intervalima. Na primer, ako podesite interval kao 60 minuta, sinhronizacija se dešava jednom na sat.

13. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Strategija kontakta

Strategija kontakta odnosi se na pristup efikasnom angažmanu sa klijentima putem više kanala ili više brojeva. To uključuje stvaranje okvira koji će se koristiti u kampanji za redosled brojeva ili channels, određivanje dozvoljenih ponovnih pokušaja, prilagođavanje vremena za poziv za svaki broj i kanal, i definisanje strategije reprogramiranja za svaki ishod pokušaja.

Kliknite na Strategija kontakta iz levog navigacionog menija da biste otvorili

stranicu Strategija kontakta. U mreži, dostupne strategije kontakta su navedene

sa odgovarajućim detaljima.

Polja	Opis
Ime	Naziv strategije kontakta.
Tip strategije	Vrsta strategije kontakta. • Jednostavna • Napredne • Napredna (prepisana) ili povratni poziv
Opis	Opis strategije kontakta.
Kategorije	Načini strategije kontakta. Kliknite ovde za detaljne informacije da biste dodali više režima ako je potrebno.
Radnje	Akcije koje treba preduzeti. Da biste saznali više, kliknite ovde.

DODAJ REŽIME

U mreži koja prikazuje strategije kontakta, kliknite na **padajuću listu Modes** da biste videli sve režime mapirane na ovu strategiju kontakta.

1. U proširenim **režimima** strategije kontakta pop-up, možete uraditi sledeće radnje.
2. Kliknite na dugme **ADD MODES** i konfigurišite strategiju kontakta. Pratite uputstva data u režimima .
3. Koristite dugme prekidača **za uključivanje / isključivanje** da biste uspešno aktivirali / deaktivirali režime.

Napomena: Ovaj objekat je dostupan samo za **jednostavnu strategiju** , a ne za **napredne** .

4. Kliknite na **dugme Uredi** da biste izmenili stranicu strategije kontakta.
5. Klikom na **dugme Kopiraj** prikazani su dostupni neiskorišćeni režimi - Glasovni režimi za glasovne ampaigne, SMS modovi za kampanju SMS, Režimi e-pošte za kampanju putem e-pošte i prilagođeni modovi za prilagođene kampanje. Možete dodati željeni režim sa padajuće liste i kliknuti na dugme **Sačuvaj**.
6. Kliknite na dugme **Delete** da biste izbrisali željeni režim.

Radnje

Kolona **Akcije** strategije kontakta prikazuje dva dugmeta:

a. **Kopiranje** - Koristite ovo dugme da biste kopirali celu strategiju kontakta, uključujući mapirane režime i konfigurisane ishode telefonije.
b. **Izbriši** - Koristite ovo dugme da biste izbrisali strategiju kontakta.

   beleške: Ako ste mapirali bilo koji način povezan sa ovom strategijom kontakta ili mapirali ovu strategiju kontakta na bilo koju kampanju, ne možete izbrisati ovu strategiju kontakta.

Kontakt Strategija - Vrste

Aplikacija podržava tri vrste strategije kontakta:

Jednostavna strategija: Jednostavna strategija se lako može konfigurisati. Ova strategija vam omogućava da konfigurišete režime koji će se isprobati jedan po jedan u sekvencijalnom redosledu na osnovu težine. Ciklus se ponavlja dok se ne završi konfigurisani broj ciklusa.

Napredna strategija: Napredna strategija vam omogućava da definišete složena pravila ponovnog pokušaja.

Povratni poziv Strategija: Strategija povratni poziv omogućava agentima da podesite povratni poziv traži od strane kupca i konfigurišete različite aspekte o tome kako se ovaj povratni poziv rukuje u odnosu na biranje, agenti, ponovljeni, kontakt status, itd.

Kreiranje strategije kontakta

Pratite dolje navedene korake da biste kreirali strategiju kontakta.

Dodajte strategiju kontakta

1. Kliknite **na Dodaj strategiju** kontakta i pojavljuje se **ime** strategije kontakta Tab.

Vidget 1 - Ime strategije kontakta

2. Unesite **ime** i **opis** strategije kontakta.
3. Izaberite tip strategije kontakta iz **jednostavnog**, **naprednog** ili **povratnog poziva**.

4. TURN **Ograniči višestruku e-poštu i SMS** uključite ako želite da kontrolišete slanje više e-poruka i tekstualnih poruka istom kontaktu.

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

5. Kliknite na dugme **Dalje** da biste se kretali do vidžeta **Select Mode** .

Vidget 2 - Izaberite režim

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

   beleške: Ako nemate režim koji se odnosi na ovu strategiju kontakta, kreirajte novi režim klikom na dodati dugme.

2. Koristite pop-up vremenski panel da biste izabrali **vremenski opseg** za ovu strategiju kontakta da bude operativna.
3. Koristite klizač da biste konfigurisali **Mode Retries** za ovu strategiju kontakta.
4. TURN **PEWC** prekidač da omogući PEWC za ovu strategiju kontakta.

   PEVC ili prethodna izričita pismena saglasnost je usklađenost koja nalaže telemarketerima da dobiju prethodnu izričitu pismenu saglasnost pozvane strane za automatski birane ili unapred snimljene telemarketing pozive na bežične brojeve i unapred snimljene pozive na stambeni fiksni telefon.

   Napomena: Da biste isporučili kontakte, potrebno je da TURN uključite PEWC prekidač za ADM kampanju

5. Ako omogućite napredni tip strategije kontakta pod **Ime** strategije kontakta, **pojavljuje se prekidač Transition Retry**. TURN prekidač **ON** da biste omogućili sledeća polja tranzicije za ovu strategiju kontakta.

   a. Koristite **klizač Pokušaji** tranzicije da biste popravili broj pokušaja tranzicije za ovu strategiju kontakta.

   b. Koristite **klizač Trajanje tranzicije (dani)** da podesite broj prelaznih dana za ovu strategiju kontakta.

6. Za **zadržavanje režima ponovnih pokušaja dok se prebacuje na prekidač za povratni poziv** , možete pratiti korake ispod.

   a. U **položaju ON** , preostali pokušaji za ovaj režim se zadržava kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.

   b. U **položaju OFF** , broj ponovnih pokušaja se inicijalizuje na nulu kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.

7. Kliknite na dugme **Prethodna** da biste u bilo kom trenutku prešli na prethodni ekran.
8. Kliknite na dugme **Dalje** da biste prešli na vidžet **Ishodi** telefonije.

Vidget 3 - Ishodi telefonije

Vidžet Ishodi telefonije sadrži listu ishoda. Ovde možete konfigurisati strategiju kontakta za svaki ishod naveden u mreži.

1. Koristite polje **za pretragu** da biste pretražili bilo koji određeni ishod.
2. Kliknite **na Ishodi** u redu zaglavlja da biste sortirali ishode u uzlaznom ili opadajućem redosledu.
3. Kliknite na željeni red da biste izvršili potrebne izmene i izmenili detalje. Svi redovi su učitani sa podrazumevanim vrednostima
4. Na panelu brojeva izaberite **Reschedule Time (D: H: M)** za poziv koji će biti odložen za ovaj ishod.
5. Na panelu brojeva izaberite **Mak Retry** za ovaj ishod.

   Napomena: Ovo se primenjuje samo za **napredne** ili **povratne** kontaktne strategije.
6. Na panelu brojeva izaberite **Prioritet** za ovaj ishod. Aplikacija isporučuje kontakte na birač na osnovu visokog prioriteta.
7. Izaberite **Branch Mode** alternativni režim da biste došli do kontakta.

   Napomena: Ovo se primenjuje samo za **napredne** ili **povratne** kontaktne strategije.
8. Izaberite polje za potvrdu **Zadrži PCB** ako isti agent servisira kupca u povratnom pozivu.
9. Izaberite **polje za potvrdu Zatvori kontakt** ako želite da zatvorite kontakt na osnovu ovog ishoda.
10. Izaberite **polje za potvrdu Ukloni režim** ako želite da uklonite režim za kombinaciju strategije kontakta i ishoda.
11. Kliknite na dugme **PRETHODNA** da biste u bilo kom trenutku prešli na prethodni ekran.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj i dodaj još jedan režim da** biste sačuvali strategiju kontakta.
13. Kliknite **SAVE** da biste dovršili konfigurisanje strategije kontakta.

Upravljanje režimom

Režim označava različite kanale komunikacije koji se mogu koristiti za pokretanje razgovora. Uobičajeni načini koji se koriste u konverzacijskom angažmanu uključuju tekstualno ćaskanje i interakcije zasnovane na glasu putem broja korisnika, e-pošte itd.

Možete upravljati režimima mapiranim na strategiju kontakta tako što ćete onemogućiti izabrane režime, promeniti ponovne pokušaje dozvoljene za režim ili promeniti vreme pozivanja za režim.

Jednostavna strategija kontakta

Mapirani režimi su prikazani kao što je prikazano ispod.

Na ekranu **Modes** iznad možete uraditi sledeće:

1. Prevucite i ispustite režime da biste promenili prioritet.
    a. **Enable / Disable** režimi - Kontakti se ne isporučuju u režimima sa invaliditetom. Ako rescheduler mora da odloži kontakt u režim koji je onemogućen, kontakt se pomera na sledeći aktivni režim po višem prioritetu.
    b. Ovaj prekidač za uključivanje / isključivanje režima podleže sledećim uslovima:
        - Kada je režim isključen, on je deaktiviran. Brojevi telefona nisu uklonjeni. Kada se režim ponovo uključi, kontakti se biraju na ovaj broj telefona.
        - Sve validacije vezane za usklađenost primenjuju se u trenutku otpremanja kontakta. Stanje režima - ON ili OFF - se ne uzima u obzir.
        - Ako je ovo poslednji režim, ciklus se tretira kao potpun. Aplikacija nastavlja biranje sledećeg ciklusa.
2. **Kopiranje / brisanje** režima.
3. Kliknite na **dugme Uredi** protiv režima koji želite da izmenite. Aplikacija vas vodi do Vidget 2 - Izaberite Mode čarobnjak. Možete izvršiti sledeće radnje:
    a. Promenite prozor koji se može pozvati za mod-
        - Za jednostavnu strategiju, promena ovo za jedan režim replicira isto vreme za druge režime.
    b. Povećajte / smanjite ponovne pokušaje režima - svaka promena u jednom režimu se replicira u svim režimima konfigurisanim za strategiju kontakta. Ovo takođe utiče na to kako se rukuje ponovnim pokušajima ciklusa.
        - Na primer, postoje tri načina (A, B i C) u jednostavnoj strategiji kontakta, a broj ponovnih pokušaja je 1. Broj konfigurisanih ciklusa je 2. Aplikacija bira SVE režime jednom da završi prvi ciklus. Tada počinje biranje drugog ciklusa. Prema poboljšanoj strategiji, pretpostavimo da je korisnik povećao ponovni pokušaj režima na 2 - to znači da se SVI režimi mogu birati dva puta. Prema prioritetu, A se bira dva puta, B dva puta, a C dva puta da završi jedan ciklus. Ako su konfigurisana dva ciklusa, svaki režim se bira ČETIRI puta po prioritetu - dva puta u svakom ciklusu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Napredna strategija kontakata

Mapirani režimi se prikazuju kao što je

prikazano ispod: Na ekranu **Modes** iznad

možete:

1. Prevucite i ispustite režime da biste promenili prioritet.
2. **Enable / Disable** režime - Omogućavanje ili onemogućavanje režima iznosi premošćivanje konfigurisane strategije con-tact za određene režime. Kontakti se ne isporučuju u režimima koji nisu premostili (to jest, onemogućeni). Kontakti se isporučuju samo u režimima koji su aktivni, odnosno prepisani. Ako rescheduler mora da odloži kontakt u režim koji nije premošten, to jest, neaktivan, kontakt se bira iz najvišeg nadjačanog režima prema prioritetu.
3. **Kopiranje / brisanje** režima.
4. Kliknite na **dugme Uredi** protiv režima koji želite da izmenite. Aplikacija vas vodi do **Vidget 2 - Izaberite Mode** čarobnjak. Možete izvršiti sledeće radnje:
   a. Promenite prozor koji se može pozvati za režim.
   b. **Povećajte / smanjite** režim ponovnih pokušaja
   c. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Pretraga

Campaign Manager nudi model pretplate za licence. Naknada za licencu se naplaćuje na osnovu maksimalnog broja korisnika, pokušaja kontakta ili minuta potrošenih dok ste prijavljeni za obračunski ciklus. Pretplatnička licenca nema ograničenje na kupljenu količinu, a višak se naplaćuje u skladu s tim. Naplata se odvija na unapred dogovorenoj frekvenciji.

Licenca mora biti obnovljena po isteku na datum naveden u datoteci licence. Ako se licenca ne obnovi po isteku, administrator ne može da se prijavi. Međutim, aplikacija nastavlja da radi 12 sati, obrada i isporuka kontakata. Nakon 12 sati, prestaje da isporučuje kontakte na birač.

Pogledaj izveštaje o licencama

1. Kliknite na Licenca da biste videli **Izveštaj** o istovremenom prijavljivanju otvara.
2. Unesite **Datum** početka i Datum **završetka** da biste prikazali izveštaj za definisani vremenski period.
3. Kliknite **na Prikaži**. Izveštaj sadrži mrežu koja prikazuje broj korišćenih licenci za **Admin Ports**, **Supervisor Ports**, i **Agent Ports**.
4. Kliknite na dugme **Izvoz** da biste preuzeli izveštaj.

