



Användarhandbok för Webex Contact Center Campaign Manager

Version 4.2.1.2401

Huvudkontor i USA

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

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN SOM GÄLLER FÖR PRODUKTERNA I DEN HÄR HANDBOKEN KAN ÄNDRAS UTAN FÖRVARNING. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DEN HÄR HANDBOKEN ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON GARANTI, VARE SIG UTTRYCKLIG ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER.

PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN INGÅR I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS MED DENNA REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR EN KOPIA, OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program som utvecklats av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av UNIX-operativsystemet. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDNA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN HANTERING, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER SKALL UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR, ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA BRUKSANVISNING, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

De IP-adresser och telefonnummer som används i det här dokumentet är inte avsedda att vara verkliga adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram och övriga bilder som ingår i dokumentet är endast avsedda som illustration. All användning av verkliga IP-adresser eller telefonnummer i illustrationssammanhang är oavsiktlig och slumpmässig.

Alla tryckta kopior och duplicerade mjuka kopior anses vara okontrollerade kopior och originalversionen online bör hänvisas till för senaste versionen.

Cisco har över 200 kontor runt om i världen. Adresser, telefonnummer och faxnummer visas på Ciscos webbplats på www.cisco.com/go/offices.

Cisco och Ciscos logotyp är varumärken eller inregistrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. En lista över Ciscos varumärken finns på följande URL: www.cisco.com/go/trademarks. Tredje parts varumärken som nämns tillhör deras respektive ägare. Användning av ordet partner avser inte att ett partnerskap bildats mellan Cisco och något annat företag. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

INNEHÅLLSFÖRTECKNINGEN

Kundengagemang	5
Integration	5
Webex Contact Center	5
Användarhandbok för Campaign Manager	6
logga in på Campaign Manager	6
Lösenord	6
Ändra lösenord	7
Campaign Manager-konsolen	7
Språkstöd	7
Hemsida	7
Widgetar för startsidan	8
Ögonblicksbilder i realtid	8
Genvägar	9
Kampanjspecifika snabbänkar	9
Att göra-lista	10
Licensöverträdelse	10
Kampanj	11
Förutsättningar	11
Komma igång	11
Skapa kampanj	15
Kampanjgrupp	17
Kontaktstrategi	17
Konfigurationsalternativ	19
Konfigurera kampanj	23
Serverskript	66
Grupp	84
Få åtkomst till en grupp	84
Lägg till en röstkampanjgrupp	85
Lägg till en manuell kampanjgrupp	89
Systemkonfiguration	89
Lägen	93
Tidszon	94
Överensstämmelse	96
Global uppladdning	101
Affärsresultat	109
Område och postnummer	112
Statlig rätt	114
Helg	118
URL	119

Profil _____	120
Tilldela om agenter _____	131
Andra inställningar _____	133
Globala affärsparametrar _____	136
Status för hög tillgänglighet _____	138
Identitetsautentisering _____	138
Exportera eller importera kampanj _____	141
Kampanjkategori _____	142
Konfiguration av CPaaS-provider _____	144
API nycklar _____	146
Byggare av efterlevnadsvillkor _____	148
PII-skydd _____	152
Webex Uppringare för kontaktcenter _____	153
Kontaktstrategi _____	154
LÄGG TILL LÄGEN _____	154
Kontaktstrategi - Typer _____	155
Skapa kontaktstrategi _____	155
Lägeshantering _____	157
Licens _____	159
Användningsrapport _____	160
Användare _____	163
User Creation (Skapa användare) _____	163
Fält _____	163
Skapa användare _____	164
Skapa domänanvändare _____	165
Skapa SSO användare _____	167
Roller _____	168
Skriptdesigner _____	171
2-Sätt SMS _____	171
2-Sätt SMS rapporter _____	171
Samtalsguide _____	172
Kampanj _____	172
Former _____	173
Rapporter _____	181
Konfiguration _____	185
Samtalsguide _____	188
Påminnelser _____	194
Systemmeddelanden _____	195
Kampanjövervakning _____	195
Kampanjprognos _____	195
Systemmeddelanden _____	195
Kampanjövervakning _____	199



Kampanjprognos	200
Verktg	203
Rensa och arkivera	203



Kundengagemang

Campaign Manager är ett kraftfullt verktyg för kampanjhantering och listhantering. Den är utformad med funktionalitet och funktioner som syftar till att öka anslutningen mellan rätt parter och uppnå kampanjens affärsmål genom utgående interaktioner i flera kanaler. Campaign Manager tillåter schemaläggning av olika urvalsstrategier efter tid på dagen och veckodag. Det gör det möjligt att styra sekvensen av kommunikationskanaler eller intelligent hantera den bästa kanalen eller numret att kontakta vid den optimala tiden. Campaign Manager säkerställer efterlevnad av federala, delstatliga, TCPA- och FDCPA-lagar (Regulation F) samtidigt som listpenetrationen maximeras med hög framgångsgrad.

Integration

Webex Contact Center

Campaign Manager tillhandahåller Campaign Manager och Compliance för Webex Contact Center. Webex Contact Center använder den inbyggda uppringningsfunktionen för olika tempolägen. Campaign Manager tillhandahåller intelligens för kontakthantering och följer också alla efterlevnadskrav. Campaign Manager styr Webex Contact Center-kampanjer från programmet.

Användarhandbok för Campaign Manager

logga in på Campaign Manager

Så här loggar du in i Campaign Manager:

Logga in med inloggningsuppgifterna för Campaign Manager-användare

1. Gå till inloggningssidan för Kampanjhanteraren. URL:en levereras med Campaign Manager-paketet.
2. Ange användar-ID och initialt lösenord som medföljer paketet. Om du vill lägga till användare eller administratörer läser du Kampanjhanteraren-användare .

Logga in med Windows-autentisering

Om administratören har konfigurerat Windows-användarautentisering loggar du in på Campaign Manager med domäninloggningsuppgifterna.

Information om hur du lägger till fönsteranvändare finns i [Fönsteranvändare](#).

Logga in med identitetsleverantören SSO enkel inloggning

Om Administratörer har aktiverat SSO autentisering loggar du in med identitetsleverantören Enkel inloggning (SSO). Information om hur du lägger till SSO användare finns [SSO Användare](#).

Lösenord

Följande regler gäller för lösenord:

- Även om lösenord kan vara 8–10 tecken långa anges lösenordslängden av företagsadministratören, så det minsta antalet tecken kan vara större än 8.
- Lösenord får inte börja eller sluta med blanksteg.
- Du kan inte använda ett understreck (_) som sista tecken i ett lösenord.
- Giltiga tecken för lösenord är A-Z, a-z, 0-9, specialtecknen \$-_.+!*() och blanksteg.
- Även om andra specialtecken kan användas kan de skapa problem när du anger lösenord från en kommandorad eller i en webbadress, så de bör undvikas.
- Starka lösenord innehåller en blandning av bokstäver, siffror och specialtecken. Lösenord som är kopplade till säkra företag måste innehålla minst ett av varje.

Ändra lösenord

Så här ändrar du lösenordet för ditt konto:

1. Klicka på användarikonerna på valfri **sida och klicka på** Ändra lösenord .
2. Ange det aktuella lösenordet.
3. Ange det nya lösenordet och bekräfta genom att ange det igen.
4. Klicka på **Skicka**.

Campaign Manager-konsolen

Campaign Manager Console är en administrationsmodul där du kan utföra många administrativa uppgifter:

- Konfigurera programparametrar
- Hantera kampanjer
- Hantera listor
- Hantera administrativa användare och tillsynsanvändare
- Underhålla samtalsstrategier och affärsresultat
- Konfigurera e-post och SMS kanaler
- Skapa samtalsguider som agenter kan använda.

Obs! Följande stöds inte i programmet Webex Contact Center, men det kan finnas referenser i dokumentet:

- E-post, SMS och IVR kampanjer
- Återuppr
- AEM (Agent-Executive Mapped)-samtal.

Språkstöd

Campaign Manager har stöd för flera språk, till exempel engelska, kinesiska (traditionell), thailändska, tyska, japanska, italienska, franska och spanska. Användare kan välja språk vid installationen.

Hemsida

I följande tabell beskrivs de olika elementen på programmets startsida:

Fält	Beskrivning
Menyikon	Använd den här knappen om du vill expandera eller komprimera den vänstra huvudmenyn.
Meddelandeikon	Antalet systemvarningsmeddelanden som genererats av systemet.
Användarinformation	Definiera användarinformationen.
Användarnamn	Inloggad användarnamn.
Ändra lösenordsord	Låter dig ändra lösenordet.
Utloggning	Loggar ut dig från programmet.
Menyfönster	Visar länkar till programmets olika moduler. Detta innehåller även information om upphovsrätt.
Information om versionen	Visar den aktuella versionen av programmet.
Området Innehåll	Visar de konfigurerbara fälten som inmatningsområden, listrutor, kryssrutor och så vidare.

Widgetar för startsidan

Startsidan innehåller följande widgetar:

- Ögonblicksbilder i realtid
- Kampanjspecifika snabbänkar
- Att göra-lista
- Snabbänkar för hela programmet

Ögonblicksbilder i realtid

Den här widgeten innehåller ögonblicksbilder som ger en live, hög nivå, 360-graders vy av programmet. Följande information är kumulativ för applikationen från dess installation och första användning:

- Aktiva kampanjer – I det här avsnittet visas antalet aktiva kampanjer i hela programmet. Då visas även antalet kampanjer i kategorierna Totalt, Inaktivt och Förflutet.
 - Totalt - Det totala antalet kampanjer som skapats i programmet.
 - Inaktiv – Det totala antalet kampanjer som för närvarande inte körs – i ett tidspausat eller stoppat tillstånd.
 - Förfluten – Det totala antalet kampanjer som har passerat kampanjens slutdatum och tid.

- Totalt antal kontakter - Det totala antalet kontakter som laddats upp till programmet i alla kampanjer. Detta visar också en uppdelning av öppna, färska (ännu inte uppringda), schema, stängda och andra kontakter.
 - Öppna - Antalet kontakter som är öppna för tillfället. Dessa nummer inkluderar kontakter som levereras till uppringaren men ännu inte har ringts upp.
 - Färsk - Antalet kontakter som inte ringts ens en gång till detta ögonblick. Dessa nummer inkluderar kontakter som har levererats till uppringaren men ännu inte ringts upp.
 - Schemalagt – Antalet kontakter som är schemalagda för uppringning. Detta är summan av kontakter som har status som 0 (öppen) eller 4 (levererad), och IsFresh=0
 - Stängt – Antalet stängda kontakter.
 - Övriga - De kontakter som inte kan levereras - summan av kontakter som har rensats (kontaktstatus = 9), spolats/stängts via funktionen Hantera kontakter (kontaktstatus = 7) och förfallit (kontaktstatus = 34).

Följande information innehåller endast data för den aktuella dagen:

- Uppringda kontakter – Här visas det totala antalet uppringda kontakter i alla kampanjer.
- Kontakter anslutna - Visar det totala antalet kontakter som har anslutits
- Uppringda samtal – Här visas det totala antalet uppringda samtal i alla kampanjer. Detta inkluderar flera utringningar för samma kontakter. Antalet ökas även om samtalet är kopplat till kundens röstbrevlåda.
- Kopplade samtal – Här visas det totala antalet samtal kopplade mellan en agent och en kund i alla kampanjer. Detta inkluderar flera anslutningar för samma kontakter.

Genvägar

Den här widgeten länkar dig till olika sidor i applikationen, i alla kampanjer. Detta gör navigering till önskad sida enklare och snabbare med ett enda klick från hemsidan. Så här lägger du till sidor i snabbänkar:

1. Klicka **på Inställningar** på rubrikraden i widgeten Snabbänkar om du vill lägga till en ny snabbänkssida. Alla sidor som kan läggas till som snabbänkar till den här widgeten visas.
2. Markera kryssrutor som motsvarar de sidor som ska visas i snabbänkswidgeten.
3. Klicka på **Spara**.

Kampanjspecifika snabbänkar

Denna widget länkar dig till olika sidor relaterade till kampanjer i applikationen.

1. Klicka på **Kampanj** för att visa kampanjlistan.
2. Klicka på **Redigera** i **åtgärdsfältet** för den **kampanj** som du vill ha en snabbänk till.
3. Klicka på **Länka** på önskat konfigurationsobjekt för att placera snabbänken i widgeten. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en snabbänk.

Att göra-lista

Programmet innehåller en inbyggd att göra-lista, användbar för att spåra eller hantera aktiviteter som ska hanteras av upprigningsadministratören. Denna widget fungerar som en mångsidig applikationsinbäddad dagbok. Du kan lägga till uppgifter som behöver åtgärdas i en att göra-lista.

Widgeten Att **göra-lista** visar återstående tid för uppgiften att slutföras i olika färgkoder:

- **Grönt** när den återstående tiden för att utföra uppgiften är i dagar.
 - **Orange** när uppgiften ska vara klar i morgon.
 - **Blått** när den återstående tiden för att utföra uppgiften är i timmar.
 - **Rött** när den återstående tiden för att utföra uppgiften är i minuter.
- Obs!** De försenade uppgifterna visas utan färgkod. Du kan ta bort dem.

Utför följande steg för att lägga till en uppgift:

1. Klicka på **Lägg till ny** på rubrikraden i Att göra-listan om du vill lägga till en ny uppgift.
2. Ange en **rubrik** för uppgiften. Du kan till exempel köra en lanseringskampanj i SMS läge.
3. Ange den **aktivitet** som ska utföras som en del av uppgiften. Aktivitet relaterad till ovanstående objekt är **Skapa den SMS kampanjen**.
4. Ange en **DateTime** för slutförandet av uppgiften.
5. Klicka på **Spara**.

Licensöverträdelse

På startsidan visas en statisk avisering i följande scenarier:

- Konfigureras dagar innan licensen löper ut, en nedräkning till licensens utgångsdatum och tid.
- En nedräkning till slutdatumet, när detta sparkar in.
- Se [Licensöverträdelse](#) för mer information. Användare bör vidta lämpliga åtgärder för att återställa licenserna.

Kampanj

En kampanj är en samling poster/kontakter. I en kampanj kan du ladda upp kontakter, definiera uppringningsprioritet, schemalägga strategier och utföra olika andra uppgifter. Du kan också använda kampanjer för att hantera återuppringningar, som initieras baserat på kundens begäran om att bli återuppringda eller automatiskt initierade av systemet på grund av att den avsedda personen inte kontaktas. En kampanj fungerar som en samling listor, där varje lista innehåller de kontakter som laddats upp.

I det här avsnittet kan du integrera med kampanjen för partnerprodukten (specifikt för uppringning) eller med kön (specifikt för icke-uppringare) för att hämta information. I det här avsnittet kan du dessutom tilldela en kampanj till en grupp.

Förutsättningar

Förutsättningarna för att skapa en kampanj anges nedan:

Läge - De olika metoder som du kan använda för att nå en kund. Exempel på lägen är lägena Hemtelefon, Arbetstelefon, Mobil (Röst), SMS, E-post och SIP, Sociala medier (WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger osv.).

SIP-, **SMS**-, **e-post**- och **sociala medielägen** (WhatsApp, Twitter och Facebook Messenger kommer att finnas tillgängliga i en framtida version).

Kontaktstrategi - Kontaktstrategi handlar om att konfigurera en uppsättning regler för olika lägen. Denna uppsättning regler bestämmer, i vilket läge en kontakt nås (vanligtvis baserat på den vikt som tilldelats läget), den tid då en kontakt nås i ett visst läge, den tid då återförsök rings ut i konfigurerade lägen etc. Se Kontaktstrategi för mer information.

Tidszon – Listan över tidszoner som konfigurerats för den utgående kampanjen. Detta är relevant för kampanjutförande och även för att ringa upp kontakter i deras respektive tidszon. Se Tidszoner för mer information.

Du får inte nämna fler än 60 tecken eller specialtecken när du lägger till ett kampanjnamn.

Dessa behandlas mer ingående i respektive avsnitt.

Komma igång

I menyrutan till vänster klickar du på **Kampanj** så visas startskärmen för kampanjen . Följande uppgifter för varje kampanj anges nedan:

Obs!: Klicka på en rutnätsrubrik om du vill sortera data i stigande/fallande ordning efter rutnätet. Kolumnen **Status slutförd (%)** sorteras först efter status och sedan efter procentandel.

Kampanjprocent beräknas med formeln nedan:

$$\text{TotalPercentage} = \text{CompletedCalls} * 100 / \text{TotalCalls}$$

I ovanstående formel beräknas slutförda samtal enligt nedan:

$$\text{CompletedCalls} = \text{Antal (stängd)} + \text{Antal (Övrigt)}$$

1. **Kanal** som röst, e-post, SMS eller en kombination av röst och icke-röst.
2. **Klicka på kampanjnamnet** för att läsa in kampanjinformationen för redigering.
3. **Gruppenamn** som kampanjen tillhör. För kampanjer med delade listor visas ingen specifik kampanjgrupp. visas endast som Delad lista.
4. **Startdatum Daglig starttid** - Startdatum för kampanjen och den dagliga starttiden för kampanjen.
5. **Slutdatum Daglig sluttid** - Slutdatum för kampanjen och den dagliga sluttiden för kampanjen.
6. **Status och slutförd:**
 - a. **Skapad** - En kampanj har skapats och har ännu inte börjat ringa kontakter. Statusfältet är ljusblått.
 - b. **Kör**- Kampanj i ett pågående tillstånd, det vill säga uppringning av kontakter. Statusfältet är grönt.
 - c. **Startar** – När du startar en eller flera kampanjer med knapparna Sidåtgärder visas statusen som **Startar**. **Klicka på knappen Uppdatera** för att bekräfta att kampanjen har startat och statusen har ändrats till Kör.
 - d. **Stoppas** – När du stoppar en eller flera kampanjer med knapparna Sidåtgärder visas statusen som **Stoppas**. Klicka på **knappen Uppdatera** för att bekräfta att kampanjen har stoppats och statusen har ändrats till Stoppad.
 - e. **Stoppad – Ingen kampanj körs** . Statusfältet är rött.

Kampanj i tillståndet Stoppad ändras inte automatiskt till Körs vid den konfigurerade kampanjåtgärden. En administratör bör starta sådana kampanjer manuellt.
 - f. **Grupp stoppad** – Den mappade överordnade kampanjgruppen inaktiveras av administratören. Alla kampanjer i den inaktiverade gruppen har statusen Grupp stoppad. Statusfältet är rött.
 - g. **Avstängd tid – Kampanjen är avstängd (i ett tillfälligt stoppat tillstånd)**. En kampanj avbryts automatiskt utanför de konfigurerade tiderna för körning, helgdagar, kamerahelger, inoperativ veckodag osv. Vid den konfigurerade kampanjtiden ändras tillståndet automatiskt till Kör. Statusfältet är beige.
 - h. **Förfluten** – Kampanjer som har passerat det konfigurerade slutdatumet och den konfigurerade sluttiden markeras med statusen Förfluten och statusfältet är brunt.
 - i. **Slutfört** – Procentandelen som visas i slutet av statusfältet anger procentandelen kontakter som ringts upp (av det totala antalet kontakter som laddats upp för kampanjen).
 - j. **Etc** - Den **beräknade slutförandetiden** för alla uppringningsbara kontakter i kampanjen som ska ringas ut. Detta beräknas baserat på historik och aktuella dagsdata för totala poster som behandlats och total bearbetad varaktighet.