Učitavanje licence

Napomena: Otpremanje se ne primenjuje na sve varijante.

Korisnik može da otpremi licencu i vidi detalje istog. Idite na **License** > **Upload**. Pregledajte datoteku i kliknite na dugme **Otvori**.

Prikazana su sledeća polja:

Polja	Opis
Licencirani detalji	Prikazuje detalje o korisniku: • Admin - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa ulogom administratora dozvoljenom pod uslovima ove licence. • Supervizor - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa ulogom supervizora u skladu sa uslovima ove licence. • Agent - Broj dozvoljenih prijavljenih korisnika sa ulogom agenta dozvoljeno pod uslovima ove licence.
Korišćenje licence	Prikazuje detalje korišćenja licence za tekući dan: • Administrator - Broj dozvoljenih Admin korisnika prijavljenih za tekući dan. • Supervizor - Broj dozvoljenih supervizora prijavljenih za tekući dan. • Agent - Broj dozvoljenih agenata prijavljenih za tekući dan.
Karakteristike licence	Lista funkcija aplikacije koje su dostupne na ovoj licenci.

Kršenje licence

Aplikacija prikazuje statičko upozorenje ako:

- Konfigurisani dani pre isteka dozvole, odbrojavanje do datuma i vremena isteka dozvole.
- Odbrojavanje do datuma prestanka.

Agent Obračun licence

Sledeći primer opisuje kako se vrši obračun licence agenta:

Kampanja A je mapirana na jednu ili više kampanja menadžera kampanje. Imamo deset 10 agenata mapiranih na ovu kampanju A. Servis License Manager anketira informacije o broju agenata iz AVS-a u intervalima od 15 minuta kako bi ažurirao upotrebu licence. Najveći broj agenata prijavljenih u bilo kom trenutku tokom dana koristi se za pregled broja korišćenih licenci.

Ako je 7 agenata prijavljeno između 08.00 AM i 12.00 časova, 9 agenata je prijavljeno između 12.00 i 03.00 PM, a 5 agenata je prijavljeno između 3.00 PM i 5.00 PM - broj agenata za taj dan se računa kao 9. Osim stanja odjavljivanja agenta, ostale države agenta se računaju prilikom anketiranja informacija o broju agenata u Campaign Manager. Ove informacije su takođe dostupne u izveštajima o licencama.

Izveštaj za upotrebu

Idite na **License** > **Usage**. Izveštaj o korišćenju prikazuje tri vrste kvantifikovanih izveštaja:

Izveštaj o istovremenom agentu

Naplata se zasniva na najvećem broju prijava u bilo kom danu u kalendarskom mesecu.

Na primer, tri agenta (A1, A2 i A3) prijavljuju se prvog dana, tri agenta (A1, A4 i A5) prijavljuju se drugog dana, a tri agenta (A6, A7 i A8) prijavljuju se trećeg dana. Klijent se naplaćuje na osnovu najvećeg broja prijava u ovom slučaju i to je tri kao različiti agenti su prijavljeni, najveći broj agenata ostaje tri.

Izveštaj o korišćenju agenta

Izveštaj prikazuje jedinstvene prijave agenta, u jednoj liniji za svaki mesec.

Izveštaj imenovanog agenta

Ovaj izveštaj takođe pokazuje jedinstvene prijave agenta, ali svakodnevno.

Na primer, tri agenta (A1, A2 i A3) prijavljuju se prvog dana, tri agenta (A1, A4 i A5) prijavljuju se drugog dana, a tri agenta (A6, A7 i A8) prijavljuju se trećeg dana. Kupac se naplaćuje na osnovu jedinstvenih prijava agenta i u ovom slučaju, to je osam.

Napomena: Izveštaj o korišćenju prikazuje detalje na osnovu podešavanja konfiguracije izvršenih tokom procesa pružanja i ugovornih uslova.
Kontaktirajte naš tim za pružanje za dodatne detalje.
Naplata za SaaS model se vrši na osnovu vrste naplate, kao što su Istovremeni agent, Imenovani agent ili Upotreba agenta i Minimalno urezivanje potpisano tokom ugovornog procesa.

Pogledaj izveštaj o korišćenju

Podesite filter vremena da biste videli izveštaj:

1. Unesite određenu **godinu** da biste videli podatke za drugu godinu. Po defaultu, izveštaj prikazuje podatke tekuće godine. Izveštaj za svaki mesec se prikazuje u pojedinačnom Tab. Prvi Tab dis-reprodukuje podatke za tekući mesec, dok su podaci za prethodne mesece dostupni u narednim karticama.
2. Izaberite prilagođeni **opseg** datuma.
3. Kliknite na Datum početka da biste izabrali datum i vreme početka.
4. Kliknite na **Datum** završetka da biste izabrali datum i vreme završetka.

   beleške: Podrazumevano, Datum početka i Datum završetka polja prikazuju trenutni datum i vreme kada je Izveštaj o korišćenju stranica poslednji put otvorena.
5. Kliknite na dugme **Prikaži** da biste preuzeli izveštaj.
6. Kliknite na dugme **Osveži** da biste osvežili podatke na struju.
7. Kliknite na dugme **Izvoz** da biste preuzeli izveštaj. Izaberite tip izveštaja (Rezime i Agent) koji će se učitati u iskačućem prozoru koji se pojavi.

a. Rezime (podrazumevani izbor) - Ovaj tip izveštaja sadrži iste kolone podataka kao i rep-resented u aplikaciji. Pored svake kolone trajanja, izvezena datoteka sadrži dodatnu kolonu koja prikazuje odgovarajuće trajanje pretvoreno u sekunde.

b. Agent - Ovaj tip izveštaja sadrži samo datume naplate, imena agenata, prijave i trajanje poziva koje obrađuju agenti, u skladu s tim.

c. Izaberite željene mesece, u slučaju da izaberete opciju Godina u filteru.

8. Kliknite **na dugme Izvoz.**

Izveštaji Polja

Polje	Opis
Ukupno imenovani agent	
Datum	Datumi za koje se popunjavaju podaci o korišćenju.
Vrsta licence	Tip licence potrošen za dati mesec. Ovo može biti "Osnovno" ili "Premium". Vlasnik osnovne licence se inače smatra Premium kada je omogućen sa najmanje jednom od AI funkcija, kao što su P2P i BTTC.
Broj prijave	Ukupan broj prijava.
Ukupno obrađenih poziva	Ukupan broj poziva koje su agenti obrađivali za dati datum.
Stvarno trajanje poziva	Ukupno stvarno trajanje svih poziva koje su agenti obrađivali za dati datum. To je trajanje koje se konzumira od početka do kraja poziva.
Izračunato trajanje poziva	Ukupno izračunato trajanje svih poziva koje su agenti obrađivali za dati datum. To je zbir zaokružene vrednosti svakog trajanja poziva. Vrednost zaokruživanja za trajanje poziva je konfigurisana u pozadini za sekunde i minute.
Ukupno aktivno trajanje	Ukupno aktivno trajanje svih prijavljenih agenata za dati datum. To je trajanje za koje dati agent ostaje u aktivnom stanju, kao što su Readi, In Call, i tako dalje.
Ukupno Prijava Trajanje	Ukupno trajanje prijavljivanja svih prijavljenih agenata za dati datum.
Ukupno prijava supervizora	Ukupan broj supervizora prijavljenih u con-sole za dati datum.
Digitalne transakcije	

SMS	Prikazuje broj kampanje SMS poslatih za dati datum.

E-adresa	Prikazuje broj e-poruka kampanje poslatih za određeni datum.
Društveni mediji	Prikazuje broj angažmana društvenih medija koji se odnose na kampanje za određeni datum.
Ukupno potrošenih jedinica	Ukupan broj digitalnih transakcijskih jedinica con-ducted za dati datum. Vrednost jedinice je con-figured u back-end. Primer, jedna jedinica se može konfigurisati kao 100 digitalnih transakcija.
Verifikacije identiteta	
Ukupna primarna autentifikacija	Ukupan broj zahteva za autentifikaciju pre poziva poslatih za dati datum.
Verifikovana primarna autentifikacija	Ukupan broj uspešnih pre-poziv auten-tications za dati datum.
Ukupno Sekundarna autentifikacija	Ukupan broj dežurnih autentifikacija izvedenih za dati datum.
Verifikovana sekundarna autentifikacija	Ukupan broj uspešnih dežurnih autentifikacija završenih za dati datum.
Ukupno transakcija	Ukupan broj svih transakcija obrađenih na određeni datum.

Korisnik

Upravljanje korisnicima je od suštinskog značaja za autorizaciju pristupa za različite korisnike, kao što su administratori, operateri i drugi korisnici kontakt centra

Uloge dodeljene korisnicima, kao što su administratori i supervizori, definišu njihove akcije u okviru aplikacije. U određenim situacijama, supervizor može igrati ulogu menadžera birača. U okviru Campaign Manager-a imate mogućnost kreiranja korisnika, dodeljivanja uloga i mapiranja njihovih odgovornosti u skladu s tim.

Kreiranje korisnika

Kada tim za obezbeđivanje kreira stanara, super korisnik se kreira po defaultu. Za kreiranje dodatnih korisnika, stanar može da koristi super korisnika da se prijavi u Campaign Manager.

Kreirajte sledeće tipove korisnika za dodatno kreiranje korisnika.

Korisnici - Korisnici koje kreirate ovde mogu da pristupe aplikaciji koristeći SQL autentifikaciju ili Vindovs autentifikaciju.

Korisnici domena - Korisnici koje kreirate ovde su takođe kreirani na određenom domenu. Lozinke postavljene ovde za ove korisnike mogu se koristiti i za pristup domenu.

SSO Korisnici – Single Sign-On (SSO) korisnici su konfigurisani za SSO na provajderu identiteta SSO treće strane. Ovaj metod omogućava SSO korisnicima da se prijave na više veb lokacija sa jednim skupom akreditiva.

Kliknite na dugme **Korisnik** iz levog menija stranice za navigaciju da biste otvorili stranicu Korisnik.

Polja

Polja	Opis
Korisnik ID	Prikazuje korisnika ID korisnika
Korisničko ime	Prikazuje ime korisnika
Home Telefon	Prikazuje Home telefonski broj korisnika
Mobilni telefon	Prikazuje broj mobilnog telefona korisnika
E-adresa	Prikazuje e-poštu ID korisnika
Radnje	Navedite akciju koju treba preduzeti.

Kreiraj korisnike

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite **na Dodaj korisnika**. Kartice **Korisničko ime i Lozinka** i **Informacije** o korisniku su popunjene.
2. Unesite **korisničko ime**.
3. Izaberite **Tip** korisnika iz sledećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator za aplikaciju i ima puna prava u svim modulima.
   b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
   c. **Kontrolni operater** - Korisnik je kontrolni operater i ima pristup kontroli Agent Desktop.

      Napomena: Ovo trenutno nije dostupno za Webex Contact Center.
4. Za tip autentifikacije, izaberite **Autentifikacija** baze podataka.

   Ovaj standardni metod autentifikacije koji se sastoji od korisničkog imena i lozinke, koristi se za različite sisteme baza podataka. Instanca SQL servera može imati više korisničkih naloga (koristeći SQL autentifikaciju) sa različitim korisničkim imenima i lozinkama. SQL autentifikacija je poželjna na zajedničkim serverima gde različiti korisnici imaju pristup različitim bazama podataka. SQL Autentifikacija je potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent izvršava.

Napomena: Ova vrsta autentifikacije ne nudi funkciju politike lozinke u odnosu na sastav lozinke ili isteka lozinke. Za efikasnu politiku lozinki, koristite Vindovs autentifikaciju. Vaš administrator domena može da sprovede politiku lozinke domena za pristup aplikaciji.

5. Unesite **lozinku** za pristup serveru SQL ako je **vaš tip autentifikacije autentifikacija** baze podataka. Ovo polje je obavezno.
6. Ponovo unesite da biste potvrdili **lozinku** za pristup serveru SQL ako je vaš tip **autentifikacije Autentifikacija baze podataka**. Ovo polje je obavezno.

   Napomena:
   Lozinka i Potvrda lozinke polja su onemogućena ako je vaš izbor Vindovs autentifikacija. Nastavite sa koracima 9 kroz 13 ako korisnik rukuje Salesforce CRM kampanje na Campaign Man-ager. Inače pređite na korak KSNUMKS.
7. Unesite **ime** domena ako je vaša autentifikacija izabrana kao **Vindovs autentifikacija**. Ovo je onemogućeno ako je izabrana autentifikacija baze podataka.
8. Omogućite **ikonu za prebacivanje SF akreditiva** ako korisnik upravlja SF CRM kampanjama.
9. Unesite **SF korisničko ime**.
10. Unesite **SF lozinku**.
11. Unesite detalje SF tokena.

    Napomena : SF Token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, SF aplikacija potvrđuje korisnike na osnovu polja SF korisničkog imena i SF lozinke konfigurisanih gore.
12. Kliknite **na VALIDATE SF CREDENTIAL** da biste dovršili autentifikaciju korisnika.
13. Podesite prekidač Istovremeno prijavljivanje ako dozvolite korisniku da se prijavite na aplikaciju istovremeno. Ako podesite ovaj prekidač **OFF,** aplikacija odjavljuje korisnika iz ranije prijave nakon prijema potvrde.
14. Idite na odeljak **Informacije** o korisniku.