Kampanjstatistik

1. **Summa** – Det totala antalet kontakter som laddats upp för kampanjen.
2. **Öppen** – Antalet kontakter i öppet tillstånd. Kontakter med status 0.
3. **Färsk**- Antalet nya kontakter som ännu inte har ringts ut första gången. Kontakter med status 0 och IsFresh är lika med 1 i databasen.
4. **Schemalagt** – Antalet kontakter som är schemalagda för uppringning. Kontakter med status 0 och IsFresh är lika med 0 i databasen.
5. **Stängd** - Antalet stängda kontakter. Här kan du inte göra uppringningsförsök på stängda kontakter om den inte öppnas igen. Kontakter med status 1.
6. **Övrigt** – Antalet kontakter i andra tillstånd än öppet, nytt, schemalagt eller stängt.

Totalt antal kontakter beräknas med formeln nedan:

$$TotalKontakter = Antal (Öppna) + Antal (Stängd) + Antal (Övrigt)$$

Se [Kontaktstatus](#) för mer information.

Varje kontakt som laddas upp till programmet taggas med en status. Se [Kontaktuppgifter](#) för mer information.

Information om kontaktstatus

Status	Namn	Beskrivning
0	Öppen	Öppna Kontakt.
1	Stängd	Stängd kontakt.
2	Tillfälligt låst	Kontakt tillfälligt låst, kommer inte att levereras.
3	Uppladdning pågår	Kontakt mitt i uppladdningsprocessen.
4	Levereras till Dialer	Kontakten levereras till uppringaren.
5	Skriv över	Kontakten skrivs över under uppladdningen.
6	Listan har stoppats	Kontakt från en lista som har stoppats.
7	Stängd via hanterade kontakter eller spolad	Kontakten stängdes med funktionen Hantera kontakt/flushad kontakt.
8	Kontakten stoppad och stängd	Kontakten stoppad och stängd, levereras inte till uppringaren.
9	Kontakta Scrubbed	Kontakt från en lista som är skrubbad.
10	Kontakten flyttad till annan kamera	Kontakten flyttades från en kampanj till en annan kedjad kontakt.
11	Permanent stoppad	Kontakten har stoppats permanent och kommer inte att levereras till uppringaren.
20	Levererad kontakt stoppad	En kontakt som levereras till uppringaren stoppas från

		Uppringning.
21	Låst för PCB-leverans	Kontakt som är låst och levereras endast för ett personalt återuppringningssamtal (PCB). Funktionen Personlig återuppringning är inte tillämplig i den här versionen.
22	Låst för leverans av CSS-kontakter	Kontakt som är låst för leverans via ett CSS-schema (Contact Selection Strategy).
23	Låst för AEM leverans	Kontakt som är låst för Agent-Executive Mapped leverans.
24	Låst av Omplanera till res-schedule kontakt	Kontakt låst av omschemaläggaren som ska levereras som res-scheduled.
25	Låst av Schemalägg om till Stäng kontakt	Kontakt låst av omplanerare ska stängas.
30	Kontakt blockerad av DNC	Kontakt blockerad som Ring inte kontakt.
31	Kontakt blockerad av NDNC	Kontakt blockerad som nationell ring inte-kontakt.
32	Kontakt blockerad av DNC Scrub	Kontakt blockerad under DNC-skrubba.
33	Kontakt blockerad av rättstvist	Kontakten blockerades på grund av en rättstvist.
34	Utgången	Utgången kontakt.

Åtgärder

Eventuella kampanjåtgärder som skall vidtas mot bakgrund av följande:

- **Redigera** valfri egendom i kampanjen.
- **Copy** skapar en ny kampanj där alla egenskaper för den valda kampanjen (utom kampanjnamnet) behålls som de är.

När du duplicerar en kampanj replikerar programmet inte uppringningsinställningarna. Användarna måste manuellt skapa uppringningsinställningarna i kampanjen för en kopierad kampanj.

För en kopierad kampanj är det tillåtet att använda samma namn som en borttagen kampanj, med förbehåll för en passagerare. Historiska data för den gamla kampanjen tas bort från databasen när en ny kampanj skapas med samma namn som en borttagen kampanj.

- **Stoppa** (eller **starta**) kampanjen. Alla kontakter, utom aktiva levererade kontakter, stängs i uppringaren. Statusen för sådana kontakter ändras till Öppna i programmet.
- **Flush** stänger alla väntande kontakter som är tillgängliga i uppringningslistan.
Kontakterna som är aktiva i uppringaren spolas inte.
- **Ta bort** en kampanj.

Åtgärder på sidan

En åtgärdsknapppanel längst upp till vänster på sidan ovanför rubrikerna finns för att utföra olika åtgärder. Den här knappen visas bara om en administratör har konfigurerat den som ska visas.

Flera kampanjval fungerar bara för den aktiva sidan och inte för kampanjer på flera sidor.

Om du väljer flera kampanjer kan du bara använda knapparna Start och Stopp. Hela paletten med knappar är tillgänglig om du väljer en enskild kampanj.

- **Redigera** valfri egendom i kampanjen.
- **Copy** skapar en ny kampanj där alla egenskaper för den valda kampanjen (utom kampanjnamnet) behålls som de är.

För en kopierad kampanj är det tillåtet att använda samma namn som en borttagen kampanj, med förbehåll för en passagerare. Historiska data för den gamla kampanjen tas bort från databasen (under LCMReportingService slut-of-day-operationen) när en ny kampanj skapas med samma namn som en borttagen kampanj. Vi rekommenderar att du använder detta efter att ha utövat vederbörlig omsorg, eftersom detta resulterar i förlust av historiska data.

- **Starta** kampanjen.
- **Stoppa** kampanjen.
- **Flush** stänger alla tillgängliga väntande kontakter i uppringningslistan.

De kontakter som är aktiva i uppringarens cacheminne spolas inte.

- **Ta bort** en kampanj.

Sortera och sök

Data om kampanjlistan kan sorteras efter valfri kolumn. Klicka på en kolumnrubrik om du vill sortera data efter kolumnens stigande ordning. Du kan använda **sökrutan** längst upp till höger på sidan Kampanjlista för att söka efter och hämta nödvändig data.

Skapa kampanj

Information om kampanjen

Om du vill skapa en ny kampanj klickar du på **Lägg till kampanj** längst ned till höger på skärmen. Du kan ange grundläggande kampanjinformation i det här avsnittet.

Skärmen **Kampanjinformation** visas med följande information:

1. Ange ett **kampanjnamn**.
2. Ange en **kampanjbeskrivning**.
3. Välj en **kategori** i listrutan. Fältet är valfritt.

Om du inte har någon kampanjkategori som gäller för den här kampanjen kan du klicka på **knappen Kamerakategori** för att skapa en ny kategori. Se **Skapa kampanjkategori** för mer information.

4. Välj en **affärsresultatgrupp** i listrutan.

Om du inte har någon företagsgrupp som gäller för den **här kampanjen klickar du på knappen Skapa affärsresultat** och lägger till en ny affärsresultatgrupp. Se **Affärsresultat** för mer information.

5. Välj ett datumintervall **för kampanjen** . Kampanjen körs mellan det startdatum och slutdatum som valts i det här intervallet. Båda dagarna är inkluderande.
6. Välj ett tidsintervall **för kampanjen** . Kampanjen körs alla dagar (i det valda datumintervallet) mellan de valda tiderna.
7. Välj en tidszon **för kampanjen** . Programmet är utformat för att fungera i flera tidszoner.

Om du inte har en tidszon som gäller för kampanjen klickar du på knappen **Skapa tidszon** och skapa en ny tidszon. Se **TimeZone** för mer information.

Applikationen kan användas på olika platser för att köra kampanjer. Dessa platser kan spridas över olika kontinenter eller till och med olika platser på samma kontinent. Eftersom det är långt ifrån varandra kan kampanjerna behöva köras under arbetstiden på varje specifik plats. Applikationen är utformad för att fungera i flera tidszoner.

De olika platserna över hela världen är indelade i tidszoner baserat på de longituder de ligger i. Programmet har en bestämmelse där systemomfattande tidszoner kan konfigureras.

Den här tidszonen används som ett av alternativen för att associera kontaktens tidszon. Några andra element som applikationen använder för att bestämma kontakternas tidszoner är postnummer, riktnummer, stat etc.

8. Välj en **användningstyp** för tidszon för kampanjen. Det finns tre alternativ du kan välja mellan:

Ingen: Det här alternativet väljer tidszonen för kampanjen i **Tidszoner**.

Ärvt: Det här alternativet väljer den tidszon som valts i **kampanjgruppen**.

Åsidosätt: Det här alternativet åsidosätter, endast för den här kampanjen, start- och sluttider som konfigurerats för tidszonerna i kampanjgruppen. Start- och sluttiderna för gruppen visas när du klickar på **knappen Läs in standard** .

Användningstyp för tidszon är inte tillgängligt när du skapar en ny kampanj. Den är endast tillgänglig när du redigerar en befintlig kampanj.

9. Välj antal dagar från **Tid till Live(dagar)** räknare. **Time to Live** är antalet dagar som kontakterna laddat upp via funktionen för automatisk uppladdning.

10. Aktivera växlingen **Arbetsdagar** så att programmet beräknar Tid att leva endast med arbetsdagar.
11. Klicka på **Nästa för att slutföra skärmen och navigera till** guiden **Kampanjgrupp** .

Kampanjgrupp

I det här avsnittet kan du integrera med kampanjen för partnerprodukten (specifik uppringare) eller med kön (icke-uppringningsspecifik) för att hämta information.

Gruppval

Välj en kampanjgruppstyp från **Dedikerad kampanjgrupp**, **Delad lista** och **Snabbuppringning**.

1. Om **Dedikerad kampanjgrupp** har valts väljer du en **grupp** på rullgardinsmenyn.
2. Om **kampanjen Delad lista** är markerad döljs **alternativet Grupp** . Kampanjgruppen bestäms när vi skapar ett CSS-villkor för en viss kampanj med delad lista.
Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.
3. Om **Accelererad uppringning** har valts utför du stegen som beskrivs i **Accelererad uppringning**.
Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.
4. Navigera till avsnittet **Kontaktstrategi** .

Kontaktstrategi

En kontaktstrategi är det beräknade tillvägagångssättet för att bygga relationer med kunderna för att få en effektiv kampanjhantering.

Välj en **kontaktstrategi** för kampanjen.

Följande alternativ är tillgängliga:

Enkelt: En enkel strategi är lätt att konfigurera och går bara vidare från ett konfigurerat läge till ett annat i en cykel. Cykeln upprepas tills det konfigurerade antalet cykler har slutförts. Det tjänar sitt begränsade syfte i vissa typer av kampanjer som inte kräver någon avancerad kontakthanteringsmetodik.

Avancera: En avancerad strategi kan konfigureras och användas för mer detaljerade samtalsstrategier som återförsök på lägesnivå, övergångsfönster och olika samtalsfönster för lägen. Denna typ av strategi utnyttjar maximalt av applikationen för att ringa ut varje uppladdad kontakt.

Enkel

Som standard är alternativet **Enkel** kontaktstrategi markerat för en kampanj.

1. Välj en lämplig kontaktstrategi för kampanjen i listrutan.
Obs!: Om du inte har en kontaktstrategi som gäller för den här kontakten klickar du på **Skapa kontaktstrategi** för att skapa en ny strategi. Se **Skapa kontaktstrategi** för mer information.
2. **Globalt nytt försök** – Använd skjutreglaget eller ange önskat värde i nummerpanelen. Med det här alternativet kan du ange maximalt antal nya försök att ringa upp varje kontakt i kampanjen.
3. **Försök igen** varje dag- Använd skjutreglaget eller ange önskat värde i nummerpanelen. Med det här alternativet kan du ange maximalt antal nya försök att ringa upp varje kontakt i kampanjen.
4. **Försök igen** - Använd skjutreglaget eller ange önskat värde i nummerpanelen. Det här är antalet cykler som kontaktstrategin använder innan kontakten stängs.
5. Välj ett **intervall för cykelförsök**. Det här är intervallet mellan en cykel med nya försök och nästa. Ange de värden som krävs i respektive ruta under **Dag**, **Timmar** och **Min**.

Återuppringningsstrategi

Återuppringningsfunktionen stöds inte i den aktuella versionen. Den här funktionen är planerad för en framtida version.

Återuppringningsstrategi används för att boka om återuppringningskontakter. Om uppringaren till exempel försöker nå en kund vid en begärd tidpunkt och försöket misslyckas, används regeln för motringningsstrategi.

Det finns två typer av återuppringningar. **Personlig återuppringning** är när en återuppringning dirigeras till samma agent som hanterade det ursprungliga samtalet. **Normal återuppringning** är när en återuppringning dirigeras till en tillgänglig agent.

6. Välj en lämplig återuppringningsstrategi för kampanjen i listrutan.
Obs!: Om du inte har en återuppringningsstrategi som gäller för den här kontakten klickar du på **Skapa återuppringningsstrategi** för att skapa en ny strategi. Se **Skapa motringningsstrategi** för mer information.
7. **Återställ dagliga och globala återförsök** - Slå på **omkopplaren** om allt du vill att antalet globala och dagliga återförsök ska återställas till noll när du flyttar en kontakt till återuppringning.
8. **Försök med återuppringning** – Använd skjutreglaget eller ange värdet i nummerpanelen. Med det här alternativet kan du ange maximalt antal återuppringningsförsök för varje kontakt i kampanjen.
9. **Välj återställningsknappen** för PCB till NCB om det behövs.



Obs! En kontakt som markerats som Personlig återuppringningskontakt kan omvandlas till en vanlig återuppringningskontakt under vissa omständigheter, t.ex. upprepad underlåtenhet att nå den angivna agenten. För att undvika att kontakten inte når alls omvandlas detta till vanlig återuppringning för att nå någon annan tillgänglig agent.

Tillgängliga alternativ för Typ **av** nytt försök anges nedan:

- a. **Återförsök:** För att konfigurera antalet försök efter vilka en personlig återuppringning blir en normal återuppringning.
 - b. **Varaktighet:** Den tid i dagar, timmar och minuter efter vilken en personlig återuppringning blir en normal återuppringning om det uppringda samtalet av någon anledning inte når den tilldelade agenten.
10. Använd sifferpanelen för att ange antalet **försök att nå agent** – programmet gör antal försök att nå en agent innan en personlig återuppringning konverteras till en normal återuppringning.
 11. Klicka på **Nästa** för att slutföra skärmen och navigera till guiden Andra alternativ.

Förväg

Välj **alternativet Avancerad** kontaktstrategi för kampanjen.

1. Välj en lämplig kontaktstrategi för kampanjen i listrutan.
Obs!: Om du inte har en kontaktstrategi som gäller för den här kontakten klickar du på Skapa kontaktstrategi för att skapa en ny strategi. Se **Skapa kontaktstrategi** för mer information.
2. **Globalt nytt försök** – Använd skjutreglaget eller ange önskat värde i nummerpanelen. Med det här alternativet kan du ange maximalt antal nya försök att ringa upp varje kontakt i kampanjen.
3. **Försök igen** varje dag- Använd skjutreglaget eller ange önskat värde i nummerpanelen. Med det här alternativet kan du ange maximalt antal nya försök att ringa upp varje kontakt i kampanjen.
4. **Stäng dagliga försök** – Slå PÅ **reglaget** för att stänga kontakten när gränsen för dagliga återförsök har nåtts.
5. **Övergångsfönster** – Aktivera reglaget för att tillämpa den här funktionen på kampanjen. Övergångsfönstret erbjuder möjligheten att begränsa antalet försök för varje läge över en definierad varaktighetströskel.
6. **Övergångstid Dagar** - Använd skjutreglaget eller ange önskat värde i nummerpanelen för att hålla räkningen på försöken.
7. **Övergångsförsök** - Använd skjutreglaget eller ange önskat värde i nummerpanelen för att välja övergångsförsök.

Konfigurationsalternativ

I det här avsnittet kan du utföra konfigurationer med avseende på kampanjen.

1. Om det är en e-postkampanj väljer du en **e-postserver** för kampanjen.
Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

2. Om det är en SMS kampanj väljer du en **SMS Server** för kampanjen. Klicka på **Skapa SMS serverkonfiguration** om du inte har lagt till någon SMS server. Se **SMS** för mer information.

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

3. Om du vill aktivera en chattrobot för tvåvägskommunikation med SMS väljer du en i listrutan ChatBot-konto. Klicka på **Lägg till autentiseringsuppgifter** för chattrobot om du inte har lagt till inloggningsuppgifter för chattroboten. Se **ChatBot-autentiseringsuppgifter** för mer information.

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

4. Ange ett tröskelvärde för e-post i **fältet E-posttröskel**.

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

5. Ange ett **prefix**. Ett prefix är strängen som föregås av de överförda kontakterna vid leveransen till uppringaren.
6. Ange ett **suffix**. Ett suffix är strängsuffixet till de uppladdade kontakterna vid leveransen till uppringaren.
7. **Aktivera knappen Identitetsautentisering** för att förhandsgranska kontakterna för identitetsautentisering.

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

Funktionen Identitetsautentisering filtrerar kontakterna för att identifiera de giltiga kontakterna som kan ringas upp. Det gör det också möjligt att välja att ringa ut de kontakter som har misslyckats med tillgänglighetsvalideringen.

När växeln Identitetsautentisering är **PÅ** händer följande:

- a. Växeln **Tillåt ogiltigt enhets-ID** visas. Aktivera den här knappen **om** du vill inaktivera valideringsprocessen för kontakter utan enhets-ID och fortsätta ladda upp dem till kampanjen.
 - b. Listrutan **Identitetsautentisering** aktiveras. Klicka på **Identitetsautentisering** som finns i listrutan för att skapa en. Se **Identitetsautentisering** för mer information.
8. **Slå PÅ** kopplingsknappen om du vill att kontakterna i den här kampanjen ska kedjas till andra kameror. Se **Länkning** för mer information.
 9. **Slå PÅ PEWC-knappen** om du vill att PEWC-screening efter kontakter ska aktiveras för kampanjen. PEWC är **Prior Express Written Consent**. Denna efterlevnad kräver att telefonförsäljare erhåller föregående uttryckligt skriftligt medgivande från den uppringda parten för automatiskt uppringda eller förinspelade telemarketingsamtal till trådlösa nummer och förinspelade samtal till fasta telefoner i bostäder.
 10. **Slå PÅ knappen** Blockområde/Postnummer för att undvika att ringa upp kontakter som tillhör dessa **områden/postnummer** som är blockerade under respektive tidsperiod. För att veta mer, se **Område / postnummer**.
 11. Aktivera DNC-omkopplaren om du vill att DNC-screening för kontakter ska aktiveras för kampanjen. DNC är **Ring** inte. Vissa telefonanvändare markerar sig själva som DNC-kunder för att



undvika telemarketingsamtal. Ingen person eller organisation får ringa ett oönskat samtal eller skicka ett oönskat SMS till en telefon som är listad som DNC. DNC-listan upprätthålls inom en organisation.

12. **Aktivera NDNC-knappen** om du vill att NDNC-screening för kontakter ska aktiveras för kampanjen. NDNC är **Do Not Call** (registry) på nationell nivå. Om ett nummer är registrerat under NDNC (telecom-regulatory tagged as DNC), får ingen person eller någon organisation i det registrerade landet (där numret är registrerat) ringa ett oönskat samtal eller skicka en oönskad SMS.
13. Aktivera Litigator-funktionen genom att slå på Litigator-omkopplaren . Med **funktionen Processförare** kan administratören utföra efterlevnadskontroller under dataöverföringen. Det säkerställer att lagkraven uppfylls vid uppladdning och leverans av kontakter.
14. För att aktivera CPT-funktionen 1, slå på CPT-omkopplaren . Välj **Lägesvärde** eller **Unik identifiering** i listrutan. Den unika identifieraren skapas i [Globala affärsparametrar](#).
Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.
15. Om du har ett församtalsskript att köra före varje samtal aktiverar du omkopplaren för **Precall Script** .
Ett **precall-skript** kan användas för att integrera med ett externt program eller en extern databas för att fatta det slutgiltiga beslutet om att ringa upp en kontakt. Detta händer helst innan kontakterna levereras till uppringaren. Välj bland följande alternativ:
 - a. **Bibliotek**: Välj ett skript i skriptbiblioteket.
 - b. **VBScript**: Kör ett anpassat skript.
16. Om du har ett skript efter samtal att köra efter varje samtal aktiverar du reglaget **Postcall ON**.
Ett **skript efter samtal** kan användas för att utföra vilken åtgärd som helst efter uppringning, som att validera resultatet från uppringaren och anpassa omplaneringsbeteendet, eller någon tredjepartsintegration som att uppdatera CRM-statusen om samtalsresultatet etc.
Med skript efter samtal kan du anpassa produkten enligt beskrivningen nedan:
 - a. **Före omplanering**: Detta utförs innan du planerar om kontakten (det kan ändra olika parametrar som påverkar omplaneringslogiken genom anpassad logik).
 - b. **Efter omplanering**: Efter omplanering av kontakten (den kan använda omplaneringsinformationen för att ytterligare berika eller ändra strategin och använda informationen för att uppdatera externa plattformar).
 - c. **Båda**: Skriptet körs både före omplanering och efter omplanering. För mer information, se "Serverskript" på sidan 66 för fullständig information.
17. Om du vill att kontakterna ska levereras via funktionen **Enhanced Greenzone** vrider du på reglaget **PÅ**.
Förbättrad Greenzone är en funktion för att säkerställa att kontakter levereras ENDAST baserat på möjliga tidszoner och statliga regler hämtade från riktnummer och postnummer för alla lägen för kontakten. Observera att om kontakten har tre lägen kontrollerar programmet om alla tre kontaktlägena är uppringningsbara innan kontakten levereras till uppringaren.

1 Det gör det möjligt för användaren att kontrollera kundens föredragna tid under dataöverföring baserat på de valda parametrarna. Du måste aktivera CPT på både kampanj- och



delstatslagsidorna för att aktivera den här funktionen.

När växeln är aktiverad tar Förbättrad Greenzone hänsyn till alla siffror och postnummer som laddas upp för att beräkna Greenzone. Om 10 nummer laddas upp bestäms 20 tidszoner för varje telefonnummers riktnummer och postnummer. Om 2 postnummer på kontaktnivå (primära och sekundära postnummer) är aktiverade, lägger det till ytterligare 2 tidszoner vilket gör det till 22 tidszoner totalt att kontrollera. Programmet kontrollerar alla dessa tidszoner och levererar kontakten endast när alla 22 tidszoner har ett tillåtet anropsbart fönster.

På samma sätt, om statlig lag är aktiverad, skulle 22 stater relaterade till dessa tidszoner identifieras. Funktionen Enhanced Greenzone validerar start- och sluttiderna för alla de 22 lägena, sammanfogar kompil- tionen och levererar kontakten i det korsande tillåtna samtalsfönstret.

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

Obs! När kontakter misslyckas i Enhanced Greenzone schemaläggs de misslyckade kontakterna om igen.

18. Om dina kontakter måste ringas i enlighet med en **statlig lag**, slå på **strömbrytaren**.

Olika geografiska regioner som stater, länder etc. har lagar som reglerar kontaktcenterverksamhet. Dessa lagar kan konfigureras på applikationsnivå och väljas som tillämpliga på kameror. Se **delstatsrätt**.

Staten kan identifieras antingen med statskod, postnummer eller riktnummer. Du kan välja något av dessa baserat på datatillgängligheten:

- a. **Tillstånd:** Delstatens lagefterlevnad för den här kampanjen är enligt den delstat som konfigurerats i konfigurationen Systemomfattande program.
 - b. **Postnummer:** Statens lagöverensstämmelse för denna kampanj är enligt postnumret som är konfigurerat i systemet. Delstatslagen i den stat som tillhör detta postnummer och/eller ytterligare postnummer tillämpas.
 - c. **Riktnummer:** Statens lagöverensstämmelse för denna kampanj är enligt riktnumret som är konfigurerat i systemet. Delstatslagen i den delstat som tillhör antingen detta riktnummer och/eller postnummer på lägesnivå tillämpas.
 - d. **Områdespostnummer:** Delstatens lagefterlevnad för den här kampanjen är enligt riktnumret som är konfigurerat i systemet. Den delstat som tillhör ett riktnummer och/eller postnummer och/eller extra postnummer och/eller postnummer på lägesnivå.
19. **Statlig lag med förbättrad grönzon:** Du kan aktivera både statlig lag och förbättrad grönzon. En kontakt kan identifieras som tillhörande flera tidszoner baserat på riktnummer, postnummer, extra postnummer och postnummer på lägesnivå beroende på konfigurerad delstat. Det är möjligt att en enda kontakt kan behöva kontrolleras för en säker uppringningsbar tid för flera parametrar som anges ovan, inklusive tillåten tid för uppringning på statlig nivå. Genom att aktivera Greenzone-knappen på kameranivå säkerställs att programmet kontrollerar alla dessa parametrar innan det levererar kontakterna för uppringning.

Obs: State Law follow type är inte tillämplig för Enhanced Greenzone.

20. Välj lämplig **statlig laggrupp** som är tillämplig för den här kampanjen.

State Law Group tillåter administratören att definiera enskilda stater och dess koppling till postnummer och / eller riktnummer och slutligen gruppera dessa stater tillsammans som en **statlig laggrupp** med definitionen av anropbar tid och helgdagar. När programmet fastställer mer än ett tillstånd baserat på post- och riktnummer gäller prioriteten i **System > State Law Group** . Se **State Law Group** .

21. **Klicka på knappen Spara** för att spara kampanjen. Fortsätt med att konfigurera de olika kraven för den nyligen skapade kampanjen.

Konfigurera kampanj

När du har skapat kampanjen finns det olika andra aspekter som du måste konfigurera för att kampanjen ska fungera som du vill. Det här avsnittet handlar om hur du konfigurerar följande element:

1. Affärsparmetrar
2. AI-konfiguration

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

3. CSS
4. Kedja
5. Kontaktlistor
6. Hantera kontakter
7. Schemalägga
8. IVR Mallredigeraren

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

9. Redigeraren för e-postmallar

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

10. SMS Mallredigeraren

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

11. Annan konfiguration

Var och en av ovanstående menyalternativ kan placeras som en **snabblänk** på programmets **hemsida** . Klicka på önskad **länk** och sidan är nu tillgänglig för visning/redigering med ett enda klick direkt från programmets hemsida.

Affärsparmetrar

Affärsparmeter är en affärsspecifik data som kan användas för olika ändamål. Några användningsområden är:

1. Associera data till kontakter vid uppladdningstillfället.
2. Definiera anpassade villkor för CSS för att definiera en uppringningsstrategi för att prioritera en kontakt.
3. Fråga kontakterna baserat på dessa parametrar och hantera dem i **funktionen Hantera kontakter** .
4. Fyll i dessa parametrar på agentens skrivbord när skärmen dyker upp under ett samtal.

Du kan skapa totalt 25 affärsparametrar. Dessa 25 inkluderar alla parametrar som du använder från vilken uppringare som helst. Om du till exempel använder 4 anpassade fält i uppringarens importregel kan du skapa ytterligare 21 affärsparametrar.

Obs!: Som standard skapas alla fält som definieras i importregeltabellen under affärsparametrar.

Skapa affärsparameter

1. Klicka på **Lägg till** för att lägga till en affärsparameter.
2. Välj ett **affärsparameternamn** i listrutan. Den listar de parametrar som konfigurerats i Globala affärsparametrar. Information om hur du lägger till en ny parameter finns i **Globala affärsparametrar**.
3. I listrutan **Datotyp** väljer du en **datotyp** för affärsparametern. Tillgängliga alternativ är:
 - a. **Tal**, för numeriska data.
 - b. **Float**, för tal med decimalvärden.
 - c. **DateTime**, för värden som representerar datum och tid. Om du väljer den här datatypen väljer du önskat datumformat i **fältet Format** .
 - d. **Sträng**, för alfanumeriska data som innehåller något tecken.
4. Aktivera växlingen **Stora data** om du vill definiera affärsparametern som ett massfält. Affärsparametrar som definieras som bulkfält har ingen begränsning av fältlängden för data som går in som affärsparameter.
5. Ange antalet tecken som tillåts för data i **kolumnen Teckenlängd** .
6. **Aktivera agentvyknappen** om du vill visa affärsparametrarna för agenterna på deras skrivbord.
Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.
7. **Aktivera knappen Agentvy/Redigera** så att agenter kan redigera.
Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.
8. Slå PÅ DNC-omkopplaren om det behövs. Detta gör det möjligt för programmet att fastställa att ett samtal till en kontakt baserat på detta affärsområde omfattas av DNC-regler (Do Not Contact).
9. Välj ett **kundmallfält** i listrutan som är lämpligt med affärsparameternamnet.

Fältet **Kundmall** aktiveras endast när minst någon av P2P- och BTTC-växlarna är PÅ i avsnittet Konfigurationsalternativ på sidan Konfigurera kampanj. Se [Konfigurera Campaign](#) för mer information.

10. Klicka på **Spara** om du vill slutföra skapandet av ett företagsfält eller på **Avbryt** om du vill återgå utan att spara någon information.

Obs! Programmet indexerar inte affärsfältens data eftersom användningen av de 26 affärsfälten (inklusive den unika identifieraren) är kundberoende och inte enhetlig mellan kunderna. Vi rekommenderar att användarna tar hjälp av supporten för att skapa ytterligare index baserat på affärsbehov.

11. Antalet affärsfält som skapats och antalet tillgängliga visas i det övre högra hörnet av rutnätet.
12. Du kan också skapa en unik identifierare. I idealfallet kan det finnas identiska affärsområden i olika branscher som kan behöva grupperas för olika ändamål.
13. Kund-ID kan till exempel vara ett affärsfält i alla kampanjer för vilka gruppering krävs i rapporter. Kund-ID kan dock vara det första affärsfältet i Kampanj A, sjätte i kampanj B; och tionde i kampanj C - detta gör gruppering till en utmanande uppgift. I stället kan du skapa det här affärsfältet som ett fält för unik identifierare och gruppera data från fältet Unik identifierare. Följ stegen nedan för att skapa en unik identifierare.
14. Klicka på knappen **Lägg till unik identifierare** om du vill lägga till en unik identifierare.
15. Ange de uppgifter som krävs och klicka på **Spara**.

Observera: Programmet indexerar inte affärsfältens data eftersom användningen av de 26 affärsfälten (inklusive den unika identifieraren) är kundberoende och inte enhetlig mellan kunderna. Vi rekommenderar att användarna tar hjälp av supporten för att skapa ytterligare index baserat på affärsbehov.

Kampanjfält

Kampanjfält är statiska fält som kan användas för BTTC-funktioner (se [AI-konfiguration](#)). Ansökan gör det möjligt att ställa in fem kampanjfält. Navigera till **avsnittet Kampanjfält**.

Utför följande steg för att ställa in kampanjfälten.

1. **Öppna fliken Kampanjfält** under **modulen Affärsparameter**.
2. Ange parameternamnet för kampanjfältet i fältet **Nyckel**.
3. Ange ett motsvarande värde i fältet **Värde**.
4. Klicka på knappen **Spara** för att spara informationen.
5. Klicka på **knappen Avbryt** för att avbryta informationen.
6. Klicka på knappen **Ta bort** om du vill ta bort informationen.



AI-konfiguration

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

AI-konfigurationsfunktionen gör det möjligt för administratörer att använda inbyggd artificiell intelligens för att göra förutsägelser baserade på historiska data. Tillgängligheten av historiska data leder till mer exakta förutsägelser.

För att kontrollera om du har licens kan du klicka på **licensmodulen** och kontrollera om **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** visar aktiverat, annars är fliken AI-konfiguration inaktiverad.

AI-konfigurationsmodulen ger åtkomst till följande prediktiva AI-funktioner.

Det finns två alternativ i AI-konfiguration:

1. Bästa tiden att ringa (BTTC)
2. Rätt tid att kontakta (RTC)

Bästa tiden att kontakta

BTTC är en modell för artificiell intelligens som hjälper till att minska nya försök och maximera antalet lyckade samtalsanslutningar genom att:

1. Förutsäga den bästa tidsluckan under vilken en kund kan kontaktas för dagen.
2. Rekommendera rätt telefonnummer som ska användas under den bästa

tidsluckan. Utför följande steg:

Slå **PÅ** BTTC-omkopplaren för att aktivera läget Bästa tid att ringa för kontakterna.

Använd skjutreglaget eller ange ett värde för **Kontaktröskel**. Klicka på **Spara**. Ett bekräftelsemeddelande visas.

Den artificiella intelligensen i applikationen avgör sannolikheten att lyckas nå rätt kontakt. Denna sannolikhet uttrycks i procent. Högre procentandel, bättre chanser till framgångsrik kontakt.

Kontakterna från leadlistan ordnas i fallande ordning efter framgångsprocenten. Applikationen väljer kontakter som tilldelas med sannolikheten för framgång som vald, eller högre.

Om administratören till exempel väljer 60 % som bryttröskelvärde rings de kontakter som har sannolikhetsprocenten 60 % eller högre upp först. Uppringningen sker i fallande ordning efter sannolikhetsprocent vid den schemalagda tidpunkten.

Tröskel Calculator

Programmet ger administratörer ett verktyg som heter **Tröskelräknare**. Använd skjutreglaget eller ange en **sannolikhetsströskel** och klicka på **knappen BERÄKNA**. Det här verktyget beräknar antalet kontakter för den angivna procentandelen. Posterna som matchar förutsägelsefrekvensen på kampanjnivå fylls i baserat på beräkningen som gjorts av programmet.

Programmet fyller automatiskt i följande fält baserat på det angivna sannolikhetsströskelvärdet.

1. **Totalt antal tillgängliga poster** – Det totala antalet poster som är tillgängliga i kampanjen.
2. **Förutsagda uppringningsbara poster** – Antalet uppringningsbara poster som är tillgängliga i kampanjen, förutspådda baserat på tröskelvärdet för sannolikhet.
3. **Förutsagda positiva anslutningar** – Antalet poster som förutspåtts som positiva anslutningar utifrån de förutsagda uppringningsbara posterna.
4. **Förväntad penetrationshastighet - Kolumnen** visar hur väl filtret fångar de kontakter som kommer att ansluta.
5. **Förutsagd anslutningsnoggrannhet - Kolumnen** visar hur exakt filtret inkluderar kontakter som kommer att ansluta och tar bort kontakter som inte kommer att ansluta.
6. **Förväntad precisionsnoggrannhet - Kolumnen** visar hur exakt filtret fångar framgångsgraden / anslutningshastigheten för de valda kontakterna.

Rätt person att kontakta

Administratörer kan också välja **alternativet Rätt person att kontakta** genom att aktivera växlingsikonen . Det här alternativet inaktiverar automatiskt BTTC och alla anslutna fält.

Om RPC är markerat ringer programmet upp alla kontakter från leadlistan i fallande ordning utan några begränsningar för brytgränsen.

Kedja

Kampanjlänkning är en funktion som gör det möjligt att länka kontakter från en kampanj till en annan under körning. Under körning, baserat på agentuppsättningsdispositioner, sker kedjeprocessen. Användare kan konfigurera olika målkampanjer för olika resultat i källkampanjen.

Länkning kan uppnås med någon av följande metoder:

Move (Flytta) – Kontakten länkas till målkampanjen när den stängs i källkampanjen. När en kontakt stängs efter att de konfigurerade globala återförsöken har uppnåtts och länkningskonfigurationen för det här resultatet matchar, länkas kontakten via flyttypen till målkampanjen. Detta är nu en ny kontakt i målkampanjen.

Kopiera – Kontakten länkas till målkampanjen när det kedjekonfigurerade resultatet för samtalet tas emot. När en agent anger ett resultat och resultatet matchar länkningskonfigurationen, länkas kontakten till målkampanjen vid första försöket. Om det blir fler återförsök ringer källkampanjen upp kontakten igen. Detta kan leda till att agenten anger samma resultat en andra gång - kontakten kedjas igen till målkampanjen. Detta fortsätter tills källkampanjen får slut på återförsök.

Det finns ingen validering för dubblettkontakter i destinationskampanjen. Om en kontakt får det konfigurerade resultatet flera gånger kedjas det flera gånger i målkampanjen.

Konfigurera länkningsreglerna i programmet för kontakter som ska länkas från en kampanj till en annan.

Mapping

1. I fältet **Namn** anger du ett mappningsnamn **för länkningskonfigurationen** .
2. I listrutan Målkampanj **väljer du en som vill länka kontakter från kampanjen** .
3. De **lägen** som är **mappade till målkampanjen visas i fältet Mållägen** . För vart och ett av dessa lägen visas lägena för källkampanjen i listrutan. Välj ett läge från källkampanjen som du vill mappa till ett läge i målkampanjen.
4. Måloffärsfälten visar alla affärsfält **som mappats i målkampanjen** . **Källaffärsfälten visas i en listruta**. Mappa varje **måloffärsfält** till ett **källaffärsfält**.
Om fälten Lägen och Företag är gemensamma i både käll- och målkampanjer fylls fälten i automatiskt.
5. **Aktivera knappen Nya kontakter** om du vill att kontakten ska markeras som färsk i målkampanjen. Om du väljer detta skickas kontakten omedelbart till uppringaren. (ELLER)
6. Om Nya kontakter är **AV** behandlas det som en kontakt som ska schemaläggas om i Target-kampanjen.
7. Fyll i fältet **Schemalägg om efter** genom att välja **Dagar**, **Timmar** och **Minuter** i nummerpanelen. Det här är den tidpunkt då kontakten rings nästa gång i målkampanjen efter framgångsrik kampanjkedja.
8. **Aktivera knappen Behåll globala återförsök** om du vill behålla antalet globala återförsök på kontaktnivå i den länkade kampanjen. **I läget AV** initieras antalet globala återförsök till noll i den länkade kampanjen.
Växeln Behåll dagliga försök är endast aktiv om växeln Behåll globala försök är PÅ.
9. Aktivera reglaget Behåll **dagliga återförsök** om du vill behålla antalet dagliga återförsök på kontaktnivå i den länkade kampanjen. **I läget AV** initieras antalet dagliga återförsök till noll i den kedjade kampanjen.
10. Klicka på knappen **Spara** för att slutföra mappningen.

Resultat

Navigera till **avsnittet Resultat** för att välja de **resultat** som ska initiera länken för den här kampanjen. Följ stegen nedan:

1. Välj en mappning i listan **Sparade mappningar** i den vänstra rutan.
2. Du kan antingen välja affärsresultat eller telefoniresultat, eller båda, som utlöser den konfigurerade länken.
3. **Alla affärsresultatgrupper** fylls i i listrutan **Gruppenamn** . Välj en **resultatgrupp** för företag.

4. Alla resultat under denna **affärsresultatgrupp** är ifyllda. Välj de affärsresultat **som krävs** för länkning.
5. **I fönstret Telefonireultat** väljer du först Läge i listrutan. Alla lägen som är tillgängliga i källkampanjen visas för val.
6. **Alla samtalsstrategier som använder det valda läget visas nu i listrutan** Strateginamn .
7. **Alla telefonireultat** för det valda **läges** - och **kontaktstrategiparet** visas. Välj ikonen **Telefonireultat** för länkning.
Kontakter med återuppringningstelefonikan inte länkas till andra kampanjer.
8. Klicka på knappen **Spara** för att slutföra länkningen.