Informacije o korisniku

1. Unesite **Home Broj telefona** korisnika.
2. Unesite **broj mobilnog telefona** korisnika.
3. Unesite **grad** kojem korisnik pripada.
4. Unesite državu **iz koje** je korisnik.
5. Unesite **poštanski broj** za Home lokaciju.
6. Unesite adresu e-pošte **korisnika** .
7. Popunite **polja Address1** i **Address2** .

8. Unesite bilo kakve **komentare.**
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Idite na **odeljak Mapiranje** uloga da biste mapirali uloge ovom korisniku.

Kreirajte korisnike domena

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite **na Dodaj korisnika**. Kartice **Korisničko ime i Lozinka** i **Informacije** o korisniku su popunjene.

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite **korisničko ime**.
3. Izaberite **Tip** korisnika iz sledećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator za aplikaciju i ima puna prava u svim modulima.
   b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za tip autentifikacije, izaberite **Vindovs Authentication**.

   Vindovs autentifikacija - Ovo je obično aktivna autentifikacija domena. Kada se korisnik domena prijavi u aplikaciju, autentifikacija se uspostavlja usklađivanjem kombinacije korisničkog imena / lozinke sa datim domenom i odobrenim pristupom.
5. Unesite ime **domena**.
6. Polja **Lozinka** i **Potvrdi lozinku** su onemogućena. Aplikacija potvrđuje autentičnost korisnika u odnosu na lozinku domena.
7. Omogućite **ikonu za prebacivanje Salesforce Credentials** ako korisnik upravlja kampanjama Service Cloud Voice.
8. Unesite **korisničko ime** Salesforce-a.
9. Unesite **lozinku** za Salesforce.
10. Unesite detalje SalesforceToken.

Napomena : Salesforce Token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, aplikacija Service Cloud Voice potvrđuje korisnike na osnovu polja Salesforce Username i Salesforce Passvord konfigurisanih iznad.

11. Kliknite **na VALIDATE SF CREDENTIAL** da biste dovršili autentifikaciju korisnika.
12. Podesite prekidač Istovremeno prijavljivanje ako dozvolite korisniku da se prijavite na aplikaciju istovremeno. Ako podesite ovaj prekidač **OFF,** aplikacija odjavljuje korisnika iz ranije prijave nakon prijema potvrde.
13. Idite na odeljak **Informacije** o korisniku.

Informacije o korisniku

14. Unesite **Home Broj telefona** korisnika.
15. Unesite **broj mobilnog telefona** korisnika.
16. Unesite **grad** kojem korisnik pripada.
17. Unesite državu **iz koje** je korisnik.
18. Unesite **poštanski broj** za lokaciju Home.
19. Unesite adresu e-pošte **korisnika** .
20. Popunite **polja Address1** i **Address2** .
21. Unesite bilo kakve **komentare.**
22. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Kreirajte SSO korisnika

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite **na Dodaj korisnika**. Kartice **Korisničko ime i Lozinka**i **Informacije** o korisniku su popunjene.

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite **korisničko ime**.
3. Izaberite **Tip** korisnika iz sledećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator za aplikaciju i ima puna prava u svim modulima.
   b. **Korisnik** - Korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za vrstu autentifikacije, izaberite **SSO**

   SSO - Ovo je jedinstveni protokol za prijavljivanje. Ovi korisnici su konfigurisani na nezavisnom provajderu usluga autentifikacije identiteta. Kada se korisnik prijavi u aplikaciju, validaciju korisničkog imena i lozinke vrši SSO provajder usluga identiteta. Nakon uspešne validacije, korisnik dobija pristup aplikaciji.
5. **Lozinka**, **Potvrdi lozinku**, i Ime **domena** polja su onemogućeni. Aplikacija autentifikuje korisnika preko treće strane SSO provajdera.
6. Omogućite **ikonu za prebacivanje SF akreditiva** ako korisnik upravlja kampanjama Service Cloud Voice.
7. Unesite **SF korisničko ime**.
8. Unesite **SF lozinku**.

9. Unesite detalje SF tokena.
10. **Napomena** : SF Token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, aplikacija Service Cloud Voice potvrđuje korisnike na osnovu polja SF korisničkog imena i SF lozinke konfigurisanih iznad.
11. Kliknite **na VALIDATE SF CREDENTIAL** da biste dovršili autentifikaciju korisnika.
12. Podesite prekidač Istovremeno prijavljivanje ako dozvolite korisniku da se prijavite na aplikaciju istovremeno. Ako podesite ovaj prekidač **OFF,** aplikacija odjavljuje korisnika iz ranije prijave nakon prijema potvrde.
13. Idite na odeljak **Informacije** o korisniku.

Informacije o korisniku

14. Unesite **Home Telefonski** broj korisnika.
15. Unesite **broj mobilnog telefona** korisnika.
16. Unesite **grad** kojem korisnik pripada.
17. Unesite državu **iz koje** je korisnik.
18. Unesite **poštanski broj** za lokaciju Home.
19. Unesite adresu e-pošte **korisnika** .
20. Popunite **polja Address1** i **Address2** .
21. Unesite bilo kakve **komentare.**
22. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da završite.

Uloge

Kliknite **na Uloge** da biste videli ekran Uloge sa listom dostupnih uloga u aplikaciji. Da biste kreirali uloge,

1. Kliknite na dugme **Dodaj** da biste otvorili **ekran Informacije o** ulogama.
2. Unesite ime **uloge**.
   beleške: Polje Ime uloga podržava maksimalno KSNUMKS znakove.
3. Unesite **opis** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Mapiranje uloga

Kada je uloga kreirana, možete mapirati ulogu pomoću funkcije mapiranja.

Odeljak **Mapiranje** prava uloga sadrži različita prava koja možete mapirati na ulogu u odnosu na funkcije aplikacije kao što su kampanja, strategija kontakta i tako dalje.

1. Da biste mapirali ulogu, kliknite na dugme **Uredi** na određenu ulogu koju želite mapirati.
2. Ekran **Konfiguriši uloge** se pojavljuje sa odeljcima Informacije o ulogama i Mapiranje prava

Tabela liste prava koja je data u nastavku navodi prava koja su vam na raspolaganju za mapiranje sa korisnicima. Nisu sva prava važna za svaku stavku koja je ovde navedena. Osim toga, postoji nekoliko drugih prava koja se primenjuju u određenim aspektima aplikacije.

Spisak prava - Tabela

#	Prava	Opis
1	Kreiraj	Korisniku je dozvoljeno da kreira novi entitet.
2	Ažuriranje	Korisnik za uređivanje / ažuriranje postojećeg entiteta.
3	Izbriši	Omogućava korisniku da izbriše izabrani entitet.
4	Prikaz	Korisnik može da vidi samo izabrani entitet.
5	Otpremi	Korisniku je dozvoljeno da otpremi podatke u aplikaciju, koji se odnose na funkciju.
6	Podešavanje	Korisnik može konfigurisati detalje koji se odnose na izabranu funkciju.
7	Sačuvaj	Korisniku je dozvoljeno da sačuva nove podatke za kreiranje / ažuriranje.
8	Izvršavanje	Korisniku je dozvoljeno da obavlja aktivnost u vezi sa ovim entitetom. Na primer, korisnik može da izvrši kampanju (promeni stanje kampanje od Stop do Start ili obrnuto).
9	Omogući	Korisniku je dozvoljeno da omogući / onemogući entitet. Na primer, korisnik može da omogući grupu kampanje.
10	Kopiranja	Korisnik može da kreira kopiju entiteta. Na primer, korisnik može da kreira kopiju kampanje.

Pogledajte **tabelu mapiranja** prava za detalje o dozvoljenom mapiranju za različite aspekte aplikacije.

Mapiranje prava - Tabela

Uloge	Prava	Opis
Korisnici	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da man-age korisničke naloge u sistemu.

Uloge	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja sistemskim ulogama i dozvolama.

Grupe kampanj e	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, prikaz, izvršavanje, kontakt parametara, vremenska zona, istorijski izveštaji	Korisnici mogu upravljati svim aspektima grupa kampanja, uključujući parametre kontakta, vremenske zone i historičke izveštaje. Prava se mogu dodeliti na osnovu određenih tipova grupa, kao što su progresivni **Napomena**: Ako obezbedite prava za istorijski izveštaj, možete da vidite grupe kampanja na istorijskim beta izveštajima. Ovo se odnosi na izveštaje o rezimeu, detaljima i povratnim pozivima.
Kampanja	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, prikaz, izvršenje, poslovni parametri, serverske skripte, strategija odabira kontakata, CSS raspored, raspored izvođenja, lista kontakata, upravljanje kontaktima, sinhronizacija, rezime kampanje, SMS tem-ploča, vremenska zona, lančani, praznici, graditelj izraza, cilj kampanje, zakazivanje režima kontakta, e-pošta tem-ploča, IVR urednik šablona, ishodi telefonije, AI konfiguracija, prag kontakta, podešavanja birača, istorijski izveštaji	Korisnici mogu upravljati svim konfiguracijama vezanim za kampanju i obavljati radnje kao što su pregled istorijskih izveštaja i podešavanja starenja za pozivanje usaglašenosti. Prava se mogu primeniti na sve ili određene kampanje. **Napomena**: Ako obezbedite prava za istorijski izveštaj, možete da vidite kampanje na istorijskim beta izveštajima. Ovo se odnosi na izveštaje o rezimeu, detaljima i povratnim pozivima.

Poslovni ishod	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da definiše i upravlja poslovnim rezultatima, sa specifičnim pravima za matične poslovne rezultate.
Strategija poziva	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da man-age kako kontakt

		Strategije se obrađuju unutar sistema. Takođe možete da obezbedi specific na podrazumevane strategije poziva.
Primena Para-metri	Ažuriranje, Pogledaj	Omogućava korisniku da modifikuje i prati sistemske parametre aplikacije.
Usaglašenost	Otpremi	Omogućava korisniku da otpremi kontakte vezane za usklađenost, kao što su Do Not Call (DNC) liste i nacionalne DNC liste.
Vremenska zona	Ažuriranje, Pogledaj	Omogućava korisniku da man-age vremenske zone con-figurations za pozivanje usaglašenosti.
Praznike	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da definiše i upravlja praznim rasporedom za cam-paign operacije.
Globalno otpremanje	Pogledaj, konfiguriši	Omogućava korisniku da podesite i upravlja globalnim konfiguracijama za otpremanje kontakata.
Državni zakoni	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja pravilima usaglašenosti sa državnim zakonom zasnovanim na biranju.

Režim Con-figuration	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da shvati i upravlja različitim načinima komunikacije, kao što su SMS ili e-pošta.
Adresa interneta	Ažuriranje, pregled, kreiranje, brisanje	Omogućava korisniku da upravlja URL-ovima koji se koriste u sistemu.
Izveštaji	Prikaz	Omogućava korisniku da vidite sistemske izveštaje za cam-paigns, grupe, i agenti, uključujući i his-torical izveštaje. Ti

		potrebno je da izaberete jedan ili više da biste videli Istorijski Beta odeljak u levom oknu.
Uzbunjivač	Ažuriranje, Pogledaj	Omogućava korisniku da man-age upozorenja konfigurisana u aplikaciji.
Država/Oblast/SPTA kod	Sačuvaj, Izbriši, Otpremi, Pogledaj	Omogućava korisniku da man-age države, područja i poštanskog broja konfiguracije.
RPC brojači pokušaja	Pogledaj, Sačuvaj	Omogućava korisniku da prati i ažurira brojače pokušaja ponovnog pokušaja.
E-adresa	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da preuzme konfiguracije e-pošte, kao što su SMTP, POP3 i IMAP Detalji servera.
SMS	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da upravlja SMS konfiguracijama, kao što su IP adrese gatevai servera i detalji o autentifikaciji.
Dimenzija	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da man-age dimenzije sistema.
Profil člana	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da man-age profila koji se koriste za otpremanje kontakata i ribanje otpremanja.
Jedinstvena lista	Omogući	Omogućava korisniku da omogući kampanje kao kampanje

		objedinjene liste.
Pretraga	Prikaz	Omogućava korisniku da vidi informacije o licenci.
Veb-servis	GrantPristup	Omogućava korisniku da odobri pristup API-jima Vebservisa.
Ponovo dodeli agenta	Prikaz	Omogućava korisnicima da vide i upravljaju preraspoređivanjem agenata.
Izvoz / uvoz kampanje	Prikaz	Pruža mogućnost da vidite i upravljate

		Izvoz / uvoz funkcionalnost za kampanje.
Kampanja Mačka-egorija	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisnicima da upravljaju kategorijama kampanje, uključujući kreiranje, ažuriranje, brisanje i pregledavanje.
CPaaS podešavanja	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava upravljanje CPaaS podešavanjima, uključujući stvaranje, ažuriranja, brisanja, i pregled detalji konfiguracije.
Scenograf	Omogućeno	Daje pristup i omogućava korišćenje alata Script Designer.
Sistemska upozorenja	Pogledaj, ažuriraj	Omogućava korisnicima da pregledaju i ažuriraju sistemska upozorenja za bolje praćenje i održavanje sistema.
Globalni poslovni parametri	Pogledaj, kreiraj, izbriši	Daje mogućnost upravljanja globalnim poslovnim parametrima pregledom, stvaranjem i brisanjem.
Bilten	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisniku da sveobuhvatno upravlja postavkama CCB-a.
Dialer Con-figuration	Pogledaj, konfiguriši	Omogućava pregled i konfiguraciju podešavanja sistema birača.

Izvod podataka	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava kreiranje, ažuriranje, brisanje i pregled procesa i konfiguracija ekstrakcije podataka.

Metrike performansi	Prikaz	Omogućava korisniku da pregleda metrike performansi u različitim komponentama sistema. Ovo je ograničeno samo na kampanje i kampanje Grupe kojima korisnik ima pristup.
PII zaštita	Pogledaj, ažuriraj	Omogućava korisnicima da pregledaju i ažuriraju zaštitu od PII

		podešavanja kako bi se osigurala sigurnost podataka.
Digitalni	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled	Omogućava korisnicima da upravljaju digitalnim kanalima, uključujući kreiranje, ažuriranje, brisanje i gledanje konfiguracija.
Agenti	Kreiranje, ažuriranje, brisanje, pregled, istorijski izveštaji	Omogućava korisniku da man-age agente Tab u izveštajima. Ako obezbedite prava za istorijski izveštaj, možete da vidite kampanje na istorijskim beta izveštajima. Ovo se odnosi na izveštaje o rezimeu, detaljima i povratnim pozivima.
Agent Staza	Prikaz	Omogućava korisnicima da vide izveštaj o stazi agenta.

Da biste opozvali prava na ulogu, možete da poništite izbor polja za potvrdu koje odgovara odgovarajućoj opciji.

Dizajner scenarija

Script Designer je alat za skriptovanje koji vam pomaže u konfigurisanju

vodiča za pozive. Stranica prikazuje tri kartice: Lista, Obrazac i Izveštaj.

Lista Tab na stranici Script Designer Home pruža sledeće informacije:

- Forma: Prikazuje ime obrasca kao vezu na koju se može kliknuti. Klikom na njega otvoriće se izabrani obrazac u obrascu Tab za uređivanje.
- Naziv kampanje: Označava kampanju pod kojom je kreiran obrazac.
- Poziv Vodič: Određuje da li je obrazac dizajniran kao poziv vodič. Ova kolona sadrži polje za potvrdu, koje je označeno ako je obrazac postavljen kao vodič za poziv.

Vodič za pozive

Vodič za pozive je objekat koji pomaže agentu sa unapred definisanim pitanjima da predstavi kontaktu kada je poziv povezan. Na osnovu odgovora, agent može ili da pređe na sledeće pitanje ili postavi dodatno pitanje polazeći od prethodnog pitanja. Možete konfigurisati skup pitanja, odgovora i dodatnih pitanja za agente koji će ih koristiti.

Kampanja

Iz levog menija idite na **Script Designer**.

Izaberite kampanju i izaberite dostupne kampanje iz prikazanih grupa kampanja, priložite ili zamenite obrasce upitnika i konfigurišite parametre za Vodič za pozive.

Sve dostupne grupe kampanja prikazane su u levom oknu ekrana. Kliknite na bilo koju **grupu** kampanje da biste prikazali sve povezane kampanje za ovu grupu. Takođe možete da koristite polje za pretragu za traženje kampanja.

Izveštaj vodiča za pozive se prikazuje i kao grafikon **i kao tabela .** Oba prikaza pokazuju broj kontakata koje su agenti koristili vodič za pozive.

Da biste prešli na detaljnije izveštaje, kliknite na dugme **Naziv** kampanje u prikazu tabele ili grafikon prikazan za kampanju u prikazu grafikona. Oba pogleda predstavljaju detaljne izveštaje.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite grupu **kampanje** sa liste.
2. Izaberite **Vodič** za pozive iz padajućeg menija.
3. Izaberite **ime** obrasca za mapiranje za ovaj vodič za pozive.

Kategorije

Administrator može kreirati skup unapred definisanih pitanja i priložiti ih obrascu. Koristeći objekat Form, kreirajte pitanja, pišite uslove za pitanja i povežite jedno pitanje sa drugim na osnovu odgovora kupca. Možete napisati JavaScript funkciju ili koristiti ugrađenu JavaScript funkciju.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite kampanju sa liste.
2. Idite na Form **#** Tab da biste kreirali obrazac. Sledeći elementi forme su dostupni za konfiguraciju:
    a. Globalne varijable
    b. Blok skripte
    c. Prevalidator
    d. Текст
    e. Izbor opcije
    f. Polje za potvrdu
    g. Izaberite sa liste
3. Konfigurišite poslovno polje, globalnu promenljivu, polje pitanja i funkciju

biblioteke. Za više informacija, pogledajte Obrazac Vodič za poziv.

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodiča za poziv pomaže agentu da se bavi pozivom kupca na pravilan i strukturiran način. Počevši od pozdravne poruke, dobijanje detalja, a zatim potpisivanje sa oproštajnom porukom, sve ovo se može postići pravilnim sekvenciranjem pitanja. Za više informacija, pogledajte 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 sinhronizovana sa poslovnim poljima koja ste konfigurisali u obrascu.

Napomena: Ne možete kopirati obrasce u grupama kampanje.

1. Izaberite kampanju iz padajućeg menija Izaberite kampanju u koju želite da kopirate ovaj obrazac. Unesite jedinstveno ime u Ime obrasca polje. Kliknite na dugme **Kreiraj** da biste kreirali obrazac.
2. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste izbrisali formular. Kliknite na OK na pop-up za potvrdu.
3. Izaberite **Novi obrazac** iz padajućeg menija da biste kreirali novi obrazac ili izaberite željeni obrazac za uređivanje postojećeg obrasca.

Bibliotečke funkcije

Menadžer kampanje pruža listu ugrađenih JavaScript funkcija. Takođe možete da kreirate prilagođene JavaScript u Script Block.

Prevucite i ispustite bibliotečke funkcije iz levog okna u polje vrednosti. Format za bibliotečku funkciju je *txml. (FunctionName)*. Na primer, txml.

ToLower("ZLATO"). Koristite bibliotečke funkcije za

sledeća polja:

- Dodeli vrednost
- Pozivna skripta
- Boolean Stanje
- Polje vrednosti
- Oblast teksta

Aplikacija podržava sledeće bibliotečke funkcije:

- Mala slova
- Velika slova
- Prazan ček

- Provera celog broja
- Uporediti

Kategorije

Globalne varijable

Možete dodeliti vrednosti globalnim promenljivim i koristiti ih u obliku vodiča za pozive.

Napomena:
Ovo je opciona funkcija.
Globalne varijable su osjetljive na velika i mala slova

Menadžer kampanje pruža ugrađene globalne varijable. Ove varijable dolaze bez podrazumevanih vrednosti. Morate da dodelite vrednosti njima tokom izvođenja. Ne možete izmeniti ili obrisati 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, Tip računa može biti ključ, a zlato može biti vrednost.
3. Kliknite na dugme **Dodaj** da dodate još globalnih promenljivih.
4. Kliknite na dugme **Delete** da biste izbrisali globalnu promenljivu.

   beleške: Možete izbrisati samo globalne promenljive koje ste kreirali. Ne možete izbrisati ugrađene globalne varijable navedene.
5. Kliknite na dugme **Ukloni** u gornjem desnom uglu ovog odeljka da biste izbrisali sve globalne promenljive.

Blok skripte

Možete napisati ili koristiti JavaScript funkciju za izvođenje proračuna ili pozvati REST API Vebservis. Možete koristiti bilo koju funkciju skripte u polju uslova, dodeliti vrednost ili pozvati polja skripte. Možete čitati globalne promenljive u skripti, ali ne možete resetovati vrednost osim ako nije ne-primitivni tip.

Napomena:
a. Imena skriptnih promenljivih i imena globalnih promenljivih u skripti treba da budu jedinstvena.
b. ActiveX komponente i AJAKS poziv nisu podržani u bloku skripte.

Izvršite sledeće korake:

1. Prevucite i ispustite **blok** skripte na levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Unesite tekst koda skripte ako je nova skripta, ili kopirajte i nalepite iz postojeće skripte.
3. Kliknite na Ukloni da biste izbrisali skriptu.

Tekst hvala

Kada se završi ceo tok, agent može da se odjavi sa bilo kojom porukom - hvala ili promotivnom porukom. Takođe možete označiti poslovno polje (na primer, ime ili prezime).

Poslovne oblasti

Sva poslovna polja povezana sa kampanjom su popunjena u ovom odeljku. Iz levog okna povucite i ispustite poslovna polja na poljima vrednosti da biste sačuvali poslovna polja za uslove. [BFLD. BusinessFieldName] je format za poslovno polje.

Polja pitanja

Sva polja pitanja kreirana za ovaj obrazac su popunjena ovde. Dodajte bilo koji broj polja pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje) u bloku pitanja. Možete koristiti polja pitanja u tekstualnom polju ili Anywhere u poljima uslova. Iz levog okna, prevucite i ispustite polja pitanja da biste postavili ili sačuvali ovaj odgovor za izabrani uslov.

Nota:
a. String se obično koristi kao tip podataka za polje pitanja. Ako želite da koristite tip podataka koji nije string, koristite odgovarajuće JavaScript parsing funkcije kao što su (parseInt(), parseFloat(), itd.
b. Vrednosti polja pitanja su osjetljive na velika i mala slova.

Lebdenjem iznad okna sa pitanjem prikazano je mnoštvo opcija koje možete da ostvarite:

1. Kliknite na Kopiraj da biste kopirali pitanje.
2. Kliknite **Zalepi** da biste nalepili kopirano pitanje iz klipborda.

3. Kliknite na dugme **Odbaci** da odbacite kopirano pitanje iz klipborda.
4. Držite i povucite pitanje da biste premestili pitanje na drugu poziciju - na primer, od trećeg pitanja do petog pitanja.
5. Kliknite na dugme **Delete** da biste izbrisali pitanje. Kliknite OK da izbrišete i odbacite dijalog.

Višestruki izbor

Takođe možete konfigurisati pitanje koje ima više odgovora. Možete navesti odgovore koje agent bira sa svoje radne površine dok kupac bira. Na primer, kampanja ima pitanje o imovini koju customer poseduje, kao što je Home, CAR, motocikl, i tako dalje. Agent može da izabere više sredstava koje kupac ima.

Polje za potvrdu

Možete koristiti **Check Bok** ponuda pitanja **tipa Da** ili **Ne** za kupca. Možete podesiti aplikaciju da ukaže na izbor polje za potvrdu znači **Da** i ne-selekcija znači **Ne**.

1. Prevucite i ispustite **polje** za potvrdu u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces kreiranja obrasca.

Izaberite sa liste

Možete koristiti **Izaberite sa liste** i ponuditi pitanja gde je odgovor na listi. Kupac bira odgovor iz ponuđenih opcija. Ako odgovor nije na listi, agent ga može dinamički dodati na listu.

1. Prevucite i ispustite Izaberite **sa liste** u levom oknu da biste prikazali ekran.
2. Nastavite proces kreiranja obrasca.

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodiča za poziv pomaže agentu da se bavi pozivom kupca na pravilan i strukturiran način. Počevši od pozdravne poruke, dobijanje detalja, a zatim potpisivanje sa oproštajnom porukom, sve ovo se može postići pravilnim sekvenciranjem pitanja.

Proširite pitanje da biste otvorili odeljak za sekvenciranje. Takođe možete potvrditi neke informacije koje ste dobili od kupca.

Na primer, možete potvrditi broj računa ako je nalog važeći, vodič za pozive mora biti konfigurisan za sledeće pitanje.

Vodič za poziv treba da nagovesti agenta da obavesti o nevažećem broju kupca i odustane od poziva. Prikazani uslovi mogu se koristiti za potvrđivanje informacija koje je dao kupac.

Koristeći ove uslove, korisnici mogu potvrditi i numeričke i string tipove podataka. Dostupni su sledeći uslovi:

- Da li je tačno jednaka
- Je veći od
- Je veći ili jednak
- Da li je manje od
- Je manji ili jednak
- Nije jednako
- Počinje sa
- Završava se sa
- Sadrži

Beleške: Kada obavljate džoker funkcije počinje sa, završava sa, i sadrži, prefiks i sufiks string sa znakom %. Na primer, % searchvalue%.

Nakon validacije, možete konfigurisati različite sekvence u zavisnosti od odgovora kupca. Imate sledeće opcije za konfigurisanje redosleda pitanja:

- Idi na sledeće pitanje: Izaberite ovu opciju da biste prešli na sledeće pitanje. U padajućem meniju Izaberi pitanje, izaberite sledeće pitanje.
- Reset & Idi na sledeće pitanje: Izaberite ovu opciju da postavite sledeće pitanje klijentu resetovanjem prethodnih odgovora na prethodna pitanja. U padajućoj listi Izaberi pitanje izaberite sledeće pitanje koje će pratiti nakon slanja ovog pitanja.
- Dodeli vrednost: Izaberite ovu opciju da dodelite vrednost za globalnu promenljivu. U padajućoj listi Izaberi promenljivu, izaberite globalnu promenljivu za koju želite da dodelite vrednost. U susednom polju koristite poslovno polje, polje za pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje), JavaScript funkciju ili čak globalnu varijablu kao vrednost povlačenjem i ispuštanjem na ovo polje. Takođe možete dati prilagođenu vrednost. Dodeljivanjem nove vrednosti za globalnu promenljivu, stara vrednost se uklanja iz memorije i uzima se nova vrednost. Nakon dodeljivanja vrednosti za globalnu promenljivu, izaberite sledeću opciju koju želite iz sledećeg padajućeg menija.
- Završi sesiju: Izaberite ovu opciju da biste završili ovu sesiju. Odabirom ove opcije, sesija se zaustavlja nakon slanja ovog pitanja. U padajućem meniju Izaberi dispoziciju, izaberite poslovnu ili telefonsku dispoziciju. Možete konfigurisati poruku Kraj sesije, kao što je Hvala za učešće za agenta da pročita klijentu.
- Poziv skripta: Izaberite ovu opciju da pozove JavaScript funkciju. Unesite ime funkcije skripte u susedno polje da biste dovršili ovu akciju. Odabirom ove opcije, možete izvršiti prilagođene akcije kao što su pozivanje Veb servisa, validacija itd. Izaberite sledeću opciju koju želite od sledećeg

padajuća lista. Ne možete da vratite vrednost iz JavaScript funkcije.