Fliken **Mappade resultat** innehåller alla mappade **affärs** - och **telefonireultat** . Välj antingen **Affärsresultat** eller **Telefonireultat** på fliken **Mappade resultat** för att se alla länkmappningar.

Klicka på knappen **Redigera** om du vill redigera en länkad mappning.

Målkampanjerna har ett list-id med nummer -1. Inkommande länkade kontakter från andra kampanjer läggs till i listan. Varje målkampanj har bara en lista (list-id -1) för inkommande sammanlänkade kontakter från andra kampanjer.

Kontaktvalsstrategi

En kontaktvalsstrategi (CSS) definierar hur du prioriterar dina kontakter för uppringning i en kampanj. Du kan till exempel ha tre kategorier av kreditkortsinnehavare i din kampanj: platina, guld och silver. Genom att konfigurera en CSS kan du se till att programmet pushar en viss procentandel eller ett visst antal Plat- inum-kontakter och/eller guld- och silverkontakter baserat på prioriteten.

Navigera till **CSS** så **visas skärmen Kontaktvalsstrategi** .

Skapa en ny CSS-grupp

Följ anvisningarna för att skapa en ny **kontakturvalsstrategigrupp** :

1. Ange ett nytt **CSS-gruppnamn**.
2. Ange ett **villkorsnamn**. Detta är ett obligatoriskt fält. Du kan inte använda specialtecken i namnet, förutom understreck, bindestreck och vid (_ , - , respektive @) i villkorsnamnet.
3. Navigera till avsnittet CSS-villkor .
4. Du kan skapa villkor antingen med alternativet **Byggvillkor** eller **Skrivvillkor** . Aktivera önskad växel baserat på dina önskemål.

Skapa ett CSS-villkor - Byggvillkor

Klicka på knappen **Lägg till ny** för att lägga till ett nytt CSS-villkor. Fyll i följande fält:

1. Ange ett nytt **CSS-gruppnamn**.
2. Aktivera reglaget **Advanced Builder** om du vill skapa ett **avancerat CSS-villkor**.
Obs! En Advanced Builder kräver noggrann konditionsuppbyggnad manuellt. Felaktig placering av fästen kan leda till att CSS-tillståndet väljer felaktiga och oavsiktliga kontakter för leverans till uppringaren. Å andra sidan, om reglaget Advanced Builder är AV, kan du lägga till villkor i grupper, med förvalda och/eller villkor.
3. Skärmen **Advanced Builder** visas nedan.
4. Ange en öppen hakparentes - (- i den första cellen.
5. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** . För att veta mer, klicka [här](#).
6. Välj en jämförelseoperator bland alternativen nedan – detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. De tillgängliga parametrarna är:
 - a. är exakt lika med
 - b. är mindre än
 - c. är mindre än eller lika med
 - d. är större än
 - e. är större än eller lika med
 - f. är inte lika med
 - g. Gilla
 - h. I
 - i. Inte i
 - j. Inte som
7. Ange ett värde som det här villkoret ska uppfylla för att kontakten ska väljas för leverans.
8. Stäng fästet.
9. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
10. Slutför **steg 4** till **9**. Lägg till så många villkor som du kan behöva för din CSS.
11. När du är klar med villkoren klickar du på **Spara** för att slutföra
12. Om du inte använder Advanced Builder använder du den enkla byggaren som visas på skärmen nedan:
13. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** . Se steg 5 för mer information.

Om du väljer List-ID för systemfält eller Globalt list-ID visas ett popup-fönster där du kan välja lämplig lista från de tillgängliga listorna.

14. Välj ett jämförelsealternativ - detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. Vissa jämförelseparametrar för ditt tillstånd kan vara > (större än), < (mindre än), = (lika med) etc.
15. Ange ett värde som det här villkoret ska uppfylla för att kontakten ska väljas för leverans.
16. Stäng fästet.
17. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
18. På den nya raden väljer du antingen **OCH** eller **ELLER** i listrutan Beslut.
19. Du kan fortsätta att lägga till fler sådana villkorsgrupper. Klicka på **Spara** när du är klar.
20. Om du vill lägga till fler grupper väljer du knappen **Lägg till** bland gruppåtgärdsknapparna .
21. Upprepa **steg 12** till **17**.
22. Navigera till **avsnittet Sortera efter** .

Fält:

Fält	Beskrivning
Max antal återförsök	Detta är det aktuella inkrementerade värdet för det maximala antalet nya försök som kan göras för att ringa upp varje kontakt i kampanjen.
Dagliga försök igen	Detta är det aktuella värdet för det maximala antalet nya försök som kan göras för att ringa upp varje kontakt under en dag för den här kampanjen.
Cykelförsök igen	Detta är det aktuella ökade värdet för det maximala antalet återförsök som kan göras under en uppringningscykel. En cykel är en uppsättning uppringningsförsök, en gång till alla lägen som en kontakt överförs med. En kontakt laddas till exempel upp med tre lägen – hemnummer, arbetsnummer och mobilnummer. En uppringningscykel slutförs när programmet ringer alla dessa lägen (i konfigurerad ordning) en gång vardera.
Försök med e-post igen	Detta är det aktuella inkrementerade värdet för antalet återförsök som tillåts för kontakter som ska levereras för e-postkampanjer. Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.
SMS Försök igen	Detta är det aktuella inkrementerade värdet för antalet återförsök som tillåts för kontakter som ska levereras för SMS kampanjer. Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.
Senast öppnad	Kontakterna med konfigurerat datum och tid för senaste åtkomst som ska levereras som en del av denna CSS.
Prioritet	Den prioritet som tilldelats kontakterna som ska redovisas vid leverans enligt denna CSS.
Lead Poäng	Leadpoängen som ska beaktas för att leverera kontakter är per denna

	CSS. Lead Score hjälper till att identifiera den mest potentiella kunden som ska kontaktas från en kampanj. Denna poäng kan också ställas in vid tidpunkten för uppladdning eller avslutning, samtidigt som affärs- / telefonireultatet definieras.
CallStartTime	Det här är samtalets starttid som anges av omschemaläggaren. Samtal som faller inom starttiden som nämns i detta villkor väljs för leverans.
Samtalssluttid	Det här är samtalets sluttid som den har angetts av omschemaläggaren. Samtal som faller inom sluttiden som nämns i detta villkor väljs för leverans.
List-ID	List-ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör list-ID:n i det här CSS-villkoret levereras.
samtalstyp	Samtalstypen.
SenasteUtgång	Det senaste resultatet som angetts för den här kontakten. Kontakter med vald Last Out- come levereras.
Globalt list-ID	Det globala list-ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör de globala list-ID:na i det här CSS-villkoret levereras.
Userid	Detta agent-ID har taggats till kontakten. Samtal levereras till uppringaren och korrigeras till agenten som nämns i det här fältet.
Telefonnummer	Telefonnumret till kontakten som ska levereras enligt denna CSS.
Zonnamn	Namnet på den tidszon som kontakten tillhör.

Skapa ett CSS-villkor - Skrivvillkor

- Du kan också använda **alternativet Skrivvillkor** i stället för att använda Enkel eller Avancerad villkorsbyggare.
- Om du vill börja skriva CSS-villkoren aktiverar du växeln **Skrivvillkor**. Tänk på följande innan du väljer alternativet Skrivvillkor:
 - Programmet validerar endast syntaxen - tillåter dig inte att spara villkor med fel syntax.
 - Programmet validerar inga fält. Om syntaxen är giltig och frågan inte returnerar några resultat kontrollerar du och förfinar/skriver om frågan.
- Börja ditt tillstånd genom att öppna en klammerparentes ({}). Programmet dyker upp tre objekt
 - Systemfält
 - Affärsparametrar
 - Uttryck Mer information finns i Uttrycksverktyget.
- Alla systemfält som anges i punkt 5 i avsnittet Skapa ett CSS-villkor - Byggvillkor är tillgängliga för val. Följande fält är dessutom tillgängliga för funktionen Skrivvillkor:

- a. **Kontakt-ID** - Kontakt-ID som genereras av programmet.
 - b. **CallStartDate** – Det här är samtalets startdatum som anges av omschemaläggaren. Samtal som faller inom startdatumet som nämns i detta villkor väljs för leverans.
 - c. **CallEndDate** – Det här är samtalets slutdatum som anges av omschemaläggaren. Samtal som faller inom slutdatumet som nämns i detta villkor väljs för leverans.
 - d. **Tillstånd** – Kontaktens geografiska tillstånd.
 - e. **Postnummer** - Postnumret som kontakten tillhör.
 - f. **Riktnummer** – Riktnumret som kontakten tillhör.
 - g. **CreatedTime** - Datum och tid då kontakten lades till / omplanerades. Kontakter med den här skapade tiden väljs för leverans om detta ingår i villkoret.
 - h. **SecondaryZipCode** – Kontaktens sekundära postnummer, om det har mappats.
5. Klicka på **Spara** för att spara frågan.

Obs!: Du kan använda **knappen Fråga** från åtgärdspanelen för att läsa villkoret som du har skapat med funktionen Skrivvillkor. Du kan dock inte redigera frågan. Om du vill redigera en fråga använder du knappen Redigera på åtgärdspanelen.

Beställ efter

1. Avsnittet Sortera **efter** bestämmer i vilken ordning du vill att de matchade kontakterna för de definierade villkoren ska levereras till uppringaren - stigande eller fallande. Skärmavsnittet **Beställ efter** visas nedan.
2. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält**. För att veta mer, klicka [här](#).
3. I listrutan Sortera väljer du **Asc** eller **Desc** för Stigande respektive Fallande sortering.
4. Om du vill lägga till fler sorteringsordningar klickar du på **lägg till-knappen** .
5. När du är klar med sorteringsordningarna klickar du på **Spara** för att slutföra CSS-villkoren. Det sparade villkoret visas under Systemvillkor.
6. Klicka på **knappen Spara och spola** om du vill spara ändringarna och spola (stänga) alla kontakter på uppringaren och öppna dem i programmet igen.
Du kan hoppa över att skapa villkor och välja ett standardvillkor för CSS.
7. Det sparade villkoret visas under Systemvillkor. Använd knappen CSS-villkorsåtgärd för att utföra följande åtgärder:
 - a. **Redigera** CSS-villkoret. När du redigerar ett CSS-villkor liknar skärmen Skapa ny CSS-grupp. Gör nödvändiga ändringar och klicka på **Spara** för att slutföra redigeringen.

- b. **Ta bort** CSS-villkoret.
 - c. **Visa kontakter** som matchar CSS-villkoret.
8. Kontakterna visas.
9. När kontakterna som matchar CSS-villkoret visas väljer du specifika kontakter eller använder något av följande alternativ:
- a. Markera kryssrutan **Markera alla** om du vill markera de kontakter som fyllts i på sidan.
 - b. Markera kryssrutan **Global markering** om du vill markera alla kontakter på olika sidor.
10. Klicka på knappen **Åtgärder** . Utför någon av följande åtgärder på de markerade kontakterna:
- a. Välj **Ändra omplaneringstid** om du vill boka om kontakten till ett senare datum och/eller en senare tid. Ange **starttid** och **sluttid** för att boka om kontakten i det här fönstret. Klicka på **Schemalägg om kontakter** för att slutföra åtgärden.
 - b. Välj **Återställ som ny kontakt** – den här åtgärden återställer kontakten som ny kontakt. Klicka på **Kontakter** för att slutföra åtgärden.
 - c. Välj **Öppna kontakter** igen om du vill öppna kontakten för uppringning igen. Klicka på **Schemalägg om kontakter** för att slutföra åtgärden.

Obs! Om du markerar kryssrutan **Ångra affärsfältvärden som uppdaterats av agenter** ignorerar programmet eventuella uppdateringar av affärsfältvärden som agenterna gjort under sina interaktioner, och programmet återgår till affärsfältvärdena vid tidpunkten för kontaktöverföringen.

Till exempel överförs kontakt A med affärsfältvärden för mobilnummer och kund-ID (123456). Under agentinteraktionen begär kunden ändring av mobilnummer och kund-ID (till 345678), och agenten uppdaterar värdena. När kontakten öppnas igen med CSS-villkoren har du möjlighet att återgå till det ursprungliga mobilnumret och kund-ID (123456) genom att markera den här kryssrutan.

Det här alternativet är inte tillämpligt för Blockera kontakter och Stäng kontakter.

- 1. Välj **Blockera kontakter** för att förhindra att markerade kontakter rings upp genom att ändra kontaktstatusen till Blockerad.
- 2. Välj **Stäng kontakter** för att stänga de markerade kontakterna

Systemvillkor

Det finns fem CSS-systemvillkor som kan tillämpas på en kampanj, förutom de villkor som du har skapat. En översikt över uppringningsmönstret för dessa fem CSS-standardvillkor:

- 1. **Prioriterade kontaktsamtal – nya kontakter:** **Det** här är kontakter som programmet inte har levererat till Cisco CCE-uppringaren från den senaste uppladdningen till den äldsta överföringen. Effektivt är det nya kontakter med inte ett enda uppringningsförsök.

2. **Prioriterade kontaktsamtal - Gamla kontakter:** Det här är kontakter som inte har levererats till Cisco CCE-uppringaren från gamla överföringar.
3. **Specifikt ögonblick:** Kontakter som du har bokat om för att bli uppringda vid en viss tidpunkt.
4. **Specifik agent:** Kontakter som har taggats för att ringas upp för att nå en viss agent. Detta kallas även för AEM (Account Executive Mapping).
Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i *Webex Contact Center*.
5. **Specifik agent med specifikt ögonblick:** Taggade kontakter som har bokats om för att bli uppringda för att nå en viss agent vid ett visst ögonblick.
Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i *Webex Contact Center*.

Eventuella ytterligare CSS-villkor som skapas visas under Systemvillkor. Se Skapa ett CSS-villkor – Skapa villkor och Sortera efter för mer information om hur du skapar ytterligare CSS-villkor.

Kopiera CSS-villkor

Du kan också kopiera befintliga CSS-villkor – både villkorsgrupper och enskilda CSS-villkor.

1. **Kopiera CSS-grupp** – Klicka på **knappen Kopiera** i fönstret CSS-grupp till vänster.
 - a. Ange ett namn för den klonade **CSS-gruppen** och klicka på **Spara** för att slutföra.
2. **Kopiera CSS-villkor** - Klicka på **knappen Kopiera** i fönstret CSS-villkor till höger. Villkorssidan visas med nödvändig information.
 - a. Ange ett namn för det klonade CSS-villkoret.
 - b. Om några ändringar krävs följer du stegen i följande avsnitt och gör ändringarna: Skapa ett CSS-villkor - Byggvillkor, Ordning efter och Systemvillkor.
3. Klicka på **Spara** när du är klar.

Kontaktlista

På **sidan Kontaktlistor** visas alla kontaktlistor som du har laddat upp till kampanjen. På **sidan Kontaktlistor** kan du också överföra kontakter till en kampanj. Kontakter kan laddas upp från platta filer med fördefinierade separatore, filer med kommaseparerade värden, databastabeller etc.

Rutnätet innehåller en lista över alla kontaktlistor med följande information:

1. **List-ID** - List-ID som genereras av programmet för den här listan.
2. **Globalt list-ID** – Om listan ingår i en global lista visas det globala list-ID:t här.
3. **Starttid** – Den här starttiden för listan.

Anmärkning: Klicka på **Info** knappen för att se den återstående perioden som listan kommer att köras. Den här knappen ger också information om hur du utökar listans giltighet.

4. **Tillgängliga** poster – Antalet kontakter som har laddats upp till kampanjen via den här listan.
5. **Väntande** poster – Antalet kontakter som väntar i listan och som kan levereras till uppringaren.
6. **Status** - Liststatusen visas nedan.
 - a. **Aktiv** - Listan är aktiv. Kontakter som laddas upp från den här listan levereras till uppringaren.
 - b. **Stoppad** – Listan har stoppats. En stoppad lista har kontakter som markerats med en annan status och säkerställer att kontakterna inte levereras till uppringaren.
 - c. **StoppedAndClosed** – Den här statusen anger att listan har stoppats och att kontakter som överförs via listan har stängts. Kontakterna kan öppnas igen med funktionen Hantera kontakter .
 - d. **PermanentStop** - Denna status anger att kontakter som laddats upp från den här listan har tagits bort. När de har tagits bort kan de överförda kontakterna inte öppnas igen.
 - e. **Uppladdning pågår** - När din kontaktfil innehåller ett stort antal kontakter för uppladdning delas dessa upp i omgångar och laddas upp. När uppladdningen är klar visas statusen Uppladdning pågår, med procentandelen slutförd överföring.
 - f. **Överföringen misslyckades** – Om kontaktöverföringen av någon anledning misslyckas visas statusen Överföringen misslyckades. I statusfältet visas procentandelen kontakter som överförts vid tidpunkten för felet.

Obs! : Under EOD-processen (end-of-day) raderas alla misslyckade uppladdningskontakter.

Kontaktstatus i procent

Kontaktstatusprocenten beräknas med olika formler för kontaktstatus under 6 och alla andra kontaktstatusar. Se tabellen för [information](#) om kontaktstatus.

Tabell - Kontaktuppgifter

Status	Namn	Beskrivning
0	Öppen	Öppen kontakt.
1	Stängd	Stängd kontakt.
2	Tillfälligt låst	Kontakt tillfälligt låst, kommer inte att levereras.
3	Ladda upp i Progress	Kontakt mitt i uppladdningsprocessen
4	Levereras till Dialer	Kontakten levereras till uppringaren.
5	Skriv över	Kontakten skrivs över under uppladdningen
6	Listan har stoppats	Kontakt från en lista som har stoppats.
7	Stängd via hanterade kontakter eller spolad	Kontakten har stängts med funktionen Hantera kontakt/tömd kontakt



8	Kontakten stoppades	Kontakten stoppad och stängd, levereras inte till uppringaren.
---	---------------------	--

	och stängd	
9	Kontakta Scrubbed	Skrubbad kontakt.
10	Kontakten flyttad till annan kampanj	Kontakt flyttad från en kampanj till en annan - kedjad kontakt.
11	Permanent stoppad	Kontakten har stoppats permanent. Levereras inte till uppringaren.
20	Levererad kontakt stoppad	En kontakt som levereras till uppringaren stoppas från att ringa.
21	Låst för PCB-leverans	Den här kolumnen innehåller inga data.
22	Låst för leverans av CSS-kontakter	Kontakt som är låst för leverans via ett CSS-schema (Contact Selection Strategy).
23	Låst för AEM leverans	Kontakt som är låst för Agent-Executive Mapped leverans.
24	Låst av Res-schedule till Res-schedule Kontakt	Kontakt låst av omschemaläggaren för att levereras som omplanerad.
25	Låst av res-schedule till nära kontakt	Kontakt låst av omplanerare ska stängas.
30	Kontakt blockerad av DNC	Kontakt blockerad som Ring inte kontakt.
31	Kontakt blockerad av NDNC	Kontakt blockerad som nationell ring inte-kontakt.
32	Kontakt blockerad av DNC Scrub	Kontakt blockerad under DNC-skrubba.
33	Kontakt blockerad av rättstvist	Kontakten blockerades på grund av en rättstvist.
34	Utgången	Utgången kontakt.
40		Det här är en tillfällig kontaktstatus för poster som misslyckats med efterlevnad (misslyckades på grund av CCB-regel, lägестider eller CPT).
41		Detta är en tillfällig kontaktstatus där kontakter redan har levererats med samma unika ID eller lägesvärde (telefonnummer. Programmet väntar på ett uppdaterat samtalsresultat.