- Kliknite **save** da biste sačuvali ovaj obrazac.

  beleške: Možete sačuvati obrazac bez potrebe da se bavite poljima pitanja ili uslova.
  Unesite ime obrasca i njegov opis da biste sačuvali obrazac.
  Možete otvoriti postojeći obrazac da biste kreirali pitanja i kasnije dodali uslove.

Poziv Vodič Izveštaj

Izveštaj vodiča za pozive se prikazuje i kao grafikon **i kao tabela** . Oba pogleda pokazuju broj kontakta koje su agenti koristili vodič za pozive. Kliknite **na Naziv** kampanje u prikazu tabele ili grafikonu da biste prešli na detaljnije izveštaje.

Izvršite sledeće korake:

1. Izaberite grupu **kampanje** sa liste.
2. Izaberite **Vodič** za pozive iz padajućeg menija.
3. Izaberite **ime** obrasca za mapiranje za ovaj vodič za pozive.

Poziv Anketa po satu

Anketa o pozivima po satu pokazuje upotrebu vodiča za pozive kampanje po satu.

Ova stranica prikazuje izveštaj **Svi kontakti sa brojem odgovora** na pitanja i izveštaj sadrži sledeće parametre:

Polje	Opis
Naziv kampanje	Naziv kampanje za koju je izveštaj prikazan.
ID agenta	Agent koji koristi ovaj vodič za pozive.
OMILjENO	To je jedinstveni ID da se identifikuje pokušaj poziva za kontakt.
Broj za kontakt	Kontakt broj na kojem je kupac dostignut.
Aktivnost u	Datum i vreme korišćen je vodič za poziv.
Ukupno odgovora na pitanje	Broj pitanja na koja je klijent odgovorio tokom interakcije.

Upozorenja

Upozorenja služe kao obaveštenja za kampanje i događaje na nivou sistema. Upozorenja na nivou sistema se generišu praćenjem različitih komponenti. Pored prikazivanja upozorenja o izuzetku na nivou komponente na konzoli, aplikacija takođe šalje e-poštu konfigurisanim primaocima. Ova upozorenja igraju ključnu ulogu u

rešavanje problema sa aplikacijom. Ovaj odeljak daje pregled upozorenja i opisuje različita podešavanja kako bi se povećala efikasnost ove funkcije.

Koristeći Simple Network Management Protocol (SNMP), izuzeci se prijavljuju na konfigurisanu adresu ili port prijemnika IP. Na raspolaganju su razne opcije za upozoravanje korisnika.

Sistemska obaveštenja

Odeljak Sistem sadrži sve konfiguracije neophodne za praćenje različitih komponenti i prenošenje izuzetaka kao obaveštenja.

Sistemska obaveštenja

Campaign Manager ima mogućnost da pošalje zamke SNMP iz bilo koje konfigurisane osnovne komponente koristeći SNMP (Simple Network Management Protocol). U slučaju pojave konfigurisanog događaja, odgovarajući kompozitor šalje upozorenje na listu aplikacija za praćenje nezavisnih proizvođača. Upozorenja sadrže kod događaja i opis. Možete konfigurisati do tri aplikacije za nadgledanje nezavisnih proizvođača da biste primili ove informacije. Campaign Manager ima ugrađeni SNMP prijemnik koji takođe deluje kao treća aplikacija za nadgledanje od tri dozvoljene aplikacije za praćenje. Korišćenje ove aplikacije kao jedne od aplikacija za nadgledanje nezavisnih proizvođača daje vam prednost da se događaji obaveštavaju na stranici Campaign Manager Home.

Kada agent detektuje stanje alarma, agent:

- Beleži informacije o vremenu, vrsti i težini stanja
- Generiše poruku obaveštenja, koju zatim šalje određenom IP hostu

SNMP obaveštenja se šalju kao jedno od sledećeg:

- Zamke - Nepouzdane poruke, koje ne zahtevaju potvrdu o prijemu od SNMP čoveka.
- Informiše - Pouzdane poruke, koje se čuvaju u memoriji dok SNMP menadžer ne izda odgovor. Informiše koriste više sistemskih resursa nego zamke.

Da biste koristili SNMP obaveštenja na vašem sistemu, morate navesti njihove primaoce. Ovi primaoci ukazuju na to gde su usmerena obaveštenja mrežnog registratora. Po defaultu, sva obaveštenja su omogućena, ali primaoci nisu definisani. Dok ne definišete primaoce, obaveštenja se ne šalju.

Obaveštenje

Odeljak za obaveštenja prikazuje broj događaja upozorenja. Odbaci sve ikona vam omogućava da odbacite sve obaveštenja u jednom potezu. Koristite polje za pretragu da biste popunili rezultate iz kolona Naziv kampanje i Događaj upozorenja, na osnovu niza za pretragu. Takođe možete odbaciti pojedinačna obaveštenja klikom na ikonu Odbaci protiv svakog obaveštenja.

Idite na **Alert** > **Sistem** > **Navigate** da biste videli obaveštenje.

Podešavanja

Koristite **Settings** Tab da biste kontrolisali sve komponente i specifične događaje pod svakom komponentom koju nameravate da nadgledate.

1. Proširite bilo koju komponentu da biste videli **navedeni kod** događaja upozorenja i **događaj** upozorenja.
2. Da biste nadgledali događaje u komponenti, TURN **uključite Component Enable** ON **.** Samo ako je ovaj prekidač uključen , aplikacija počinje praćenje dnevnika za izabrane događaje unutar komponente i šalje obaveštenja.
3. Da biste pratili određene događaje i primali upozorenja, TURN **uključite prekidač Enable** za određeni događaj.
4. Uverite se da završite ovu vežbu za sve komponente koje treba da pratite.

Komponente	Kod	Kodovi upozorenja iz
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingServis	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDizajner	9	9.10000
Srpski/srpski	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
Srpski/srpski	14	14.10000
LCMTenantServis	15	15.10000
OMILjENO	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Birač	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Podešavanja e-pošte

Upozorenja navedena od strane SNMP prijemnika mogu se poslati odabranim primaocima preko e-pošte. Ovo pomaže primaocima da reše određene događaje.

Da biste poslali obaveštenje putem e-maila:

1. Idite na **Alerts** > **Sistem** > **Notification** > **Email Settings**.
2. Omogućite **prekidač Obaveštenje** e-pošte za slanje obaveštenja putem e-pošte.

   Napomena: Ponovno pokretanje SNMPReceiver servisa je potrebno samo ako je ovaj prekidač isključen ili uključen. Nije potrebno ponovno pokretanje ako se izvrše bilo kakve promene u poljima opisanim u koraku 2 do 4 ispod.
3. Unesite vrednost u **Potisni duplirane događaje (u minutama)** polje. Koristi se za suzbijanje duplih obaveštenja o upozorenjima za isti događaj u konfigurisanom periodu.

   Primer, Potisni duplirane događaje (u minutama) je konfigurisan kao KSNUMKS minuta. Ako postoji Except-tion1 u Component1 koji je prijavljen na 11.30 AM, ovaj izuzetak se ne evidentira ponovo ako se dogodi pre 11.45 AM.
4. Unesite **adresu e-pošte** primaoca. Odvojite više adresa e-pošte zarezom. Ovo je obavezno polje.

   beleške: Adresa e-pošte pošiljaoca je izabrana iz Alerter sekcija i popunjena u Od polje za E-mail poruka.
5. Unesite **predmet** e-pošte. Ovo formira liniju predmeta za upozorenja putem e-pošte koja se šalju za izuzetke. Ovo je obavezno polje.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Aplikacija za nadgledanje

SNMP Usluga prijemnika prati sve komponente i prima podatke o izuzecima. Na osnovu postavki e-pošte, ovi podaci se zatim prenose putem e-pošte. Konfigurišite aplikaciju za nadgledanje da biste omogućili uslugu prijemnika SNMP.

1. Idite na **aplikaciju** Alerts **>** Sistem **>** Notification **>**Monitoring.
2. Unesite naziv aplikacije, IP adresu i port.

   Napomena: SNMP Konfiguraцioni fajl usluge prijemnika sadrži dve osobine SNMPTrapMgrIP i SNMPTrapMgrPort. IP i Port pomenuti u aplikaciji za nadgledanje moraju odgovarati vrednostima koje su ovde prikazane.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Ako imate druge aplikacije koje nadgledaju Campaign Manager, po potrebi možete konfigurisati detalje u aplikaciji KSNUMKS i aplikaciji KSNUMKS.

Detalji poruke upozorenja

Kada konfigurisane aplikacije nezavisnih proizvođača prate aplikaciju, SNMP upozorenja se šalju tim aplikacijama u Object ID (OID) formatu: ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

broj.	Oznaka	Detalji
1	ISO	Grupa koja je uspostavila ovaj standard. U ovom slučaju, to je ISO.
3	ORG	Ovo je organizacija.
6	Ministarstvo odbrane	Ovo ukazuje na američko Ministarstvo odbrane, organizaciju koja je uspostavila najraniji oblik Interneta.
1	Mapa sajta	Ovo je način komunikacije, najčešće Internet.
4	Privatno	Ovo je priroda organizacije proizvođača uređaja. U ovom slučaju, to je privatni entitet.
1	Poslovni	Klasifikacija privatnog subjekta. U ovom slučaju, klasifikovan je kao privatno preduzeće.
52914	Broj preduzeća	Broj preduzeća za proizvod.
8	Komponenta ID	Komponenta ID unutar proizvoda koji se monitored. U ovom slučaju, postoje tri komponente. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) i Contact Uploader (ID 8).
200020	Događaj ID	Ovo je događaj ID unutar komponente. Za sve događaje, poslednja cifra 0 označava neuspeh; 1 označava uspeh.

Polja

Polja	Opis
Naziv komponente	Naziv komponente.
Kod događaja upozorenja	Prikazuje upozorenje čak i kod.
Događaj upozorenja	Prikazuje ime događaja upozorenja.
Dogodio se	Prikazuje datum i vreme kada je došlo do događaja.
Odbaci	Omogućava vam da odbacite obaveštenje.
Potisni duplirane događaje	Koristi se za suzbijanje duplih obaveštenja o upozorenjima za isti događaj u konfigurisanom periodu.
Predmet e-pošte	Opisuje o čemu se radi u e-pošti.

E-mail primaoca	Adresa e-pošte prijemnika.

Monitor kampanje

Upozorenja kampanje su dizajnirana da šalju upozorenja administratorima o statistici vezanoj za kontakte za odabrane kampanje. Ovo pomaže administratorima da preduzmu korektivne mere i održe aplikaciju u zdravom stanju. Uverite se da su odeljci Podešavanja, Podešavanja e-pošte i Aplikacija za nadgledanje završeni da biste primali upozorenja o izuzetku. Ako konfiguracije nisu završene, popunjavaju se samo broj koji se odnosi na kontakte.

Možete da izaberete vremensku zonu za koju želite rezultat Campaign Monitor. Izaberite vremensku zonu iz padajućeg oglasa, ako je lista vidljiva. Aplikacija pretvara datetime na osnovu vremenske zone koju je izabrao korisnik i donosi rezultat Campaign Monitor. Ovo je opciona konfiguracija. Osobina **IsTimeZoneRequiredForFilter** mora biti podešena na true u servisu *veb.config* fajl da biste dobili Campaign Monitor res-ult po vremenskoj zoni.

Na primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server je u vremenskoj zoni IST-a, izveštaj prikazuje podatke iz 0530 AM, jer je to ekvivalentno 00.00 GMT.

1. Idite na **Upozorenja>** Kampanja .
2. Izaberite kampanje i **vremenske zone**.
3. Kliknite na Prikaži **zapise** - pogledajte rezultate monitora.
4. Kliknite **Izvoz** da biste preuzeli podatke u Ekcel radnu svesku.
5. Izaberite određeni vremenski **slot** u kojem želite da se objavljuju upozorenja. Prva kolona uvek prikazuje trenutni vremenski slot, i pomeranje desno, možete da pređete na ranije vremenske slotove. Izuzetke možete videti u 15- ili 30-minutnim slotovima i 1- ili 2-časovnim slotovima.
6. Ako je potrebno, koristite opciju za pretragu da biste pronašli određeni zapis kampanje.
7. Podaci koji sadrže izuzetke su označeni crvenom pozadinom. Osim toga, ikona obaveštenja u zaglavlju aplikacije pokazala je broj izuzetaka. Kolona Ime kampanje takođe identifikuje kampanje koje imaju upozorenja sa upozorenjem pre imena kampanje.
8. Kliknite na broj prikazan u bilo kojoj ćeliji u mreži da biste otvorili pop-up listu izuzetaka. Navedeni su samo top 50 izuzeci. Cick dugme **PRIKAŽI SVE ZAPISE** da biste videli celu listu.

Polja

Polje	Opis
Naziv kampanje	Naziv kampanje
Učitavanje	Broj otpremljenih kontakata
Isporučeno	Broj isporučenih kontakata

Obrađeno	Broj obrađenih kontakata

Prognoza kampanje

Prognoza kampanje je funkcija u kojoj aplikacija prikazuje prognozu kontakata koji bi mogli biti birani ili blokirani u naredna tri sata. Stranica Prognoza kampanje prikazuje dve kartice - Prognoza isporuke kontakta i Prognoza isključenja kontakata.

Kontakt Prognoza isporuke

Prognoza isporuke kontakta prikazuje prognozu mogućeg broja kontakata koji bi mogli biti birani u naredna tri sata, počevši od poslednjeg pristupa ili osveženog vremena. Prognoza predstavlja podatke podeljene u intervalima od 15 minuta.

1. Idite na **Upozorenja>** Prognoza **kampanje** > **Prognoza** isporuke kontakta.
2. Izaberite vremensku zonu za koju želite podatke o prognozi isporuke kontakta. Aplikacija pretvara datum i vreme na osnovu vremenske zone koju je izabrao korisnik i prikazuje podatke o prognozi isporuke kontakta. Ovo je opciona konfiguracija. Osobina IsTimeZoneRequiredForFilter mora biti podešena na true u datoteci servisa veb.config da biste dobili prognozu isporuke kontakta po vremenskoj zoni.

   Na primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu, a server je u vremenskoj zoni IST-a, izveštaj prikazuje podatke iz 0530 AM, jer je to ekvivalentno 00.00 GMT.
3. **Prognoza** isporuke kontakta prikazuje nove kontakte dostupne za isporuku u koloni Fresh za svaku navedenu kampanju. Pod kolonama označenim vremenom u intervalima od 15 minuta, aplikacija prikazuje broj kontakata koji su zakazani da budu isporučeni prema konfigurisanoj strategiji izbora kontakata (CSS).
4. Proširite svaku **kampanju** da biste videli CSS-mudar raspad kontakata koji se isporučuju za svaki vremenski interval. Kontakti se računaju samo jednom u odnosu na prvi uslov, čak i ako zadovoljavaju višestruke uslove.

   Na primer, pretpostavimo da otpremite jedan kontakt koji zadovoljava dva uslova – Uslov 1 i Uslov 2 Ako ovaj kontakt zadovoljava oba uslova, Prognoza isporuke broji ovaj kontakt samo u odnosu na prvi uslov. Iako ovaj kontakt zadovoljava i drugi uslov, broj protiv drugog uslova je prikazan kao nula.

Prognoza isključenja kontakata

Prognoza isključenja kontakata prikazuje sažetu prognozu mogućeg broja kontakata koji bi mogli biti isključeni iz biranja u naredna tri sata, počevši od poslednjeg pristupa ili osveženog vremena.

1. Idite na **Upozorenja>** Prognoza **kampanje** > **Prognoza** isključenja kontakta.
2. Izaberite vremensku zonu za koju želite podatke o prognozi isključenja kontakata. Aplikacija pretvara datum i vreme na osnovu vremenske zone koju je izabrao korisnik i prikazuje podatke o prognozi isključenja kontakata. Ovo je opciona konfiguracija. Osobina IsTimeZoneRequiredForFilter treba da bude podešena na true u servisu veb.config fajl da biste dobili rezultat prognoze isključenja kontakta po vremenskoj zoni.

   Na primer, ako korisnik izabere GMT kao vremensku zonu i server je u vremenskoj zoni IST-a, izveštaj prikazuje podatke iz 0530 AM, jer je to ekvivalentno 00.00 GMT.
3. Izaberite kampanju da biste videli podatke specifične za kampanju.
4. Kliknite na dugme **Izvoz** da biste preuzeli izveštaje o prognozi isključenja kontakata.

Polja

Polja	Opis
Naziv kampanje	Naziv kampanje.
Ukupno kontakata	Broj ukupnih otvorenih kontakata na početku dana. Ovi kontakti uključuju sveže i odložene. Ovi brojevi se povećavaju kada se otpremaju novi kontakti; i ne smanjuje kada su kontakti birani / rescheduled / status promenjen iz otvorenog. Konfigurisani sati predviđanja nemaju uticaja na ovaj broj.
Otvoreni kontakti	Ukupni kontakti koji su dostupni za biranje za kampanju koja odgovara. Ovi kontakti uključuju sveže i odložene. Ova kolona je podeljena na sledeće: **Ukupno** - Prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za Cam-paign. Broj se menja dinamički - povećava se kada se kontakti otpremaju / odlažu i smanjuju kada se biraju / zatvoreno ili status promenjen iz otvorenog. **Uploaded Todai** - Prikazuje broj otvorenih kontakata koji su otpremljeni tokom tekućeg dana za kampanju.
Dostupni kontakti	Broj otvorenih kontakata koji se mogu birati ili naredna tri sata. beleške: Zaglavlje kolone sadrži trajanje konfigurisano u veb.config osobini komponente Ekclu-sionPredictionInHours. Ako su sati konfigurisani ovde dva, zaglavlje se prikazuje kao dostupni kontakti za naredna 2 sata. **Ukupno** - Prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za kampanju koji će biti birani za tekući dan. **Uploaded Todai** - Prikazuje broj otvorenih kontakata koji su

	postavljen tokom tekućeg dana da se bira istog dana za kampanju.
Kontakt je blokiran	Lista blokiranih kontakata.
Državni zakon	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani državnim zakonom.
Ne zovi	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani od strane DNC (Do Not Call).
Nacionalni Ne zovi	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani od strane NDNC (National Do Not Call).
Isporučeni kontakti	Lista broja od ukupnog broja isporučenih kontakata
Strategija selekcije kontakata (CSS)	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani CSS uslovima.
Sveže	Prikazuje broj novih kontakata za kampanju koji čekaju da budu birani za tekući dan.
Zakaži	Prikazuje broj odloženih kontakata za kampanju koji čekaju da budu birani za tekući dan.
Procenjeno vreme završetka	Ovo je procenjeno vreme završetka za sve kontakte koji se mogu birati u kampanji. Ovo se izračunava na osnovu prošlih i sadašnjih podataka o ukupnim obrađenim zapisima i ukupnom trajanju obrađenih. Napomene: Itd i procenat završetka nisu primenljivi za kampanje sa zajedničkom listom. Kampanje koje imaju liste izvan sati predviđanja prikazane su u izveštaju o isključenju, samo ako su u izvršnom stanju ili su izuzeti da budu u izvršnom stanju u časovima predviđanja.
Procenat završetka	Procenat kontakata koji su pozvani (od ukupnog broja učitanih kontakata specifičnih za kampanju) za kampanju. Formula je (Završeni kontakti * KSNUMKS) / Ukupno kontakata. Ukupni kontakti se izračunavaju korišćenjem sledeće formule: *TotalContacts = Count (otvoreno) + Count (zatvoreno) + Count (Ostalo)*

Alati

Meni Alati sadrži modul za snimanje poziva i modul za čišćenje i arhiviranje.

Snimci poziva omogućavaju korisnicima da traže i pristupaju snimcima svakog povezanog poziva. Za više informacija, kliknite ovde.

Uslužni program Purge and Archive pomaže korisnicima u automatskom čišćenju baza podataka stanara. Ovaj alat eliminiše potrebu za dosadnim 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.

Agent Staza

Agent Track je alat za praćenje agenata u realnom vremenu dizajniran da korisnicima pruži detaljne statistike vezane za aktivnost agenta i njihove mapirane kontakte. Ova funkcija omogućava korisnicima da prate do 10 aktivnih agenata istovremeno, dajući uvid u trenutni status svakog agenta i povezane AEM kontakte.

Beleške:

- Brza veza: Ova stranica nema brzu vezu za direktan pristup.
- Funkcionalnost izvoza: Izvoz podataka sa ove stranice nije podržan.
- Filteri za pretragu: Filteri za pretragu koje primenjuju korisnici ne traju preko sesija ili ponovnog učitavanja stranica.

Pogledaj izveštaje agenata

1. Idi na **Alati > Agent Track**.
2. Na **stranici Agent Track** pronađite **Filter** Tab na vrhu ekrana. U filteru Tab:
    a. Izaberite **najmanje jednog agenta** za generisanje izveštaja.
    b. Možete odabrati do 10 agenata istovremeno da biste generisali izveštaj.
    c. Filter prikazuje do 1.000 jedinstvenih agenata u početku. Da biste videli dodatne agente izvan ovog ograničenja, izaberite Prikaži **više**.
3. Izaberite odgovarajuće agente, kliknite na SHOV **AGENTS STATISTICS** da biste generisali izveštaj. Izveštaj prikazuje sledeće parametre:
    a. **Ime** agenta: Ime agenta.
    b. **Agent ID**: Jedinstveni identifikator agenta.
    c. **Status** agenta: Označava da li je **agent prijavljen** ili **odjavljen**. Srednja stanja nisu prikazana.
    d. **Otvoreni kontakti**: Ukupan broj kontakata dodeljenih agentu koji su u otvorenom stanju.
    e. **U redu za birač:** Ukupan broj kontakata mapiranih na agenta koji su trenutno u redu i čekaju da budu isporučeni biraču.

f. **Sent to Dialer**: Ukupan broj kontakata dodeljenih agentu koji su već isporučeni biraču.

Čišćenje i arhiva

Purge and Archive uslužni program pomaže korisnicima da automatski uklone datoteke sa podacima iz baza podataka. Ovaj alat pomaže da se izbegne dosadan ručni rad koji je uključen u takve aktivnosti. Čišćenje baze podataka uklanja podatke koje ste naveli iz baze podataka. Nakon što su podaci izbrisani, ne može se oporaviti.

Kada se upotreba aplikacije povećava, veličina baze podataka se takođe eksponencijalno povećava. Da bi ova veličina podataka bila pod kontrolom kako bi se izbegli problemi sa performansama, neophodno je da imamo robustan plan zadržavanja podataka. Purge and Archive utiliti je alat za čišćenje koji vam pomaže da postignete ciljeve vašeg plana zadržavanja podataka. Koristeći uslužni program Purge and Archive, možete jednostavno očistiti podatke iz svojih baza podataka ili, dodatno, arhivirati očišćene podatke.

Možete očistiti i arhivirati datoteke sa podacima. Ako izaberete da arhivirate očišćene podatke, izaberite neku od sledećih:

- **Arhiva na Amazon S3 kanti ili na zajedničkom disku** - Podaci se čuvaju kao datoteka sa vrednostima odvojenim zarezom (CSV). Konvencija o imenovanju fajlova koja sledi je <TableName>_<PurgeDate u YYYYMMDD formatu>. Na primer, AuditTrail_20210326.
- **Arhiva na drugoj bazi** podataka MS SQL- Prvo morate kreirati bazu podataka na MS SQL i koristiti ovo ime baze podataka da biste konfigurisali postavke arhive.

Podešavanja

1. Idite na Settings i uverite se da **je Purge** je postavljen na **On**. Korisnici ne mogu TURN ovo isključiti.
2. Podesite **prekidač Arhiva** na **OFF** ako ne želite da očišćeni podaci budu arhivirani.

   beleške: Ako TURN isključite Arhiva, uslužni program trajno uklanja očišćene podatke iz baze podataka. Nećete moći da pristupite očišćenim podacima.
3. Izaberite **odgovarajući tip** arhive. Za više informacija, pogledajte "Tip arhive" na strani 184.
4. Izaberite **raspored** za aktivnost čišćenja od **dnevnog**, **nedeljnog** i mesečnog.

a. Dnevno - Aplikacija čisti bazu podataka u konfigurisanim početnim i završnim vremenima jednom dnevno.

beleške: Ako izaberete Dnevni raspored, popunite polje Isključeni dani - ovo nije obavezno.

b. Nedeljno - Aplikacija čisti bazu podataka u konfigurisanim početnim i završnim vremenima jednom nedeljno. Ako izaberete ovaj tip pokretanja, izaberite Dan u nedelji da biste očistili bazu podataka.

c. Mesečno - Aplikacija konfiguriše bazu podataka u konfigurisano vreme jednom mesečno. Ako izaberete ovu opciju, možete da izaberete Kraj meseca da biste očistili podatke poslednjeg kalendarskog dana u mesecu između konfigurisanog vremena početka i završetka. Ako želite da se čišćenje hap-pen na određeni datum svakog meseca, izaberite opciju Datum i izaberite datum za aktivnost čišćenja.

   beleške: Ako izaberete datum opciju i izaberite bilo koji datum koji nije primenljiv za određeni mesec, aktivnost čišćenja se preskače za taj mesec. Na primer, ako izaberete 30 kao datum, aktivnost čišćenja se preskače za februar.