För kontaktstatus mindre än 6 är formeln



$SlutförandeProcent = ((TotalRecordsAvailable - TotalRecordsPending) / TotalRecordsAvailable) * 100;$

För annan kontaktstatus är *formeln* $CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;$

För båda ovanstående procentberäkningar av kontaktstatus beräknas komponenterna i formeln enligt nedan: *TotalRecordsAvailable* beräknas baserat på *CampaignID* och *ListID* från kontakttabellen.

TotalRecordsPending beräknas baserat på *CampaignID*, *ListID* och *Status* från kontakttabellen.

Åtgärder

Använd knapparna Åtgärder på panelen i den sista kolumnen för att utföra följande åtgärder i kontaktlistorna:

1. **Startlista** - Starta kontaktleverans till uppringaren. Kontakter som laddas upp från den här listan levereras till uppringaren.
2. **Stopplista - Stoppa** den här listan. Om du stoppar den här listan markeras alla överförda kontakter med en annan status och kontakterna levereras inte till uppringaren.
3. **Stäng lista** - Den här knappen stänger kontakterna som laddats upp från den här listan. Kontakterna kan öppnas igen med funktionen Hantera kontakter .
4. **Ta bort lista** - Den här knappen tar bort kontakterna som laddats upp från den här listan. När de har tagits bort kan de överförda kontakterna inte öppnas igen.
5. **Sluttid** – Använd den här knappen om du vill ändra sluttiden för listan. Sluttiden kan inte ändras till ett datum och en tid som är kortare än dagens datum och tid.

Expandera valfri lista om du vill se en detaljerad uppdelning av kontakter som laddats upp via den här listan. Den expanderade delen innehåller följande information om listan:

Kontakt - Det här avsnittet innehåller uppdelning av kontakter som laddats upp med räkningen för följande:

1. **Bearbetade** – Antalet kontakter som bearbetats från den här listan.
2. **Överförd** - Antalet kontakter som laddats upp från den här listan.
3. **Misslyckades** – Antalet kontakter som inte kunde överföras från listan.
4. **Duplicera** - Antalet dubblettkontakter från den här listan.
5. **Uppdaterad**- Antalet kontakter som uppdaterat befintliga poster i listan.

NDNC - Antalet NDNC-kontakter och lägen (National Do Not Call).

1. **Kontakter** - Antalet kontakter markerade NDNC från den här listan.
2. **Lägen** - Antalet lägen markerade NDNC från den här listan.

Det är möjligt att ha olika nummer för kontakter och lägen, eftersom varje kontakt kan innehålla mer än ett läge.

Företags-DNC – Antalet DNC-kontakter och -lägen (Do Not Call).

1. **Kontakter** - Antalet kontakter markerade DNC från den här listan.
2. **Lägen** - Antalet lägen markerade DNC från den här listan.

Det är möjligt att ha olika nummer för kontakter och lägen, eftersom varje kontakt kan innehålla mer än ett läge.

Compliance DNC – Antalet kontakter och lägen för efterlevnad av kraven i Ring inte (lagstadgad DNC).

1. **Kontakter** – Antalet kontakter som markerats med DNC för efterlevnad i den här listan.
2. **Lägen** – Antalet lägen som markerats med DNC från den här listan.

Det är möjligt att ha olika nummer för kontakter och lägen, eftersom varje kontakt kan innehålla mer än ett läge.

Rättstvister – Antalet kontakter och lägen för rättstvister.

1. **Kontakter** – Antalet kontakter som markerats som Rättstvist i den här listan.
2. **Lägen** – Antalet lägen som markerats med rättstvister i den här listan.

Det är möjligt att ha olika nummer för kontakter och lägen, eftersom varje kontakt kan innehålla mer än ett läge.

Uppladdningsinformation - Följande uppladdningsinformation som gäller den här listan fylls i i det här avsnittet:

1. **Tid** – Datum och tid då listan laddades upp till kampanjen.
2. **Typ** – Uppladdningstyp, manuell uppladdning eller automatisk uppladdning.
3. **Undertyp** – Undertypen för uppladdning, Ny, Lägg till eller Uppdatera.
4. **Läget misslyckades** – Antalet kontakter som inte överfördes på grund av misslyckade lägen.
5. **Filnamn** – Namnet på kontaktöverföringsfilen som kontakterna överfördes från.
6. **Felposter** - Om du vill kontrollera detaljer om eventuella felposter klickar du på knappen Hämta nu. Programmet innehåller information om felposter. Felorsaken och alla rubriker i överföringsfilen återges tillsammans med felposterna som en txt-fil.

Skrubbad lista

På sidan med kontaktlistor finns en flik som heter Skurad lista. Den här fliken innehåller information om kontakter som rensats från olika uppladdade kontaktlistor.

Du har till exempel laddat upp en lista för att skrubba kontakter och dessa kontakter är utspridda över olika uppladdade listor. Alla dessa kontakter är skrubgade baserat på förhållanden i skrubbfilen, och skrubbdetaljerna lis- teras här. De uppgifter som anges är:

1. **List-ID** - List-ID som genereras för den skrubgade kontaktlistan. Detta är en fortsättning på det tidigare uppladdningslist-ID:t och börjar inte från 1.
2. **Bearbetad tid** - Datum och tid då kontakterna i den här listan skrubbades.
3. **Skrubbade kontakter** – Antalet kontakter som rensats från en uppladdad lista.
4. Expandera **Skrubbade kontakter** om du vill se listvis information.

Detaljgranskningen av skrubgade kontaktuppgifter innehåller det list-ID som kontakterna ursprungligen laddades upp från och antalet kontakter som rensats från listan.

Skrubba kontakter

Scrub är en funktion som gör att du kan rensa kontakter i databasen innan du gör en överföring. Du kan rensa dessa kontakter baserat på vissa villkor som du konfigurerar. Om du vill skrubba kontakter från en kampanj följer du stegen nedan.

1. Klicka på den **flytande åtgärdsknappen (FAB)**.
2. Klicka på **Skrubba kontakter FAB** för att ladda upp kontakter.
3. Det finns tre möjliga källor där du kan skrubba kontakter:
 - a. **Formaterad fil** - Kontakterna är tillgängliga i en formaterad fil med olika fält åtskilda av en gemensam separator eller en kommaseparerad fil.
Obs!: Om du använder programmet på ett lokaliserat språk (annat än engelska), spara kontaktfilen placerad för uppladdning i UTF-8 kodning.
 - b. **Databas** - Kontakterna är tillgängliga i en **databastabell** eller **vy** och kan laddas upp direkt till kampanjen från databasen.
4. Om du skrubbar kontakter från en formaterad fil gör du följande:
 - a. Klicka på **knappen Välj fil** och välj en fil som innehåller kontakterna som ska överföras.
 - b. **I listrutan Avgränsare** väljer du en avgränsare som avgränsar olika fält i överföringsfilen.
5. Om du har en profil för uppladdningen väljer du en i **listrutan Profil** . Om du väljer en profil säkerställer du att all ytterligare mappning för den här kontaktlistefilen automatiskt utförs som konfigurerad i profilen.

Profiler kan användas med genvägar för att arbeta med kontaktrelaterade uppladdningar. Med hjälp av dessa sparade profiler kan du ladda upp (inklusive global uppladdning), skrubba eller ladda upp DNC/NDNC/PEWC (efterlevnad) utan att behöva gå igenom hela processen med att ställa in parametrar och villkor. Med andra ord är varje profil en automatisk uppladdare.
6. Navigera till **avsnittet Scrub Condition Builder** .
7. **Använd Skrubba villkor** för att skapa villkor för filtervillkor för att söka efter kontakter.
Om du väljer den avancerade villkorsbyggaren går du vidare till steg 13.
8. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** .
9. Välj ett jämförelsealternativ - detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. Vissa jämförelseparametrar för ditt tillstånd kan vara > (större än), < (mindre än), = (lika med) etc.
10. Ange ett värde som villkoret ska uppfylla för kontaktsökningen.

11. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
12. När du är klar med villkoren klickar du på **Rubba** för att rensa kontakterna från kampanjen.
13. Om du vill välja den avancerade villkorsbyggaren aktiverar du omkopplaren Aktivera avancerad villkorsbyggare.
 - a. En **Advanced Builder** kräver noggrann konditionsbyggnad där man använder flera öppna och stängda fästen och placerar villkoren manuellt. Felaktig placering av sådana parenteser kan leda till att sökvillkoret fyller i fel och oavsiktliga kontakter.
14. Ange en öppen hakparentes i den första cellen.
15. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** . Se steg 5 i Skapa ett CSS-villkor – Byggvillkor.
16. Välj ett jämförelsealternativ - detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. Vissa jämförelseparametrar för ditt tillstånd kan vara > (större än), < (mindre än), = (lika med) etc.
17. Ange ett värde som villkoret ska uppfylla för kontaktsökningen.
18. Stäng fästet.
19. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
20. När du är klar med att lägga till villkor klickar du på **Skrubba** för att skrubba kontakter från kampanjen.

Lägga till nya kontakter

Om du vill lägga till en ny kontaktlista följer du stegen nedan:

1. Klicka på den **flytande åtgärdsknappen (FAB)**.
2. Klicka på **Ladda upp kontakter FAB** för att ladda upp kontakter.
3. Det finns tre möjliga källor där du kan ladda upp kontakter:
 - a. **Formaterad fil**- Kontakterna är tillgängliga i en formaterad fil med olika fält åtskilda av en separator som rör (|), tilde (~), etc., eller en kommaseparerad fil.
 - b. **Databas**: Kontakterna är tillgängliga i en databastabell eller -vy och kan laddas upp direkt till kampanjen från databasen.

Du får inte använda Campaign Manager-databasinformation för att ladda upp kontakter via databasen.

För närvarande stöder programmet endast uppladdningar från Microsoft SQL-databasen. Överföring av kontakter via databastabell eller databasvy kan endast schemaläggas en gång om dagen vid den tidpunkt som konfigurerats i fältet

Profilkörningstid.

4. Om du överför från en formaterad fil gör du följande:

- a. Klicka på **knappen Välj fil** och välj en fil som innehåller kontakterna som ska överföras. Följande fält är reserverade fält och ska inte användas som rubriker i filen som innehåller akter för uppladdning.
 - i. TILLGÄNGLIGLÄGE
 - ii. BUSINESSFLDS
 - iii. FTimeZone
 - iv. FPrioritet
 - v. FValidModes
 - vi. FContactID
 - vii. FCallStartDate
 - viii. FCallStartTime
 - ix. FCallEndDate
 - x. FCallEndTime
 - xi. FZipCode
 - xii. FEmailCC
 - xiii. FEmailBCC
 - xiv. FEmailSubject
 - xv. FEmailMessage
 - xvi. FEmailAttachment
 - xvii. FSMSText
 - xviii. FState
 - xix. FAreaCode
 - xx. FLineOrRowNumber
 - xxi. FAgentId
 - xxii. BussFld1 till BussFld26 (26 reserverade fält)
 - xxiii. Läge 1..... valfritt nummer
 - xxiv. Läge(valfrittnummer)_Zipcode
5. **I listrutan Avgränsare** väljer du en avgränsare som avgränsar olika fält i kontaktöverföringsfilen.
6. Om du har en profil för uppladdningen **väljer du en i** listrutan Profil . Om du väljer en profil säkerställer du att all ytterligare mappning för den här kontaktlistefilen automatiskt utförs som konfigurerad i profilen.

Hoppa över steg 4 om du inte har en profil för mappning.

Profiler kan användas som mallar för kontaktrelaterade uppladdningar. Med hjälp av dessa sparade profiler kan du ladda upp (inklusive global uppladdning), skrubba eller ladda upp DNC/NDNC/PEWC-kontakter (överensstämmelse) utan att behöva gå igenom hela processen med att ställa in parametrar och villkor.

7. Om du överför från en databas gör du följande:
 - a. Ange databasens **servernamn**.
 - b. Ange databasnamnet som du vill överföra kontakter från.
 - c. **Ange användarnamnet** för programmet för att få åtkomst till databasservern.
 - d. Ange ett lösenord **för ovanstående användare för att slutföra autentiseringen**.
 - e. **Klicka på knappen Anslut** om du vill upprätta kontakt med databasservern.
 - f. I listrutan **Tabellnamn** väljer du en tabell som innehåller kontakterna som ska överföras.
 - g. **Klicka på knappen Överför** om du vill överföra kontakterna från databastabellen.
8. Slutför **fältmappningen**.
 - a. **Prioritet** – Den prioritet du vill ange för den här kontakten. Ju högre prioritet, desto tidigare levereras kontakten till uppringaren. Du kan ha ett anpassat prioritetsfält (ett numeriskt värde) i leadlistan för att avgöra uppringningens prioritet.
 - b. **Zonnamn** – Mappa tidszonen för kontakterna. Uppringningen baseras på kundens tidszon. Välj mellan Tidszon (användardefinierad), Kampanjspecifik tidszon, Postnummerspecifik tidszon och Områdesspecifik tidszon, Delstatsspecifik tidszon och Specifik tidszon för område.
 - i. **Tidszon** – Det här är ett användardefinierat fält i överföringsfilen för kontaktlistan. Namnet på fältet är beroende av rubriken som anges av användaren i kontaktöverföringsfilen. Kontakterna rings upp baserat på denna tidszon.
 - ii. **Kampanjspecifik tidszon** – Kontakterna rings upp i den tidszon som kampanjen verkar i. Postnummer.
 - iii. **Postnummerspecifik tidszon** - Kontakterna rings upp baserat på tidszonen som kontaktens postnummer och ytterligare postnummer (om det tillhandahålls) korsningen finns i. För detta söker programmet också efter eventuella ytterligare postnummer som anges.
 - iv. **Områdesspecifik tidszon** – Kontakterna rings upp baserat på den tidszon som korsningen mellan kontaktområdet och postnumret på lägesnivå (om det finns) finns i. För detta kontrollerar programmet också postnumret som konfigurerats i avsnittet Lägesmappning.
 - v. **Tillståndsspecifik tidszon** – Kontakterna rings upp baserat på den tidszon som kontaktens geografiska status har.
 - vi. **Område-postnummer Specifik tidszon** - Kontakterna rings ut baserat på tidszonen som kombinationen av kontaktområde och postnummer plats.
 - c. **Riktnummer** – Markera den här kryssrutan om du vill att programmet ska dela upp riktnumret från telefonnumret.

- i. Välj en **Start** på nummerpanelen. Det här är det första tecknet som riktnumret börjar från. Om telefonnumret till exempel innehåller 12 siffror och riktnumret börjar med den första siffran, väljer du 1 på sifferpanelen.
 - ii. Välj en **längd** på nummerpanelen. Det här är antalet tecken i koden från början. Om telefonnumret till exempel innehåller 12 siffror och riktnumret är tre siffror långt från den första siffran, väljer du 3 på sifferpanelen.
 - d. **Postnummer** - Markera den här kryssrutan om du vill att programmet ska dela postnumret från en kontaktlista via en tredje part. Ibland kan postnummer innehålla ytterligare tecken som tredjepartsprogrammet kan lägga till i data. Du kan använda den här delade funktionen för att ignorera oönskade data och ladda upp det exakta postnumret som en del av din kontaktlista.
 - i. Välj en **Start** på nummerpanelen. Det här är det första tecknet som riktnumret börjar från. Om telefonnumret till exempel innehåller 12 siffror och riktnumret börjar med den första siffran, väljer du 1 på sifferpanelen.
 - ii. Välj en **längd** på nummerpanelen. Det här är antalet tecken i koden från början. Om telefonnumret till exempel innehåller 12 siffror och riktnumret är tre siffror långt från den första siffran, väljer du 3 på sifferpanelen.
 - e. **Postnummer** - Postnummer som gäller för kontakterna.
 - f. **Statligt namn** - Den geografiska stat som dessa kontakter tillhör.
 - g. **Ytterligare postnummer** - Det extra postnummer som gäller för kontakterna. För att veta mer, klicka [här](#).
9. Fortsätt till **Lägesmappning**.
 - a. **Lägen** – Alla lägen som konfigurerats för kampanjen visas för mappning.
 - b. **Fält** - Välj ett lämpligt fält för detta läge från den överförda. Fullständig mappning för alla lägen som visas.
 - c. **Postnummer** - Välj ett lämpligt **postnummer** för det här läget från den överförda. Komplet mappning för alla visade lägen. Den här mappningen används för att fastställa kontaktens tidszon för uppringning.
10. Mappa **affärsfält** härnäst. Alla **affärsfält** som definierats för kampanjen visas i den första kolumnen. Fälten som utgör en del av kontaktöverföringsfilen visas i listrutan Värde. Mappa varje **affärsfält** till ett **värde** i kontaktfältet.
11. Kolumnen **Valfritt affärsfält** innehåller alla fält som ingår i kontaktfilen. Markera kryssrutor för fält som du vill ska behandlas som **valfria affärsfält** för den här kampanjen.

Obs!: De valfria affärsfälten som mappas här visas som skärmpopdata på Agent Desktop.
12. **Slutför avsnittet Meddelandemappning** genom att mappa både **Utskicksfält** och **SMS fält**. **Obs!**: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter
13. Slutför avsnittet **Konfiguration** nästa.

14. Välj en **uppladdningsnivå** bland de två alternativ som definieras nedan.

För uppladdning på kampanjnivå väljer du **knappen Kampanj**. Kontakterna i listan som laddas upp utför överskrivnings- eller tilläggs-/uppdateringsåtgärden i hela kampanjen, det vill säga i alla listor. Detsamma gäller för dubblettfilter.

För överföring på listnivå väljer du **knappen Lista**. Välj det här alternativet om du vill att åtgärder på den här listan ska visas över en specifik lista och inte för listor över hela kampanjen. Välj ett **list-ID** i listrutan. Kontakterna i listan som laddas upp utför överskrivnings- eller tilläggs-/uppdateringsåtgärden i listan som du väljer här. Detsamma gäller för dubblettfilter.

15. Definiera **Tid att leva** för den här listan. Time to Live är giltighetsperioden för den här listan över uppladdade kontakter för att vara berättigade till uppringning, med förbehåll för olika andra konfigurationer i programmet. Välj ett startdatum för **Tid att leva** i kalendern.

16. Välj en **åtgärd** från **Skriv över** eller **Lägg till/uppdatera**. Åtgärden utför följande uppgift:

- Skriv över:** På kampanjnivå stängs alla befintliga kontakter i alla listor och överföringar behandlas som nya kontakter. På listnivå stängs alla befintliga kontakter som hör till listan och överföringar behandlas som nya kontakter för listan.
- Lägg till:** Om uppladdningsnivån är Kampanj skapas en ny lista. Om överföringsnivån är Lista läggs kontakterna till bland de befintliga kontakterna i listan. Kryssrutan Duplicera filter är aktiverad för val. Dupliceringsfiltret söker efter och laddar upp unika kontakter och utelämnar dubletter, filtrerade utifrån affärsfält.

Obs! Programmet söker först efter dubletter i den lokala filen eller databastabellen som är klar för överföring och, från sådana poster, behåller den första posten för överföring. När det är gjort, från poster som redan laddats upp för den här kampanjen, skannar programmet alla öppna kontakter med samma filter. Om en öppen kontakt matchar posten i överföringsfilen överförs INTE posten. De poster som inte laddas upp visas i feltabellen med anmärkningen DUPLICATE.

- Uppdatering:** Om uppladdningsnivån är **Kampanj** uppdateras affärsfälten för de filtrerade kontakterna.

17. **Filter:** Kontakter från listor kan filtreras utifrån två affärsfält.

- Affärsfält1:** Det primära fält baserat på vilket du vill filtrera och matcha för dubblingar/uppdateringsåtgärder. Alla kampanjaffärsfält listas för val.
- Affärsfält2:** Det sekundära fält baserat på vilket du vill filtrera och matcha för duplicerings-/uppdateringsåtgärder. Alla kampanjaffärsfält listas för val.

Du kan välja ett eller båda affärsfälten. Om du markerar båda fälten filtreras kontakterna med operatören OCH, det vill säga baserat på BÅDA affärsfälten

18. Du kan, när du laddar upp, markera DNC- och NDNC-kontakter genom att fylla i DNC/NDNC-sek - **tionen**.

- Om du markerar **kryssrutan NDNC-filter** säkerställer du att kontakter som markerats som Nationella samtal inte överförs.

- b. Om du markerar **kryssrutan DNC-filter** säkerställer du att kontakter som markerats som Ring inte överförs.
- c. **Typ** är det fält där du använder NDNC/DNC-filtren, det här fältet kan vara ett telefonnummer eller något av affärsfälten (två om det gäller DNC) osv.

19. **Klicka på knappen Spara** för att slutföra överföringen av kontaktlistan.

Ytterligare postnummer

Programmet erbjuder möjligheten att kartlägga en kontakt med flera postnummer och identifiera ett anropbart fönster som skär alla tidszoner som är associerade med dessa postnummer.

Systemet tillåter högst två postnummer associerade på postnivå och ett postnummer på varje kontakttelefonnummernivå, uppladdade för samtal. Systemet ringer upp dessa nummer med ett ömsesidigt förbönsintervall över alla mappade postnummer på en postnivå och ett telefonnummer som rings upp.

Anmärkningar:

Det är inte obligatoriskt att ange ett extra postnummer. Om ytterligare ett postnummer inte har angetts gäller det primära postnumret.

När ett ogiltigt postnummer är **Ämne**: Ämnesraden i e-postmeddelandet. som anges för en kontakt hämtar programmet standardpostnummervärdet från kontaktöverföringskomponentens web.config-fil, om det är aktiverat. Om ett standardpostnummer inte är aktiverat rings kontakten inte upp.

När ett ogiltigt postnummer anges för ett läge blir det specifika läget ogiltigt och rings inte upp.

I de fall då du behöver validera två olika enheter för validering mot stat, använd **alternativet Area-Zip Number** .

Riktnumret kan till exempel märkas med en delstatskod och postnumret för samma kontakt kan märkas med ett annat tillstånd. Var och en av dessa stater kan ha olika anropsbara fönster. I sådana fall ringer uppringaren ut kontaktratten på den uppringningsbara tiden för den delstat som har högst prioritet enligt vad **som angetts på sidan System > State Law Group** .

Information om hur du aktiverar den här funktionen finns i [Konfigurationsalternativ](#). Se punkt 15 i kampanjkonfigurationen. Aktivera statlig lag med riktnummer och välj även alternativet Flera postnummer. När du laddar upp kontakter väljer du riktnummerbaserad tidszon och postnummERMappning. (Hoppa över att välja ett andra postnummer och postnummERMappning på lägesnivå i sådana fall).

1. **Agent-ID** – Agent-ID för kontakten.
2. **Kontaktögonblick** - Ett specifikt datum och tid för att ringa ut en kontakt. Markera det fält i kontaktfilen som innehåller den här informationen.
3. **Moment DateTime Format** - Datum/tidsformat för fältet Kontaktögonblick. Tillgängliga alternativ för datumformatet är dd-MM-åååå HH:mm, dd/MM/åå HH:mm, MM-dd-åå HH:mm, MM/dd/åå HH:mm, åå-MM-dd HH:mm, åå/MM/dd HH:mm, dd-MM-åååå HH:mm, dd/MM/åååå HH:mm, MM-dd-åååå HH:mm, MM/dd/åååå HH:mm, åååå-MM-dd HH:mm och åååå/MM/dd HH: Mm.

4. **Lead Score** - Lead Score hjälper till att identifiera den mest potentiella kunden som ska kontaktas från en kampanj. Denna poäng är tillgänglig som en del av kontaktvalsstrategin och kan ställas in vid tidpunkten för uppladdning eller avslutning, samtidigt som affärs- / telefonieresultatet definieras.
5. **Enhets-ID** – Unikt ID för den enhet som meddelanden om identitetsautentisering skickas till. Ett enhets-ID kan vara ett mobilnummer, ett program-ID eller en identitet för mobil utrustning.

Hantera kontakter

Hantera kontakter är en kraftfull funktion för att utföra ett brett spektrum av uppgifter som rör kontakter. Med **Hanteringskontakter** kan du:

1. **Sök kontakter:** Sök kontakter efter en given uppsättning villkor.
2. **Boka om/återställ kontakter:** Schemalägg om eller återställ följande kontakter som fyllts i för en viss uppsättning villkor:
 - a. **Återuppringning har upphört att gälla Kontakter** är kontakter där den giltiga tiden för återuppringning har löpt ut.
 - b. **Blockerade kontakter** är kontakter som blockeras från att levereras till uppringaren.
 - c. **Stängda kontakter** är de som stängs av någon anledning.
 - d. **Omschemalagda utgångna kontakter** är kontakter som har schemalagts om och som har upphört att gälla och måste återupplivas för uppringning
3. **Blockera kontakter:** Blockera kontakter som fylls i för en viss uppsättning villkor.
4. **Stäng kontakter:** Stäng kontakter som har fyllts i för en viss uppsättning villkor.
5. **Flytta kontakter:** Flytta kontakter från en kampanj till en annan som har fyllts i för en viss uppsättning villkor.
6. **Tilldela om agent:** Detta gäller inte för den aktuella versionen.

Tidszon

Du kan använda programmet Hantera kontakter genom att filtrera kontakter efter tidszoner.

Den här funktionen visar alla aktiva tidszoner i listrutan Tidszon. Användare kan välja önskad tidszon.

Välj tidszon i **listrutan Tidszon** innan du väljer andra filterkriterier eller skriver villkor för att fylla i kontakter. Detta är en valfri konfiguration.

Egenskapen IsTimeZoneRequiredForFilter ska anges till **true** i filen LCMService web.config för att hämta kontakter efter tidszon.

Om det finns en tidsfaktor i de villkor som användaren väljer, konverteras dessa tider till den tidszon som användaren valt.

En användare har till exempel serverns tidszon i Indien och väljer brittisk standardtid som tidszon i listrutan ovan. Om villkoret för att fylla i kontakter (se [Villkorsverktyget](#)) innehåller fältet Starttid för samtal – Samtalets starttid kl. 14.00 BST, konverterar programmet BST till IST och fyller i kontakter som har en starttid för samtalet kl. 18.30 IST. Rutnätet som fyller i kontakterna visar dock den användarvalda tidszonen, det vill säga 14.00 BST.

Samma logik för tidszonskonvertering gäller för alla datetime-relaterade fält som valts av användaren i Condi- tion Builder.

Skick Builder

För att hantera kontakter effektivt, skriv dina egna villkor för sökkriterierna eller bygg dina villkor med hjälp av Advanced eller Simple Condition Builder. Dessa villkor bör hjälpa dig att söka och filtrera rätt kontakter.

Följande steg hjälper dig att använda villkorsverktyget för att söka efter och filtrera kontakterna för att hantera dem. Dessa steg hänvisas till upprepade gånger i avsnittet Hantera kontakter.

1. **Aktivera knappen Skrivvillkor** om du skriver egna filtervillkor för att söka efter kontakter.
2. Skriv filtervillkoren i **textrutan Skrivvillkor** och klicka på **knappen Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på villkoren. Du måste skriva villkor för fälten och deras motsvarande värden som du vill söka kontakter efter. Villkoren du skriver i textrutan Skrivvillkor konverteras (av programmet) till en SQL fråga och resultaten fylls i i ett rutnät.

Obs: Kunskap om att skriva SQL uttryck krävs för att få kontakter med hjälp av skrivvillkor.

Använd följande systemfält för att skriva filtervillkor:

- a. **Max antal återförsök** – Detta är det aktuella värdet för det maximala antalet återförsök som kan göras för att ringa upp varje kontakt i kampanjen.
- b. **Dagliga återförsök** – Detta är det aktuella inkrementerade värdet för maximalt antal återförsök som kan göras för att ringa upp varje kontakt under en dag för den här kampanjen.
- c. **Pass Retries** - Detta är det aktuella ökade värdet för de återförsök som gjorts för varje kontakt i kampanjen.
- d. **Cycle Retries** - Detta är det aktuella ökade värdet för det maximala antalet återförsök som kan göras under en uppringningscykel. En cykel är en uppsättning uppringningsförsök, en gång till alla lägen som en kontakt överförs med. En kontakt laddas till exempel upp med tre lägen – hemnummer, arbetsnummer och mobilnummer. En uppringningscykel slutförs när programmet ringer upp alla dessa lägen (i konfigurerad ordning) en gång vardera.

- e. **Email Retries** - Detta är det aktuella ökade värdet för antalet återförsök som tillåts för kontakter som ska levereras för e-postkampanjer.
- f. **SMS Återförsök** – Detta är det aktuella inkrementerade värdet för antalet återförsök som tillåts för kontakter som ska levereras för SMS kampanjer.
- g. **LastAccessed** - Kontakterna med konfigurerat datum och tid för senaste åtkomst som ska levereras som en del av denna CSS.
- h. **Prioritet** - Den prioritet som tilldelats kontakterna som ska beaktas vid leverans enligt denna CSS.
- i. **Leadpoäng** - Leadpoängen som ska beaktas för att leverera kontakter är per denna CSS. Lead Score hjälper till att identifiera den mest potentiella kunden som ska kontaktas från en kampanj. Denna poäng kan också ställas in vid tidpunkten för uppladdning eller avslutning, samtidigt som affärs- / telefonieresultatet definieras.
- j. **CallStartTime** – Det här är samtalets starttid som anges av omschemaläggaren. Samtal som faller inom starttiden som nämns i detta villkor väljs för leverans.
- k. **CallEndTime** – Det här är samtalets sluttid som anges av omschemaläggaren. Samtal som faller inom sluttiden som nämns i detta villkor väljs för leverans.
- l. **ListID** - List-ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör list-ID:n i det här CSS-villkoret levereras.
- m. **CallType** - Samtalstypen.
- n. **LastOutcome** – Det senaste resultatet som angetts för den här kontakten. Kontakter med det valda Senaste resultatet levereras.
- o. **Global ListID** - Det globala list-ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör de globala list-ID:na i det här CSS-villkoret levereras.
- p. **Användar-ID** – Detta agent-ID har taggats till kontakten. Samtal levereras till uppringaren och korrigeras till agenten som nämns i det här fältet.
- q. **Telefonnummer** - Telefonnummer till kontakten som ska levereras enligt denna CSS.
- r. **Zonnamn** – Namnet på den tidszon som kontakten tillhör.
- s. **StatusReasonID** - Detta är heltalsvärdet, som är det interna ID:t för statusbeskrivning.

Förutom ovanstående systemfält kan du också använda något eller alla affärsfält i filtervillkoren.

Obs! Du måste använda BUSSFLD1 till BUSSFLD26 och inte mappningarna som tilldelats (från kontaktuppladdningsfiler) som förnamn, kund-ID osv.

3. Du kan också använda **byggvillkoret** för att skapa villkor för filtervillkor för att söka efter kontakter.
4. Aktivera reglaget **Advanced Builder** om du vill skapa ett **avancerat villkor**.

En **Advanced Builder** kräver komplex tillståndsbyggnad där man använder flera öppna och stängda fästen och placerar villkoren manuellt. Felaktig placering av sådana parenteser kan leda till att sökvillkoret fyller i fel och oavsiktliga kontakter. Å andra sidan, om reglaget **Advanced Builder** är **AV**, kan du lägga till villkor i grupper, med förvalda och/eller villkor.

5. Skärmen **Advanced Builder** visas nedan.

Hoppa till steg 14 om du använder den enkla villkorsbyggaren.

6. Ange en öppen hakparentes i den första cellen.
7. Välj ett lämpligt objekt i **lustrutan Systemfält/Affärsfält** . Se steg 5 i Skapa ett CSS-villkor – Byggvillkor.
 - a. Om du väljer List-ID **för systemfält** eller **Globalt list-ID** visas ett popup-fönster där du kan välja lämplig lista från de tillgängliga listorna
8. Välj ett jämförelsealternativ - detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. Vissa jämförelseparametrar för ditt tillstånd kan vara > (större än), < (mindre än), = (lika med) etc
9. Ange ett värde som villkoret ska uppfylla för kontaktsökningen.
10. Stäng fästet.
11. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
12. När du är klar med villkoren klickar du på **Spara** för att slutföra.
13. Om du inte använder **Advanced Builder** använder du **Simple Builders** som visas på skärmen nedan:
14. Välj ett lämpligt objekt i **lustrutan Systemfält/Affärsfält** . Se steg 5 i Skapa ett CSS-villkor – Byggvillkor.
 - a. Om du väljer List-ID **för systemfält** eller **Globalt list-ID** visas ett popup-fönster där du kan välja lämplig lista från de tillgängliga listorna.
15. Välj ett jämförelsealternativ - detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. Vissa jämförelseparametrar för ditt tillstånd kan vara > (större än), < (mindre än), = (lika med), etc.
16. Ange ett värde som villkoret ska uppfylla för kontaktsökningen.
17. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
18. På den nya raden väljer du antingen **OCH** eller **ELLER** i lustrutan **Beslut**.
19. Du kan fortsätta att lägga till fler sådana villkorsgrupper. Klicka på **Spara** när du är klar.
20. Om du vill lägga till fler grupper väljer du knappen **Lägg till** bland gruppåtgärdsknapparna .
21. Upprepa steg **14** till **21**.
22. Välj ett lämpligt objekt i **lustrutan Systemfält/Affärsfält** .
23. I **lustrutan Sortera** väljer du **Asc** eller **Desc** för stigande respektive fallande sortering.

24. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till fler sorteringsordningar.
25. När du är klar med sorteringsordningen klickar du på **Spara** för att slutföra villkoren.

Visa kontakter

Kontakterna visas när du klickar på **knappen Visa kontakter** när du har slutfört villkoren och sparat dem. Kontakterna är ifyllda. Se nedan för mer information om kolumnerna.

Kontakt-ID - det unika kontakt-ID för kontakten som anges enligt villkoren.

Försök - antalet försök som gjorts på kontakten fram till detta ögonblick.

Obs! Om Behåll globala återförsök och/eller Behåll dagliga återförsök avmarkeras antingen i Kampanjkedja eller Kontaktstrategi återställs försöken enligt affärskraven. Försök som gjorts före en sådan återställning ingår inte i räkningen som visas här.

List-ID – list-ID som kontakten laddas upp från.

LastOutcome – det senaste resultatet som togs emot av uppringaren för den här kontakten.

Status – aktuell kontaktstatus. • **Call_Start_Date** - Startdatum för den listade kontaktens nästa schemalagda samtal enligt villkoren. Detta konverteras till den användarvalda tidszonen och visas i rutnätet.

Call_Start_Time - Starttiden för den listade kontaktens nästa schemalagda samtal enligt villkoren. Detta anpassas till den användarvalda tidszonen och visas i rutnätet.

Call_End_Date - Slutdatum för den listade kontaktens nästa schemalagda samtal enligt villkoren. Detta anpassas till den användarvalda tidszonen och visas i rutnätet. • **Call_End_Time** - sluttiden för den listade kontaktens nästa schemalagda samtal enligt villkoren. Detta konverteras till den användarvalda tidszonen och visas i rutnätet.

Affärsfält - alla konfigurerade affärsfältsvärden för den här kontakten listas i ett affärsfält per kolumn. Om något affärsfält innehåller ett datetimer-värde konverteras inte datumet/tiden till den användarvalda tidszonen.

Läge - alla lägen för denna kontakt listas i ett läge per kolumn

Sök kontakter

Använd funktionen Sök kontakter om du vill söka efter kontakter efter en given uppsättning villkor.

1. I avsnittet **Filter** på **skärmen Hantera kontakter** väljer du **knappen Sök kontakter** .
2. Fyll i "Condition Builder" på sidan 48
3. Klicka på knappen **Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på villkoren.

Schemalägga om eller återställa kontakter

Med alternativet **Schemalägg om/återställ kontakter** kan du schemalägga om eller återställa kontakter som är ifyllda baserat på den angivna uppsättningen villkor.

1. I avsnittet **Filter** på **skärmen Hantera kontakter** väljer du **Lägg till stöd för Omplanering/återställ** kontakter.
2. Det finns två sätt att välja kontakter som ska **omplaneras/återställas**. Information om hur du väljer vissa kontakttyper direkt finns i **steg 3**. Information om hur du väljer kontakter via dina egna filtervillkor finns i **steg 4**.
3. Välj vilka typer av kontakter du vill schemalägga om/återställa. Alternativen är som följer:
 - a. **Återuppringning har upphört att gälla Kontakter**, kontakter där den giltiga tiden för återuppringning har gått ut.
 - b. **Blockerade kontakter**, de som är blockerade från att levereras till uppringaren.
 - c. **Stängda kontakter**, kontakterna stängdes av någon anledning.
 - d. **Ombokade utgångna kontakter**, de som har blivit en omplanerad uppringning har upphört att gälla och måste återupplivas för uppringning.
4. Slutför villkorsbyggaren .
5. Klicka på knappen **Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på villkoren.
6. Kontakterna fylls i med de begärda objekten per sida. Välj specifika kontakter eller använd något av följande alternativ:
 - a. Markera kryssrutan **Markera alla** om du vill markera de kontakter som fyllts i på sidan.
 - b. Markera kryssrutan **Global markering** om du vill markera alla kontakter på olika sidor.
7. Klicka på knappen **Åtgärder** .
8. Utför någon av följande åtgärder på de markerade kontakterna:
 - a. Välj **Ändra omplaneringstid** om du vill boka om kontakten till ett senare datum och/eller en senare tid. Ange **starttid** och **sluttid** för att boka om kontakten i det här fönstret. Klicka på **Schemalägg om kontakter** för att slutföra åtgärden. De reviderade start- och sluttiderna är enligt den användarvalda tidszonen via listrutan.
 - b. Välj **Återställ som ny kontakt** – den här åtgärden återställer kontakten som ny kontakt. Klicka på **Kontakter** för att slutföra åtgärden.
 - c. Välj **Öppna kontakter** igen om du vill öppna kontakten för uppringning igen. Klicka på **Schemalägg om kontakter** för att slutföra åtgärden.

Obs!: Om du markerar kryssrutan **Ångra affärsfältvärden** som uppdaterats av agenter ignoreras de eventuella uppdateringar av affärsfältvärden som agenterna gjort under sina interaktioner, och programmet återgår till affärsfältvärdena vid tidpunkten för kontaktöverföringen.

Till exempel överförs kontakt A med affärsfältvärden för mobilnummer och kund-ID (123456). Under agentinteraktion begär kunden ändringar i mobilen

nummer och kund-ID (till 345678) så uppdaterar agenten värdena. När kontakten öppnas igen med CSS-villkoren har du möjlighet att återgå till det ursprungliga mobilnumret och kund-ID (123456) genom att markera den här kryssrutan.

9. När som helst under den här processen klickar du på **Avbryt** för att återgå till kontakterna i listan

Blockera kontakter

Med alternativet **Blockera kontakter** kan du förhindra att kontakterna (som fylls i baserat på sökkriterierna) rings upp genom att ändra kontaktstatusen till **Blockerad**.