5. Izaberite **vreme** početka za aktivnost čišćenja.
6. Izaberite **vreme** završetka za aktivnost čišćenja. Aktivnost čišćenja se završava u konfigurisanom vremenu završetka, čak i ako postoje zapisi koji čekaju čišćenje. Ovi preostali zapisi se uzimaju za čišćenje u sledećem zakazanom vremenu čišćenja.
7. Izaberite isključene **dane**. Koristeći polje Isključeni dani, možete konfigurisati dane u nedelji kada ne želite da aplikacija izvrši aktivnost čišćenja (ili čišćenja i arhiviranja). Ovo pomaže u zadržavanju podataka za dane isključene iz čišćenja. Ovo je opciono polje; Možete odabrati više dana.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Tabele Grupe

Table Groups je odeljak gde su navedene sve transakcijske tabele (samo one koje se mogu očistiti). Tabele Core i Reporting su navedene u odvojenim karticama. Dostupne tabele u odeljku Core i Reporting su navedene od strane uslužnog programa za čišćenje. Ako se bilo koja tabela / polje doda / izbriše u budućoj zakrpi, instalater zakrpe to obrađuje - ručna intervencija nije potrebna.

Promena u tipu podataka (na primer, od int do varchar) i promena veličine polja se ne obrađuje pomoću alata za čišćenje i arhiviranje. Morate ručno pokrenuti skriptu (u bazi podataka Arhiva) koju pruža tim za usluge - ova skripta menja tip podataka pre početka sledeće planirane aktivnosti čišćenja.

Tabela grupa prikazuje sledeće parametre:

Polje	Opis
Ime tabele	Naziv tabele koja je dostupna za čišćenje. Ikona tabele pre imena tabele je narandžasta ako je korisnički definisana tabela i siva ako je sistemska tabela. Ne možete onemogućiti Purge za sistemsku tabelu - proces čišćenja je obavezan prema vašoj konfiguraciji.
Opis	Opis podataka koji se nalaze u tabeli

Dani zadržavanja	Broj dana za zadržavanje podataka u određenoj tabeli. Čišćenje i arhiva uslužni program čisti podatke starije od broja dana zadržavanja konfigurisanih ovde. Na primer, ako ste konfigurisali 100 dana, podaci stariji od 100 dana se čiste (i arhiviraju, ako su con-figured). Očišćeni i arhivirani podaci nisu dostupni za bilo koju upotrebu

	(izveštavanje ili drugi) kada se ukloni iz tabele baze podataka. Ako podesite 0 (nula) dana kao zadržavanje, svi zapisi koji se nalaze u bazi podataka u konfigurisanom prozoru za čišćenje su uklonjeni iz baze podataka. Grupa tabela dolazi sa podrazumevanom vrednošću dana zadržavanja od 365 dana.
Arhive	Ako ste izabrali da arhivirate svoje podatke u zajedničkom odeljku Podešavanja, možete da izaberete da ovde ne arhivirate određene tabele. Ako ste izabrali da NE arhivirate svoje podatke u zajedničkom odeljku Set-tings, uključivanje prekidača Arhiva u ovom odeljku neće arhivirati podatke tabele.
Čišćenje	Nemate opciju da TURN isključite čišćenje u odeljku zajedničkih podešavanja. I dalje možete da izaberete da ne očistite podatke iz određenih tabela. TURN prekidač Purge OFF (za određenu tabelu) za određene tabele. Ovo osigurava da se podaci u ovoj tabeli ne čiste čak i ako su stariji od definisanih dana zadržavanja.
Arhiva Retention dana	Ovo je broj dana zadržavanja arhiviranih podataka. Ovo se razlikuje od Dana zadržavanja u Sl. Br. 3 iznad. Na primer, ako ste pomenuli podatke o KSNUMKS danima koji će se zadržati, ti podaci se zadržavaju. Dani zadržavanja arhive zadržava ove rezervne kopije podataka za određeni broj dana.
Arhiva Purge	TURN ovaj prekidač ON ako želite da očistite 'arhivirane' podatke nakon dana zadržavanja arhiva.
Radnje	Omogućava vam da uređujete dane zadržavanja, TURN OFF ili ON arhiviranje i/ili čišćenje, promenite dane zadržavanja arhive i TURN ON/OFF čišćenje arhive. Kliknite na Sačuvaj u režimu uređivanja da sačuvate izmene ili Odustani da vratite izmene.

Praćenje procesa

Odeljak za praćenje procesa u uslužnom programu Purge & Archive prikazuje napredak aktivnosti čišćenja i arhiviranja.

Polje	Opis
Tip	Tip tabele koja se čisti, to jest, Core ili izveštavanje
Vreme početka aktivnosti	Vreme početka aktivnosti čišćenja i arhiviranja
Vreme završetka aktivnosti	Vreme završetka aktivnosti čišćenja i arhiviranja

Status	Status čišćenja **Pauzirano** označava da je aktivnost čišćenja i arhiviranja pauzirana zbog postignutog konfigurisanog krajnjeg vremena. Ovaj status takođe ukazuje na to da aktivnost čišćenja i arhiviranja nije završena - postoje preostali

	zapisi koji će biti očišćeni i arhivirani. Aktivnost počinje iznova u sledećem konfigurisanom vremenu početka i briše zapise koji su stariji prema konfigurisanim danima zadržavanja. **Uspeh** ukazuje na to da su svi zapisi uspešno očišćeni (i arhivirani, ako su konfigurisani). **Failed** označava da je čišćenje ili arhiva korisnost nije uspela. Pogledajte PurgeArchive komponente dnevnike za rešavanje problema.
Zapisi pogođeni	Broj zapisa očišćenih (i arhiviranih, ako je konfigurisan) kao deo ove aktivnosti čišćenja. Ako je broj zapisa u tabeli veoma veliki, uslužni program za čišćenje i arhiviranje obavlja aktivnost u seriji, pri čemu svaka serija sadrži unapred konfigurisan broj zapisa u isto vreme. Ovaj broj je naveden u osobini PurgeBatchSize datoteke PurgeArchive web.-config.
Detalji o statusu	
U toku	Pretpostavimo da u tabeli ima 50.000 zapisa. Zapisi se čiste u 5 iteracija od po 10.000. Dok se poslednja iteracija ne završi i svi zapisi se očiste, prikazan je status U toku.
Uspeh	Ako u tabeli ima 50.000 zapisa, a svi zapisi su očišćeni (sve iteracije), onda je status Uspeh.
Pauziran	Tabela sadrži 50.000 zapisa i zahteva 5 iteracija od 10.000 zapisa svaki da se očisti. Prve tri iteracije su završene. U konfigurisanom vremenu završetka, aktivnost čišćenja se zaustavlja kada se četvrti skup čisti. Status je označen kao Pauziran. Preostalih 20.000 zapisa se čisti kada se postigne sledeće vreme početka aktivnosti čišćenja.
Neuspeh	Tabela sadrži 50.000 zapisa, i čisti se u pet iteracija od po 10.000. Ako je prva iteracija uspešna, a druga iteracija ne uspe iz nekog razloga (greška u bazi podataka, na primer), aktivnost čišćenja je označena kao neuspeh. Pogledajte dnevnike i rešavanje problema.

Konfiguracija očisti datoteke

Konfiguracija Purge Files vam pomaže da podesite podešavanja čišćenja za arhivirane datoteke. Aplikacija dodaje podatke u različite tabele baze podataka i čuva neke datoteke na dnevnoj bazi ili u konfigurisanim intervalima u sep-arate foldere. Ovi fajlovi mogu da sadrže podatke o otpremanju fajlova kontakata, podatke o greškama u fajlovima kontakata i tako dalje. Ovi fajlovi mogu da rastu u broju i veličini i zauzimaju prostor na disku, usporava sistem. Ovo je u suprotnosti sa optimalnim planom zadržavanja podataka. Koristite konfiguraciju Purge Files za optimalno upravljanje datotekama i skladišnim prostorom. Idite na odeljak Purge Files Configuration da biste otvorili mrežu koja sadrži konfiguracije koje se već koriste.

Za više informacija, pogledajte Očisti konfiguraciju datoteke.

Konfiguracija datoteke čišćenja

Možete dodati sledeća podešavanja:

- Očisti fajlove
- Očisti podešavanja datoteke

Dodajte datoteke za čišćenje

Funkcija Purge Files vam omogućava da konfigurišete lokacije na kojima se čuvaju očišćeni podaci, kao što su lokalni disk, deljeni disk ili Amazon SKSNUMKS kanta.

1. Unesite opis **foldera**čišćenja.
2. Unesite tip **foldera**za čišćenje. Dostupne opcije su **Lokalni**, **S3** i **Shared Drive**.
   a. Unesite putanju do lokalnog foldera odakle fajlovi treba da budu očišćeni.
   b. Izaberite **Amazon S3** ako su vaši fajlovi sačuvani u Amazon S3 kašika. Izaberite **S3 Settings** iz padajućeg menija. Pogledajte Očisti podešavanja datoteke. Izaberite Arhiva S3 podešavanja čekboks ako želite da sačuvate ova podešavanja u arhivu. U polju **S3 Path** , izaberite putanju foldera S3 ili navedite URL foldera S3.
   c. Izaberite **Shared Drive** ako su vaši fajlovi sačuvani na zajedničkom disku. Ako izaberete deljeni disk, izaberite **SharedDrive Settings** iz padajuće liste. Pogledajte Očisti podešavanja datoteke. Omogućite polje za potvrdu **Arhive Shared Drive Settings** ako želite da sačuvate ove postavke u arhivu. U polju **Shared Drive Path** izaberite putanju foldera Shared Drive.

      Napomena: Kada dajete putanju, nemojte uključivati nikakvu kosu crtu / obrnutu kosu crtu na početku. Na primer, ako zahtevate da vaši podaci budu arhivirani u fascikli Arhiva na mašini koja ima IP adresu 172.20.3.74, dajte adresu IP kao 172.20.3.74 i putanju kao arhivu. Ako koristite potfasciklu pod Arhiva, navedite ispravnu putanju - Arhiva\PurgeData.
   d. Izaberite Google **Cloud Storage** ako se vaše datoteke čuvaju u Google cloud storage-u. Ako izaberete deljeni disk, izaberite Google **Cloud Storage Settings** sa padajuće liste. Pogledajte Očisti podešavanja datoteke. Omogućite **polje za potvrdu Arhiva Google diska za** skladištenje ako želite da sačuvate ove postavke u arhivu. U polju **Putanja** kašike, izaberite putanju foldera kašike.
3. Omogućite potfasciklu **Omogući** čekboks ako želite da očistite arhivirane fajlove u svim podfolderima pod glavnim folderom.
4. Izaberite ili unesite broj dana **zadržavanja**.
5. Ako izaberete da očistite arhivirane fajlove, izaberite **Purge Enable** čekboks.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Add Purge File Settings

Konfiguracija Purge File Settings vam omogućava da odredite sve detalje pristupa (lokacije i akreditive) o vašim lokacijama datoteka - Amazon S3 kašika ili Shared Drive - na zajedničkoj stranici. Zatim možete da se pozvete na ove set-tings u Purge File strana. Ovo vam štedi vreme potrebno za unos svih detalja autentifikacije za svaku aktivnost čišćenja. Sva konfigurisana podešavanja su navedena dok se krećete na stranicu.

1. Idite na **Add Purge File Settings** i unesite **Ime** podešavanja.
2. Izaberite odgovarajući **tip** podešavanja.
3. Ako je **tip podešavanja SKSNUMKS**, unesite AVS pristupni ključ, AVS tajni ključ, AVS region krajnju tačku, KMS ključ i šifrovanje servera. Izaberite KMS Encript ako želite da se podaci šifriraju pomoću AVS-ove KMS enkripcije.
4. Ako je Tip podešavanja Deljeni **disk**, unesite IP adresu, Korisnik ID i Lozinka.
5. Ako je Tip podešavanja Google **Cloud Storage**, unesite Tip naloga, Privatni ključ i E-pošta klijenta.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmeni podešavanja Purge File ili Purge File

1. Izaberite podešavanja Purge File ili Purge File i kliknite na **ikonu Edit** ispod **Action** Tab.
2. Ažurirajte detalje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbriši Purge File ili Purge File Settings

1. Izaberite Purge File ili Purge File Settings i kliknite na **Delete** ikonu **ispod Action** Tab.
2. Kliknite **na dugme Ok** na pop-up potvrdi.

Tip arhive

Campaign Manager nudi sledeće tipove arhiva:

Amazon S3 Kašika Arhiva Tip

1. Idite na Settings **#** Tab i proverite da **li je prekidač Purge** postavljen na On. Korisnici ne mogu TURN ovo isključiti.
2. Omogućite **prekidač Arhiva** ako ne želite da se arhiviraju očišćeni podaci.

   beleške: Ako TURN isključite Arhiva, uslužni program trajno uklanja očišćene podatke iz baze podataka. Nećete moći da pristupite očišćenim podacima.

3. Izaberite tip **arhive** kao Amazon SKSNUMKS.
4. Unesite **S3 URL koji** čuva vaše arhivirane podatke. Kreirajte zasebnu fasciklu na Amazon SKSNUMKS kanti za arhivirane podatke i konfigurišite tu fasciklu u polju SKSNUMKS URL.
5. Unesite krajnju tačku **AVS regiona**. Ovo je region u kojem se nalazi vaša AVS SKSNUMKS kašika.
6. Unesite **AVS pristupni ključ**. Ovo je ključ za pristup vašoj AVS SKSNUMKS kanti. Pristupni tasteri se koriste za potpisivanje zahteva koje šaljete na Amazon S3. AVS potvrđuje ovaj ključ i omogućava pristup. Koristite pristupne ključeve za potpisivanje API zahteva koje upućujete AVS-u.
7. Unesite **Amazon AVS KMS Encript** (Kei Management Service). Možete podesiti vrednost kao tačno ili lažno. Ako je postavljeno kao istinito, ovo šifrira podatke koji se nalaze na S3 kanti.
8. Unesite **AVS tajni ključ**. Ovo je tajni ključ (kao lozinka) za AVS pristupni ključ koji je prikazan u tački KSNUMKS iznad. Za autentifikaciju je potrebna kombinacija pristupnog ključa ID i tajnog pristupnog ključa.
9. Unesite enkripciju na strani servera. Ovo je ključ za šifrovanje / dešifrovanje, koji definiše da su očišćeni podaci šifrovani pomoću AVS-ovog sistema za upravljanje ključevima (KMS) enkripcije.
10. Unesite **KMS ključ**. Ovo je ključ za dešifrovanje podataka na SKSNUMKS kanti.