1. I avsnittet **Filter** på **skärmen Hantera kontakter** väljer du **knappen Blockera kontakter** .
2. Det finns två sätt att välja kontakter som ska **blockeras**. Information om hur du väljer vissa kontakttyper direkt finns i **Steg 3**. Information om hur du väljer kontakter via dina egna filtervillkor finns i **steg 4**.
3. I avsnittet Uppföljningsinformation **väljer du ett Från-datum** och ett **Till-datum**. Kontakter som faller inom detta uppföljningsdatumintervall fylls i.

Obs! Kryssrutan **Öppna kontakter** är markerad och du kan inte avmarkera den. Detta är ett standardvillkor som hämtar Öppna kontakter för det här datumintervallet

4. Slutför villkorsbyggaren .
5. **Markera kryssrutan Nya kontakter** om du vill hämta **nya kontakter** direkt utan att behöva skriva villkor för att hämta kontakter. Om du vill fylla i **Levererade kontakter** som uppfyller filtervillkoren markerar du även kryssrutan **Levererade kontakter** .
6. Klicka på knappen **Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på villkoren.
7. Kontakterna fylls i med de begärda objekten per sida. Markera en av följande kryssrutor:
För varje kontakt,
Välj Alla för att markera alla kontakter på den aktuella sidan,
eller **Globalt val** för att markera alla ifyllda kontakter på alla sidor.
8. Klicka på **Använd** för att blockera de markerade kontakterna.

Nära kontakter

Med alternativet **Stäng kontakter** kan du stänga kontakter som är ifyllda baserat på den angivna uppsättningen villkor.

1. I avsnittet **Filter** på **skärmen Hantera kontakter** väljer du **knappen Stäng kontakter** .
2. Det finns två sätt att välja kontakter som ska **stängas**. Information om hur du väljer vissa kontakttyper direkt finns i **Steg 3**. Information om hur du väljer kontakter via dina egna filtervillkor finns i **steg 4**.

3. I avsnittet Uppföljningsinformation **väljer du ett Från-datum** och ett **Till-datum**. Kontakter som faller inom detta uppföljningsdatumintervall fylls i.
Obs! Kryssrutan Öppna kontakter är markerad och du kan inte avmarkera den. Detta är ett standardvillkor som hämtar Öppna kontakter för det här datumintervallet.
4. Slutför villkorsbyggaren .
5. **Markera kryssrutan Nya kontakter** om du vill hämta **nya kontakter** direkt utan att behöva skriva villkor för att hämta kontakter. Om du vill fylla i **Blockerade kontakter** och **Levererade kontakter** och som uppfyller filtervillkoren markerar du även respektive kryssrutor efter behov.
6. Klicka på knappen **Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på villkoren.
7. Kontakterna fylls i med de begärda objekten per sida. Markera en av följande kryssrutor:
För varje kontakt, eller **Markera alla** om du vill markera alla kontakter på den aktuella sidan, eller **Global markering** om du vill markera alla ifyllda kontakter på alla sidor.
8. Klicka på **Använd** för att stänga de markerade kontakterna.

Flytta kontakter

Med alternativet **Flytta kontakter** kan du flytta ifyllda kontakter baserat på den angivna uppsättningen villkor från en kampanj till en annan.

1. I avsnittet **Filter** på **skärmen Hantera kontakter** väljer du **knappen Flytta kontakter** .
2. Det finns två sätt att välja kontakter att **flytta**. Information om hur du väljer vissa kontakttyper direkt finns i steg 3. Information om hur du väljer kontakter via dina egna filtervillkor finns i **steg 4**.
3. Markera **kryssrutorna Blockerade kontakter** och/eller **Stängda kontakter** om du vill inkludera dessa kontakter för att flytta från en kampanj till en annan.
4. Slutför villkorsbyggaren .
5. Klicka på **knappen Associera fält** om du vill mappa lägen och affärsfält från källkampanjen till målkampanjens.
6. Ange ett **mappningsnamn**. Alla lägen och fält som mappats behålls i den här åtgärden. Du kan också ändra ett visst läge eller mappning av affärsfält.
7. Om du inte vill att en tidigare mappning ska gälla väljer du en **målkampanj** i listrutan. Lägena och affärsfälten i målkampanjen **fylls** i. Välj lämpliga lägen och affärsfält från källkampanjen .
8. Klicka på **Använd** för att slutföra associeringen av fälten.
9. Klicka på knappen **Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på villkoren.

10. Kontakterna fylls i med de begärda objekten per sida. Markera en av följande kryssrutor:
För varje kontakt, eller **Markera alla** för att markera alla kontakter på den aktuella sidan, eller **Globalt Välj** om du vill markera alla ifyllda kontakter på alla sidor.
11. Klicka på **Använd** för att flytta de markerade kontakterna till målkampanjen.

Tilldela agenter på nytt

Funktionen Tilldela agenter igen stöds inte i den aktuella versionen.

Situationer kan uppstå, främst när personliga återuppringningssamtal levereras som agenten som tilldelats den personliga återuppringningen inte är tillgänglig för att hantera samtalet. I sådana situationer kan du helt enkelt tilldela en annan agent att hantera samtalet.

Med alternativet **Tilldela om agenter** kan du nu omfördela kontakter från en agent till en annan.

1. I avsnittet **Filter** på **skärmen Hantera kontakter** väljer du **knappen Tilldela om agenter** .
2. Det finns två sätt att välja kontakter. Information om hur du väljer vissa kontakttyper direkt finns i **steg 3**. Information om hur du väljer kontakter via dina egna filtervillkor finns i **steg 4**.
3. Ange ett **agent-ID** som samtalet ska omanvisas från. Om du vill ta med nya kontakter i resultatet markerar du kryssrutan **Nya kontakter**. **Annars** markerar du återuppringningen **Samtalets startdatum** och **slutdatum**.
4. Om du vill tilldela om nya kontakter markerar du kryssrutan **Nya kontakter** . Välj ett **startdatum** för samtalet och en **starttid** för samtalet om du vill begränsa kontakterna till det här fönstret.
5. Slutför villkorsbyggaren .
6. Klicka på knappen **Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på villkoren.
7. Kontakterna fylls i med de begärda objekten per sida. Markera en av följande kryssrutor:
För varje kontakt,
eller **Markera alla** för att markera alla kontakter på den aktuella sidan,
eller **Globalt val** för att markera alla ifyllda kontakter på alla sidor.
8. Klicka på **Åtgärd** för att visa dialogrutan **Återanvisa agent** och tilldela om de markerade kontakterna till andra agenter.
9. Mer information är tillgänglig om du klickar på **ikonen Hjälp** bredvid knappen **Åtgärd** .
Tilläggsinformationen förklarar när agentomplaceringen träder i kraft.
 - a. För **öppna** kontakter träder ändringarna i kraft omedelbart.
 - b. För **levererade** kontakter når samtalet fortfarande den gamla agenten. De nya agentändringarna gäller först från och med efterföljande leverans av kontakten.
10. Ange en ny **agent** som samtalet ska vidare tilldelas till. Samtalet tilldelas den nya agenten.

11. Om den nya agenten måste hantera samtalet vid en annan tidpunkt markerar du kryssrutan **Uppdateringstid** . Välj **start-** och **sluttid** för samtalet. **Klicka på knappen Tilldela agent** igen om du vill slutföra omtilldelningen av samtalet till en annan agent.

Schemalägga

På fliken **Schemalägg** kan du schemalägga kontaktleverans till uppringaren. De tre faktorer som avgör schemat som din kampanj kör är:

1. **CSS-schema:** Ett schema för kontaktvalsstrategi (CSS) hjälper till att använda kontaktvalsstrategi för olika tider på dagen. Du kan definiera dessa CSS-scheman för tidsblock för varje dag i veckan. För att konfigurera CSS som ska användas här, se Kontaktvalsstrategi.
2. **Runtime Scheduling:** Om du har olika kampanjkörningar för varje dag kan du använda den här funktionen för att definiera kampanjens start- och sluttider för varje dag i veckan.
3. **Schemaläggning** av kontaktläge: Använd det här avsnittet om du vill konfigurera tiderna, för veckodagar, kontaktstrategin som ska användas för uppringning. Du kan antingen välja en kontaktstrategi för hela dagen eller högst tre tidsuppdelningar under en dag. Du kan också använda olika kontaktstrategier på olika veckodagar och/eller definiera vilken veckodag som kampanjen inte ska köras.

Obs: Endast avancerade kontaktstrategier är tillgängliga för val.

4. **Helgdag:** I det här avsnittet kan du välja kampanjhelgdagar – de dagar som kampanjen inte körs.

Helgdagar läggs till i menyn System. I det här avsnittet kan du bara välja bland de tillagda helgdagarna. Se [helgdagar](#) för mer information.

CSS-schema

På sidan **Schema** expanderar du avsnittet **Schema** för kontaktvalsstrategi (CSS) för att slutföra den här konfigurationen.

Använd skjutreglaget för att välja det tidsintervall som du vill visa. För det valda tidsintervallet är CSS-alternativet avmarkerat.

Du kan antingen klicka på knappen **Lägg till schema** eller dubbelklicka på en cell i veckodagsrutnätet.

1. I popup-fönstret väljer du den dag som du lägger till CSS-schemat för. Du kan också markera kryssrutan **Alla dagar** . Om du dubbelklickar på ett rutnät för att konfigurera ett CSS-schema är veckodagen förvald i popup-fönstret.
2. I tidspanelen väljer du en **starttid** och en **sluttid** för det här CSS-schemat. Välj en CSS i listrutan.

Du kan välja flera överlappande tidsluckor, men starttiden och sluttiden bör vara unika. Du kan till exempel välja en tidslucka från 10:00 till 18:00 med CSS som CSS1. Du får också välja en tidslucka från 09:00 till 19:00 med CSS som CSS2. I det här fallet levererar applikationen kontakter enligt CSS2 från 09:00 till 10:00 och igen från 18:00 till 19:00. Under tiden levererar den kontakter enligt CSS1 från 10:00 till 18:00.

3. Klicka på **Lägg till** för att lägga till schemat i kampanjen.
4. Om du vill lägga till fler CSS-scheman klickar du på **knappen Lägg till schema** eller dubbelklickar på en cell i rutnätet på veckodagen för att välja CSS-schematid. Följ steg 1 till 3 ovan.
5. Upprepa processen så många dagar i veckan som du behöver konfigurera scheman för.
6. Om du vill ta bort en tillagd schemalagd tidslucka klickar du på knappen **Ta bort** .
7. Navigera till **avsnittet Runtime Scheduling** härnäst.

Schemaläggning vid körning

Schemaläggningen avgör kampanjens körtider för ett visst datum. Kampanjen körs under de tider som konfigureras här och åsidosätter startdatum och startdatum och sluttid som konfigurerades när kampanjen skapades.

1. **Klicka på knappen Lägg till** om du vill lägga till en ny körningstid för kampanjen.
2. Ange ett **körningsdatum** för konfigurering av körningstiden.
3. Välj en starttid **och en sluttid** på panelen Tid.
4. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till fler körningstider i steg 3.
Du kan bara lägga till tre körningstider för en dag.
5. När du är klar klickar du på **Save** knapp.
6. Om du vill ta bort en konfigurerad körning klickar du på **knappen Ta bort** .
7. Navigera till avsnittet Schemaläggning **av** kontaktläge.

Schemaläggning av kontaktläge

Schemaläggning av kontaktläge hjälper till att konfigurera kontaktstrategin som ska användas för att leverera kontakter till uppringaren för varje veckodag. Du kan konfigurera högst tre delningar per dag - definiera tre olika strategier för olika tidsluckor.

Följ stegen nedan för att konfigurera **schemaläggning** av kontaktläge:

1. Dagarna anges i den första kolumnen. Välj den dag som du vill konfigurera och aktivera arbetsdagen slå **PÅ**.
Kampanjen körs inte de dagar då knappen Arbetsdag är avstängd.

2. Välj en kontaktstrategi som ska användas för kontaktleverans i listrutan.
Obs: Endast avancerade kontaktstrategier är tillgängliga för val.
3. Den valda kontaktstrategin löper under dagen. Om du kräver att kontaktstrategin endast ska köras vid specifika tidpunkter aktiverar **du knappen Anpassad tid**.
4. I kolumnen Tidsintervall visas standardstart- och sluttiderna 12:00 AM till 23:59. Använd tidspanelen för att ändra start- och sluttider.
5. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett tidsintervall.
Du kan lägga till högst tre tidsintervall för en dag.
6. **Klicka på knappen Spara** för att spara informationen.
7. Om du vill ta bort en konfigurerad körning klickar du på **knappen Ta bort**.
8. Navigera till **avsnittet Helgdag**.

Helg

Med hjälp av **funktionen Helgdagar** kan du kartlägga kampanjens helgdagar – de dagar som kampanjen inte fungerar. Alla helgdagar som skapats i funktionen Systemkonfiguration Helgdagar är tillgängliga för val. Mappa helgdagarna till den här kampanjen.

De helgdagar som är tillgängliga för val visas.

1. Markera kryssrutorna för de helgdagar som du vill mappa för kampanjen eller markera kryssrutan **Välj alla** om du vill koppla alla helgdagar till kampanjen.
2. **Klicka på knappen Spara** för att spara informationen.

Andra konfigurationer

För att slutföra skapandet av kampanjkonfigurationen måste även några andra konfigurationer slutföras. Alla dessa konfigurationer är grupperade i det här avsnittet. Dessa är följande:

- [Uttrycksverktyget](#)
- [Kampanimål](#)
- [Serverskript](#)
- [Ange kontakttrösklar](#)
- [Konfigurera telefonresultat](#)
- [Agent Desktop konfiguration](#)

Om du bara vill öppna ett av objekten ovan markerar du kryssrutan **Aktivera visning av en panel i taget**.

Uttrycksverktyget

Du kan skapa ofta använda villkor i uttrycksverktyget och använda dem i **CSS (Contact Selection Strategy)** och **Hantera kontakter**.

Använd uttrycksverktyget **för att utföra den här uppgiften**.

1. Expandera **avsnittet Uttrycksverktyget** om du vill börja skapa ett uttryck.
2. Klicka på **Skapa nytt** om du vill skapa ett nytt uttryck.
3. Ange ett **uttrycksnamn**.
4. Välj en **funktion** i listrutan. Några viktiga SQL funktioner som LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH och YEAR är tillgängliga för val.
5. Det finns tre parametrar som du kan välja för det här uttrycket. Klicka på **knappen Inställningar** vid **parameter 1**.

Anteckningar:

För funktionerna **Vänster**, **Höger**, **Delsträng** och **Ersätt** fylls alla affärsfält och systemfält för den här kampanjen i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**.

För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner är **alternativen Senast öppnad**, **Nu** och **Skapad tid**. Välj en av dessa och klicka på **Välj**.

När du använder funktionen datum och tid för att skapa ett anpassat uttryck tar parametern **nu** bara hänsyn till serverns tidszon.

6. Upprepa **steg 5** för **parameter 2** och **parameter 3** om det behövs.
7. Klicka på **Spara**. Det här uttrycket är nu tillgängligt för val när du skapar en ny CSS.

Kampanjmål

På fliken Kampanjmål kan du ange dagliga, veckovisa och månatliga mål som agenterna ska uppnå.

1. Expandera **avsnittet Mål** för att ange ett mål
2. Ange ett **kategorinamn** för det mål du vill ange.
3. Ange en **beskrivning**.
4. Från respektive räknare väljer eller anger du siffror för **dagligt mål**, **veckomål** och **månadsmål**.
5. Välj telefonresultat och **affärsresultat** att gruppera för den här **kategorin**. Du kan välja flera resultat. Om du vill välja alla resultat markerar du kryssrutan på rubrikraderna.
6. **Klicka på knappen Spara** för att spara informationen.



Serverskript

Serverskript används för att anpassa Kampanjhanteraren baserat på affärskrav för specifika kunder. Det finns två typer av skript som utvecklare använder, pre-call scripts och post-call scripts.

Se **Serverskript** för mer information.

Tröskelvärde för kontakt

Kontakttröskeln är en kampanjspecifik funktion som skickar ut aviseringar när kontakterna som är tillgängliga för leverans till uppringaren når under ett konfigurerat nummer.

Slå PÅ tröskelvarningsknappen om du kräver att programmet ska övervaka de kontakter som är tillgängliga för leverans till uppringaren och skicka ut varningarna. Fyll i informationen nedan:

1. **Advance Forecast (minuter)** - Programmet övervakar de kontakter som är tillgängliga för leverans och skickar varningar före den tid som konfigurerats här. Om du konfigurerar 15 minuter skickas aviseringarna ut 15 minuter före tröskelvaraktigheten när prognoskontakterna faller under det minsta antalet kontakter.
2. **Minsta antal kontakter** – Det minsta antal kontakter som ska vara tillgängliga för leverans till uppringaren. Om kontakterna når under denna nivå skickas varningen ut.
3. **Tröskelvaraktighet (minuter)** – Varaktigheten för det tröskelvärde som övervakas. Varningen skickas ut baserat på den varaktighet som anges här.
4. Klicka på **Spara** för att slutföra; **Avbryt** om du vill avsluta utan att spara ändringarna och **Ta bort** om du vill ta bort tröskelvärdesvarningen för kampanjen.

Om du till exempel anger Prognos för förskott till 15 minuter, Minsta antal kontakter till 100 och Tröskellängd till 120 minuter skickar programmet ut en varning på 2 timmar och 15 miljoner när antalet levererbara kontakter (färska plus omplanerade) förväntas nå under 100.

Konfigurera telefoniresultat

I **avsnittet Telefoniresultat** kan du styra vilka telefoniresultat som en inloggad agent kan visa. I förlängningen är det bara dessa resultat som är tillgängliga för agenten att välja när en telefon avyttras.

Här listas alla telefoniresultat som anges i den kampanjgrupp som kampanjen tillhör. Kolumnen **AgentView** ärver egenskapen enligt inställningarna i den överordnade kampanjgruppen.

Om ditt företag behöver dölja något av dessa resultat som kan visas av agenter eller vice versa aktiverar du ikonen

AgentView-omkopplare för det specifika resultatet till **PÅ** eller **AV** efter behov.

Obs!: Alternativet AgentView är inte tillämpligt för Webex Contact Center.

Klicka på **Spara** om du vill spara ändringarna eller **Avbryt** om du vill återställa ändringarna utan att spara.

Agent Desktop konfigurationer

Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

I **avsnittet Agent Desktop konfiguration** kan du konfigurera olika aspekter av att markera en kontakt som DNC. När en agent markerar en kontakt som DNC avgör dessa konfigurationer de olika attributen för DNC.