Tip arhive sa deljenim diskom

1. Izaberite **tip** arhive kao **Shared Drive**.
2. Unesite **IP** adresu ili **ime** domaćina uređaja koji čuva vaše arhivirane podatke.
3. Unesite **korisnika ID** korisnika koji pristupa gore navedenom disku za čuvanje podataka. Ovo bi trebalo da bude kombinacija domena i korisničkog imena. Na primer, <domen>\UserID.
4. Unesite lozinku za korisnika za pristup deljenom disku.
5. Unesite putanju na zajedničkom disku gde će vaši podaci biti arhivirani.

   Napomena: Kada dajete putanju, nemojte uključivati nikakvu kosu crtu / obrnutu kosu crtu na početku. Na primer, ako zahtevate da vaši podaci budu arhivirani u folderu Arhiva na mašini koja ima IP adresu 172.20.3.74, dajte adresu IP kao 172.20.3.74 i putanju kao arhivu. Ako koristite sub-folder pod Arhiva, navedite ispravnu putanju - Arhiva\PurgeData.

Tip arhive baze podataka

1. Izaberite tip **arhive** kao **bazu podataka**.
2. Izaberite tip autentifikacije iz sledećeg:
   a. **SQL Autentifikacija**: Ovo je tipična autentifikacija koja se koristi za različite sisteme baza podataka, a sadrži korisničko ime i lozinku. Očigledno, instanca SQL servera

može imati multi-tiple korisničke naloge (koristeći SQL autentifikaciju) sa različitim korisničkim imenima i lozinkama. U

deljeni serveri na kojima različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL authen-tication je poželjna. SQL Autentifikacija je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent radi.

b. **Vindovs Autentifikacija**: Kada pristupate SQL serveru sa istog računara. instaliran je na, obično se ne traži da unesete korisničko ime i lozinku. Sa Vindovs autentifikacijom, SQL server servis već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa autentifikovanim akreditivima. Usluga servera SQL koristi ove akreditive kako bi omogućila korisniku da uđe u svoje baze podataka. Naravno, ovo funkcioniše sve dok klijent boravi na istom računaru kao i SQL server, ili sve dok se klijent koji povezuje podudara sa Vindovs akreditivima servera. Vindovs autentifikacija se često koristi kao pogodniji način da se prijavite na SQL instancu servera bez upisivanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika ili se uspostavljaju udaljene veze sa SQL serverom, treba koristiti SQL autentifikaciju.

3. Unesite **IP adresu** uređaja koji ima bazu podataka koja čuva vaše arhivirane podatke.
4. Unesite **broj** porta koji komunicira sa bazom podataka koja čuva arhivirane podatke.
5. Unesite ime baze **podataka** . Kreirajte bazu podataka preko SQL Studio da biste arhivirali očišćene podatke. Unesite ime baze podataka u ovo polje.
6. Unesite **korisnika ID** i **lozinku** korisnika koji pristupa bazi podataka.

Google Tip skladištenja Tip arhive

1. Izaberite **tip** arhive kao **Google Cloud Storage**.
2. Izaberite tip autentifikacije iz sledećeg:
   a. **SQL Autentifikacija**: Ovo je tipična autentifikacija koja se koristi za različite sisteme baza podataka, a sadrži korisničko ime i lozinku. Očigledno, instanca SQL servera može imati multi-tiple korisničke naloge (koristeći SQL autentifikaciju) sa različitim korisničkim imenima i lozinkama. Na zajedničkim serverima gde različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL auten-tication je poželjna. SQL Autentifikacija je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent radi.
   b. **Vindovs autentifikacija**: Kada pristupate SQL serveru sa istog računara na kojem je instaliran, obično se ne traži da unesete korisničko ime i lozinku. Sa Vindovs autentifikacijom, SQL server servis već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa autentifikovanim akreditivima. Usluga servera SQL koristi ove akreditive kako bi omogućila korisniku da uđe u svoje baze podataka. Naravno, ovo funkcioniše sve dok klijent boravi na istom računaru kao i SQL server, ili sve dok se klijent koji povezuje podudara sa Vindovs akreditivima servera. Vindovs autentifikacija se često koristi kao pogodniji način da se prijavite na SQL instancu servera bez upisivanja korisničkog imena i lozinke.

Kada je uključeno više korisnika ili se uspostavljaju udaljene veze sa SQL serverom, treba koristiti SQL autentifikaciju.

3. Unesite putanju arhivske kašike. Ovo je put na Google Cloud Storage-u gde aplikacija čuva arhivirane podatke.
4. Unesite tip **naloga**. Ovo je tip naloga koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u. Koristite ser-vice_account kao podrazumevani tip naloga.
5. Unesite **e-poštu** klijenta. Ovo je adresa e-pošte klijentskog naloga Google Cloud Platform koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u.
6. Unesite privatni ključ **.** Ovo je privatni ključ Google naloga za pristup Google Cloud Storage za postavljanje arhiviranih podataka.

Polja

Polja	Opis
S3 URL	URL koji čuva vaše arhivirane podatke
AVS Region End Point	Region u kojem se nalazi vaša AVS SKSNUMKS kašika
AVS pristupni ključ	Ovo je ključ za pristup vašoj AVS SKSNUMKS kanti. Pristupni tasteri se koriste za potpisivanje zahteva koje šaljete na Amazon S3. AVS potvrđuje ovaj ključ i omogućava pristup. Koristite pristupne ključeve za potpisivanje API zahteva koje upućujete AVS-u.
Amazon AVS KMS Encrypt	Postavite ovo kao tačno ili lažno. Ako je postavljeno kao istinito, ovo šifrira podatke koji se nalaze na S3 kanti.
AVS Tajni ključ	Ovo je tajni ključ (kao lozinka) za AVS pristupni ključ koji je prikazan u tački KSNUMKS iznad. Za autentifikaciju je potrebna kombinacija pristupnog ključa ID i tajnog pristupnog ključa.
Enkripcija na strani servera	Ovo je ključ za šifrovanje / dešifrovanje, koji definiše da su očišćeni podaci šifrovani pomoću AVS-ovog sistema za upravljanje ključevima (KMS).
KMS ključ	Ovo je ključ za dešifrovanje podataka na SKSNUMKS kašiku
Zakaži	Definiše raspored za aktivnost čišćenja.
Isključeni dani	Koristeći polje Isključeni dani, možete konfigurisati dane u nedelji kada ne želite da aplikacija izvrši aktivnost čišćenja (ili čišćenja i arhiviranja). Ovo pomaže u zadržavanju podataka za dane isključene iz čišćenja. Ovo je opciono polje; Možete odabrati više dana.
IP adresa ili ime domaćina	IP adresa ili ime domaćina uređaja koji čuva vaše arhivirane podatke
Korisnik ID	Korisnik ID korisnika koji pristupa gore navedenom disku za čuvanje podataka. Ovo bi trebalo da bude kombinacija domena i korisničkog imena.

Lozinka	Lozinka za korisnika za pristup zajedničkom disku
Putanja	Put deljenog diska gde podaci treba da arhiviraju
SQL autentifikacija	Ovo je tipična autentifikacija koja se koristi za različite sisteme baza podataka, a sadrži korisničko ime i lozinku. Očigledno, instanca SQL servera može imati više korisničkih naloga (koristeći SQL authen-tication) sa različitim korisničkim imenima i lozinkama. Na zajedničkim serverima gde različiti korisnici treba da imaju pristup različitim bazama podataka, SQL autentifikacija je poželjna. SQL Autentifikacija je takođe potrebna kada se klijent (udaljeni računar) poveže sa instancom SQL servera na računaru koji nije onaj na kojem klijent radi.
Vindovs autentifikacija	Kada pristupate SQL serveru sa istog računara na kojem je instaliran, obično se od vas ne traži da unesete korisničko ime i lozinku. Sa Vindovs autentifikacijom, SQL server servis već zna da je neko prijavljen u operativni sistem sa autentifikovanim akreditivima. Usluga SQL servera koristi ove akreditive kako bi omogućila korisniku da uđe u svoje baze podataka. Naravno, ovo funkcioniše sve dok klijent boravi na istom računaru kao i SQL server, ili sve dok se klijent koji povezuje podudara sa Vindovs akreditivima servera. Vindovs autentifikacija se često koristi kao pogodniji način da se prijavite na SQL instancu servera bez kucanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika ili se uspostavljaju udaljene veze sa SQL serverom, treba koristiti SQL autentifikaciju.
Arhiva Bucket Path	Ovo je put na Google Cloud Storage-u gde aplikacija čuva arhivirane podatke.
Vrsta naloga	Ovo je tip naloga koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u. Koristite service_account kao podrazumevani tip naloga.
E-mail klijenta	Ovo je adresa e-pošte klijentskog naloga Google Cloud Platform koji se koristi za pristup Google Cloud Storage-u. 8. Unesite privatni ključ.
Privatni ključ	Ovo je privatni ključ Google naloga za pristup Google Cloud Storage za postavljanje arhiviranih podataka.

Kontrola Agent Desktop

Kontrola Agent Desktop je sveobuhvatna veb-bazirana aplikacija agenta koja omogućava kontrolnim agentima da po formi operacije jednim klikom za upravljanje kontaktima bez pristanka tokom ručnog biranja. Kontrolni agenti mogu da izaberu jednu ili više kampanja za filtriranje kontakata bez pristanka na Control Agent Desktop za ručno klikanje. Pored toga, pruža izveštaje o performansama koji nude snimke ključnih metrika. Ako je operater izabran za grupu bez saglasnosti ili državnu grupu, kontrolni agent prima kontakt broj koji treba kliknuti na radnoj površini.

Napomena: Ako su kampanje mapirane na kontrolnog agenta uklonjene ili ako je nova kampanja mapirana na agenta, ažuriranja se ne odražavaju u kontroli Agent Desktop. Korisnik se mora ponovo prijaviti da bi pregledao ispravke.

Dostupni filteri

Dostupni su sledeći filteri:

- Sve - Prikazuje sve kontakte.
- Normalni kontakti - Prikazuje kontakte koji nisu označeni kao povratni kontakti.
- Povratni kontakt - Prikazuje kontakti su koji su označeni kao povratni kontakti.
- Preferred Campaigns - Omogućava vam da izaberete više kampanja. Filtrira kontakte na osnovu odabranih kampanja.

Prijavite se

Izvršite sledeće korake da biste se prijavili na Control Agent Desktop:

1. Idi na Control Agent Desktop stranicu za prijavu. URL se isporučuje sa paketom aplikacije.
2. Unesite korisnika ID i početnu lozinku koja se dobija sa paketom. Da biste dodali kontrolnog agenta, pogledajte Korisnici.

Status agenta

Stanje dostupnosti je poznato kao prisustvo agenta i ukazuje na stanje kao što su Readi, Not Readi, i tako dalje. Kontrolni agent ručno menja režime rada od Spreman do Nije spreman i obrnuto. Na raspolaganju su sledeća stanja agenta:

- Spreman - Agent je dostupan za primanje poziva. Ako agent ne odgovori na poziv u okviru konfigurisanog trajanja, poziv se opoziva i usmerava na sledećeg dostupnog agenta.
- Nije spreman - Agent trenutno nije dostupan za primanje poziva. Aplikacija ne usmerava pozive na ovog agenta i usmerava poziv na sledećeg dostupnog agenta.

Da biste promenili stanje, kliknite **na Država** padajuće liste u gornjem desnom uglu stranice i izaberite odgovarajuće stanje.

Odjavi se

Kliknite **na Država** padajuće liste u gornjem desnom uglu stranice i izaberite **Odjava** iz padajuće liste.

Izveštaji

Kontrola Agent Desktop prikazuje podatke za poslednjih sat vremena. Izveštaj prikazuje sledeće podatke:

- Performanse - Procenat ukupnog kontakta prihvaćenog od ukupnog broja kontakata predstavljenih u poslednjih sat vremena.
- Efikasnost - Procenat ukupnih kontakata prihvaćenih u minuti.
- Broj dodeljenih kampanja - Ukupan broj kampanja dodeljenih agentu.
- Broj kampanja koje preferiraju da koriste - Broj kampanja izabranih za korišćenje.
- Ukupno kontakata predstavljenih u poslednjih 1 sat - Broj kontakata predstavljenih agentu u poslednjih sat vremena.
- Ukupan kontakt Prihvaćen u poslednjem 1 sat - Broj kontakata prihvaćenih od strane agenta u poslednjih sat vremena.
- Ukupan broj kontakata opozvan u poslednjem 1 sat - Broj kontakata predstavljenih agentu, ali nije prihvaćen.