1. Aktivera reglaget **Kräver disposition** om du vill ha en disposition obligatorisk när en agent hanterar ett samtal.
2. Välj en **DNC-periodtyp**. De tillgängliga alternativen listas nedan.
 - a. **Permanent** - När en agent markerar en kontakt som DNC markeras den så permanent.
 - b. **Specifik dag** – Välj ett visst antal dagar då kontakten ska förbli DNC. Du kan välja minst 1 dag och högst 3650 dagar (10 år). Förutom att välja en dag kan du välja att slå på EOD-omkopplaren. Om du slår på strömbrytaren avslutas DNC vid slutet av dagen på det antal dagar som har konfigurerats. Om den här växeln lämnas AV avslutas DNC nästa dag, samtidigt som en agent väljer kontakten som DNC.
 - En agent anger till exempel en kontakt som DNC, med antalet dagar konfigurerat som 1. Om EOD-omkopplaren är PÅ avslutas kontaktens DNC-period i slutet av samma dag. Om omkopplaren är avstängd avslutas kontaktens DNC-period samma tid nästa dag - det vill säga spills över till nästa dag och slutar efter 1 dag är klar.
 - c. **Agentval** – Om du väljer det här alternativet anger agenten startdatum och tid för DNC samt slutdatum och sluttid (baserat på kontaktinställningen). Datum- och tidsväljaren i widgeten Resultat på Agent Desktop aktiveras om du väljer detta.
3. **Välj knappen DNC-kundtidszon PÅ** om kontakten är markerad som DNC i kontaktens tidszon. Om du lämnar den AV baseras DNC på serverns tidszon.
4. Välj en **DNC-typ**. Följande alternativ är tillgängliga:
 - a. **Kampanjspecifik** – Detta begränsar kontakten som DNC endast för den kampanj som kontakten ringdes upp från.
 - b. **Kampanjkategori** - Detta begränsar kontakten som DNC för alla kampanjer under kampanjkategorin.
 - c. **Flera kategorier** - Detta markerar kontakten som DNC för alla kampanjer som mappats till de valda kampanjkategorierna.
 - d. **Global** - Detta markerar kontakten som DNC över hela systemet - alla kampanjer och kategorier.
5. Klicka på **Spara** för att slutföra **Agent Desktop Konfiguration**; klicka på **Avbryt** om du vill avsluta utan att spara.

Obs!: De ändringar du gör här börjar gälla från och med nästa samtal som en agent hanterar. DNC-perioden konfigureras till exempel som permanent och detta är DNC-perioden om en agent anger ett resultat som DNC. Men om du ändrar till Specifik dag ärver det aktuella samtalet Permanent.

den specifika dagen börjar gälla endast för nästa samtal som hanteras av agenten.

Inställningar för kampanjuppringning

Med **modulen** Inställningar för kampanjuppringning kan du åsidosätta de inställningar som gjorts på gruppnivå med avseende på CLI, telefonsvararbehandling och behandling av övergivna samtal. De åsidosatta inställningarna gäller endast för de specifika kampanjerna, medan de andra kampanjerna i gruppen följer inställningarna på gruppnivå.

Navigera till Inställningar **för** kampanj > uppringare för att visa skärmen

Inställningar för **kampanjuppringare** . Utför följande uppgifter för att konfigurera

uppringningsinställningarna:

1. "Lägg till villkor" nedan
2. "Filter" på nästa sida
3. "CLI" på sidan 64
4. "Telefonsvararbehandling" på sidan 65
5. "Behandling av övergivna samtal" på sidan 66

Fält

Fält	Beskrivning
Allmänna villkor	Antalet totala villkor.
Villkorets namn	Villkorets namn.
Villkor Beskrivning	Beskrivning av villkoret.
Aktiverad	Slå på/av reglaget för att aktivera eller inaktivera villkoret.
Åtgärder	Åtgärdsknapp för att redigera/ta bort ett villkor.

För Delad lista fylls målkampanjgrupperna med tillhörande villkor i rutnätet.

Lägg till villkor

Du kan lägga till villkor med villkorsverktyget. Kontakterna som matchar dessa filtervillkor följer uppringningsinställningarna på kampanjnivå. Andra kontakter följer inställningarna på gruppnivå.

Du kan lägga till valfritt antal villkor, men när som helst kan bara fem villkor aktiveras och applikationen filtrerar kontakter baserat på endast fem villkor.

För Delad lista kan du lägga till valfritt antal villkor, men endast fem villkor kan aktiveras för varje målgrupp.

Klicka på **Lägg till villkor** om du vill lägga till ett nytt villkor för kampanjuppringningsinställningar.

1. Ange ett **villkorsnamn**. Det här är ett obligatoriskt fält. Du kan inte använda specialtecken i namnet, förutom understreck, bindestreck och at (_ , - , respektive @).
2. Ange en **villkorsbeskrivning**.
3. Välj en **målkampanjgrupp** på rullgardinsmenyn.

Fältet Målgruppsgrupp gäller endast för kampanjen Delad lista för alla uppringare och icke-uppringare.

Det är obligatoriskt att konfigurera ett CSS-villkor för kampanjen Delad lista för att visa listan över tar- get-kampanjgrupper i listrutan.

I målkampanjgruppen väljs som standard den första målgruppen och värdena fylls i på följande flikar baserat på inställningarna för tempolägen i Kam- paingruppen.

4. Välj ett jämförelsealternativ - detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. Vissa jämförelseparametrar för ditt tillstånd kan vara > (större än), < (mindre än), = (lika med) etc.
5. Ange ett värde som det här villkoret ska uppfylla för att kontakten ska väljas för leverans.

Filter

Med **Filter** kan du skapa ett villkor eller en uppsättning villkor.

1. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** .
2. Stäng fästet.
3. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
4. På den nya raden väljer du antingen **OCH** eller **ELLER** i listrutan Beslut.
5. Du kan fortsätta att lägga till fler sådana villkorsgrupper. Klicka på **Spara** när du är klar.
6. Om du vill lägga till fler grupper väljer du knappen **Lägg till på knappen Gruppåtgärd** och klickar på **Spara**.

Fält

Fält	Beskrivning
Max antal återförsök	Detta är det aktuella inkrementerade värdet för det maximala antalet nya försök som kan göras för att ringa upp varje kontakt i kampanjen.
Dagliga försök igen	Detta är det aktuella värdet för det maximala antalet nya försök som kan göras för att ringa upp varje kontakt under en dag för den här kampanjen.
Cykelförsök igen	Detta är det aktuella ökade värdet för det maximala antalet återförsök som kan göras under en uppringningscykel. En cykel är en uppsättning uppringningsförsök, en gång till alla lägen som en kon- takt laddas upp med. Till exempel laddas en kontakt upp med tre lägen - Hem,

	Arbete och mobilnummer. En uppringningscykel slutförs när programmet ringer upp alla dessa lägen (i konfigurerad ordning) en gång vardera.
Försök med e-post igen	Detta är det aktuella inkrementerade värdet för antalet återförsök som tillåts för kontakter som ska levereras för e-postkampanjer.
SMS Försök igen	Detta är det aktuella inkrementerade värdet för antalet återförsök som tillåts för kontakter som ska levereras för SMS kampanjer.
Senast öppnad	Kontakterna med konfigurerat datum och tid för senaste åtkomst som ska levereras som en del av denna CSS.
Prioritet	Den prioritet som tilldelats kontakterna som ska redovisas vid leverans enligt denna CSS.
Lead Poäng	Leadpoängen som ska beaktas för att leverera kontakter är per denna CSS. Lead Score hjälper till att identifiera den mest potentiella kunden som ska kontaktas från en kamera. Denna poäng kan också ställas in vid tidpunkten för uppladdning eller avslutning, samtidigt som affärs- / telefonieresultatet definieras.
CallStartTime	Det här är samtalets starttid som anges av omschemaläggaren. Samtal som faller inom starttiden som nämns i detta villkor väljs för leverans.
Samtalsluttid	Det här är samtalets sluttid som den har angetts av omschemaläggaren. Samtal som faller inom sluttiden som nämns i detta villkor väljs för leverans.
List-ID	List-ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör ListIDs i denna CSS-kon- dition levereras.
samtalstyp	Samtalstypen.
SenasteUtgång	Det senaste resultatet som angetts för den här kontakten. Kontakter med det valda Senaste resultatet levereras.
Globalt list-ID	Det globala list-ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör de globala list-ID:na i det här CSS-villkoret levereras.
Userid	Detta agent-ID har taggats till kontakten. Samtal levereras till uppringaren och korrigeras till agenten som nämns i det här fältet.
Telefonnumme- r	Telefonnumret till kontakten som ska levereras enligt denna CSS.
Zonnamn	Namnet på den tidszon som kontakten tillhör.
Veckodag	Den veckodag då kontakten föredras för att ta emot ett samtal.
Tid på dygnet	Den tid på dagen då kontakten föredras för att ta emot ett samtal.
Läge	Kontaktens föredragna läge för att ta emot ett samtal.

CLI

Du kan bara konfigurera ett CLI-nummer för prediktiva och progressiva kampanjer.

CLI är kontaktnumret som visas som ett utgående uppringt ID för kunden när ett samtal tas emot. Du kan skapa tre typer av CLI:er. Dessa är följande:



1. Specifikt CLI
2. Affärsområde
3. Slumpmässigt CLI

Specifikt CLI

Som standard är Specifikt **CLI** valt. Utför följande steg:

1. Ange CLI-namnet .
2. **Ange CLI-värdet.**

För uppringare fylls CLI-värdet i automatiskt som standard. Det är samma nummer som väljs som ANI (CLI) i kampanjgruppen. Du kan också lägga till ett specifikt CLI för den här kampanjen utöver ANI (CLI).

Affärsområde

Utför följande steg:

1. Ange CLI-namnet .
2. Välj ett affärsfält som **CLI-värde**. I affärsfältet CLI kan du ange fält från den överförda kontaktfilen som ska användas som CLI. Se till att din kontaktfil innehåller de data som krävs.

Obs!: Affärsfälten med datatyperna String är endast tillåtna.

Slumpmässigt CLI

Utför följande steg:

1. Ange CLI-namnet .
2. **Ange CLI-värdet.**

Du kan lägga till upp till 10 slumpmässiga CLI:er baserat på dina behov. Programmet hämtar valfritt nummer av de 10 som CLI för att visas som ett utgående uppringt ID för kunden när ett samtal tas emot.

Behandling för telefonsvarare

Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

1. Navigera till **Telefonsvararbehandling**.
2. Välj **AMD-detekteringstyp** i listrutan. Till exempel **Koppla från**.
3. Om du väljer **Koppla från** krävs ingen inställningskonfiguration.
4. Om du väljer **Överför till agent** överför programmet samtalet till en agent när ett svar på en telefonsvarare påträffas.
5. Om du väljer **Spela upp meddelande och Koppla från** visas TTS-texten .
6. Ange TTS-texten . Meddelandet spelas upp för den som ringer på IVR och kopplas från.
7. Om du väljer **Spela upp meddelande och Överför till agent** visas TTS-texten .
8. Ange TTS-texten . Meddelandet spelas upp för den som ringer på IVR och överförs till en agent.
9. Klicka på **Spara**.

Behandling av övergivna samtal

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

1. Navigera till **Behandling av övergivna samtal**.
2. Välj **Typ av övergiven samtalsbehandling** i listrutan. Till exempel **Koppla från**.
3. Om du väljer **Koppla från** krävs ingen inställningskonfiguration.
4. Om du väljer **Spela upp meddelande och Koppla från** visas TTS-texten .
5. Ange TTS-texten . Meddelandet spelas upp för den som ringer på IVR och kopplas från.
6. Klicka på **Spara**.

Serverskript

Serverskript används för att anpassa Kampanjhanteraren (Kampanjhanteraren) baserat på affärskrav för specifika kunder. Det finns två typer av skript som utvecklare använder, pre-call scripts och post-call scripts.

Skript före samtal

Ett skript före samtal kan användas för att integrera med ett externt program eller en extern databas för att fatta det slutgiltiga beslutet om att ringa upp en kontakt. Detta händer helst innan kontaktorna levereras till uppringaren.

Församtalsskriptet måste skapas med MEF. Den innehåller metoden ExecutePreCallScript för att anropa en funktion som kör logiken före samtalet. Dessa skript instruerar kontaktköflödesmotorn att leverera kontaktorna till uppringaren, baserat på skriptmönstret.

Exempeltavlan måste ha samma skriptnamn som en utvecklare använder.

Skript efter samtal

Skript efter samtal kan användas för att utföra vilken åtgärd som helst efter uppringning, som att validera resultatet från uppringaren och anpassa omplaneringsbeteendet, eller någon tredjepartsintegration som att uppdatera CRM-statusen om samtalsresultatet och så vidare.

Med skript efter samtal kan du anpassa produkten enligt beskrivningen nedan:

- Före omplanering: Detta utförs innan kontakten omplaneras (kan ändra olika parametrar som påverkar omplaneringslogiken genom anpassad logik).
- Efter omplanering: Efter omplanering av kontakten (kan använda omplaneringsinformationen för att ytterligare berika eller ändra strategin och använda informationen för att uppdatera externa plattformar).
- Båda: Skriptet körs både före omplanering och efter omplanering.

Skript före samtal

Skript före samtal	Datotyp	Beskrivning
Kampanj-ID	Nvarchar(64)	Kampanjens namn.
Kontakt-ID	Int	Unikt id för en kampanj.
List-ID	Int	List-id är unikt id för en kampanj.
MODEID	Int	Internt ID för lägesnamn, se tabellen OBD_Modes.
CampaignKey	Int	Internt ID för en kampanj, se Obd_Campaign tabell.
CampaignKey	Int	Försök som gjorts för kontakten hittills.
ModeRetries	Int	Antalet försök i samma läge. Detta återställs när uppringningsväxlar till ett annat läge.
MaxRetries	Int	Antalet försök som gjorts för en kontakt fram till detta ögonblick. Det motsvarar kontaktförsök.
CValue	Nvarchar(12)	Telefonnummer som samtalet ska ringas till (eller) E-post-ID som e-postmeddelandet ska skickas till.
TimeZoneID	Int	Internt ID för tidszonsnamn, se tabellen OBD_tidszon.

Innehavar-ID	Int	Detta gäller endast för klientmodulen, detta är unikt ID för en innehavare.
Userid	Int	För PCB-kontakter, det agent-ID från vilket återuppringningen registreras. För Normal återuppringning har det här fältet värdet som LCM. För AEM kontakter är kontakten taggad till den här agenten.
samtalstyp	Int	0 - Vanligt samtal
Villkors-ID	Int	Internt ID för CSS-villkor (se OBD_CustomFilters).
CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar(12)	Används inte längre
Telefonnummer	Nvarchar(12)	Telefonnummer som samtalet ska ringas till (eller) E-post-ID som e-postmeddelandet ska skickas till.
BUSSFLD1 till BU0SSFLD20	Nvarchar(128)	Fältet Affärsvärde1 till fältet Affärsvärde20.
BUSSFLD21 till BU06SSFLD26	nvarchar(Max)	Fältet Affärsvärde21 till fältet Affärsvärde26.
KONTAKTUPPGIFTER	nvarchar(Max)	Valfritt affärsfältvärde. Det här fältet innehåller värdet i XML typ.
MailSubject	Nvarchar(1024)	E-postämne.
E-postmeddelande	nvarchar(Max)	E-postbrödtext.
MailAttach	Nvarchar(1024)	E-postbilaga. Detta måste absolut sökväg till den plats där bilagan sparas.
SMSText	Nvarchar(4000)	SMS meddelande
ZONNAMN	Nvarchar(128)	Zonnamn på läget. Det aktuella läget som kontakten har valt.
Postnummer	Nvarchar(32)	Postnummer för kontakten.
Riktnummer	Nvarchar(50)	Lägeets riktnummer. Det aktuella läget som kontakten har valt.
Statligt namn	Nvarchar(64)	Ange kontaktens namn
RescheduleExpiredTime	Datetime	Samtalets sluttid – Vid omplanering av kontakter beaktas samtalets sluttid. För återuppringningskontakter beaktas sluttiden för återuppringning.
ListEndTime	Datetime	Sluttid för listan.
Återuppringningstid	Datetime	Starttid för återuppringning.
PRIORITET	Int	Kontaktens prioritet.
LastAccessed	Datetime	Datum och tid då kontaktinformationen uppdateras i tabellen Kontakt.
ListTimeToLive	Int	Dags att leva för en lista.

DailyRetries	Int	Återförsök har gjorts för den aktuella dagen.
CycleRetries	Int	Antal cykelförsök har gjorts hittills.
LastOutCome	Int	Det senaste resultatet från uppringaren för den här kontakten.
GID	Int	ID för global lista.
IsWireless	Bool	Flagga för att avgöra om det aktuella läget är kabelanslutet eller trådlöst.
MAILCC	nvarchar(Max)	De mottagare som ska mappas i fältet Kopia när du skickar ett e-postmeddelande.
MAILBCC	nvarchar(Max)	De mottagare som ska mappas i fältet Hemlig kopia när du skickar ett e-postmeddelande.
EmailRetries	Int	Antal e-postmeddelanden som skickats hittills.
SMSRetries	Int	Antal SMS som skickats hittills.
ListProcessingDate	Datetime	Ange startdatum och tid.
LeadScore	Int	Lead poäng. Detta kan vara en del av överföringslistan för att rangordna kontakten.
Viktning	Int	Lägets viktning. Det aktuella läget som kontakten har valt.
Kanaltyp	Int	Lägets kanaltyp. Det aktuella läget som kontakten har valt.
E-postSMSTemplateName	Nvarchar(64)	Namnet på mallen som körs. Det här är den mall som valts utifrån de definierade villkoren.
AccountNumber	Nvarchar(30)	Det är ett unikt ID för att identifiera ett samtalsförsök för en kon- takt.
Leveranstyp	Nvarchar	Detta definierar om kontakten levereras till en uppringare eller en agent, till exempel manuell uppringning (Leverera - PEWC, Leverera - Regelbunden)
RetValue	Bool	Flaggan måste anges till True när skriptet körs och kontakten måste ringas upp. Flaggan måste vara falsk om kontakten inte kan ringas upp just nu.
IsListExpired	Bool	En flagga som anger när kontakten upphör att gälla i en lista baserad på tidszon.
Affärsresultat	Nvarchar	Detta är relaterat till fältet <i>RetValue</i> . Även om <i>RetValue</i> är inställt på false är det obligatoriskt att ställa in affärs-/telefoniresultatet när det finns ett behov av att hindra kontakten från att ringa.
Modul	Nvarchar	Förfallomodul (kampanj, tidszon, läge, kontakt, lista). Detta gäller för manuell uppringning

		(icke-PEWC).
Förfallotid	Datetime	Utgångstid för kontakten. Detta härleds baserat på sluttiden för den listade modulen (kampanj, tidszon, läge, kontakt, lista).
ResetContactLeadScore	Bool	En flagga för att återställa leadpoängvärdet (detta är intern flagga).
Mallnamn	Nvarchar	Namnet på mallen som körs; Det här är den valda mallen, baserat på de definierade villkoren.
Samtals-ID	Nvarchar(64)	Detta är ett unikt ID för ett samtal.
DeliverdTimeZone	Nvarchar(128)	Kontaktidszonen finns i det här fältet.
TimezoneExpiryTime	Nvarchar(32)	Utgångstiden för kontakten beräknas utifrån tidszonen och fylls i det här fältet.
CiscoTimezonebias	Nvarchar(128)	Det här är tidszonsbias för API kontakter.
CiscodstObserved	Boolesk	Flagga för att avgöra om kontaktidszonen är under sommartid. Sant om under Sommartid Falskt om inte under Sommartid
CampaignCategoryName	Nvarchar(64)	Namnet på kampanjkategorin som är kopplat till denna kampanj.
CampaignCategoryID	Int	Det mappade kampanjkategori-ID:t.
AuthScheduleFörsök igen	Int	Antalet försök som tillåts för identitetsautentisering.
Deviceid	Nvarchar(255)	Det enhets-ID som används för identitetsautentisering.
Callerid	Nvarchar(64)	Nummerpresentationen identifierades av ANI.
UppringareAgentÅteruppringning	Bitars	Detta avgör om en begäran om återuppringning har angetts av en klickeragent eller en extern agent.
ÅsidosättaPEWCValidation	Bitars	Den används för att avgöra om kunden har tillåtit automatisk uppringning. Detta möjliggör omedelbar leverans av kontakt utan validering för PEWC.
Uppringnings-ID	Int	Det här är det uppringnings-ID som tilldelas av programmet när en uppringare skapas.
PaceID	Int	Detta är det ID som tilldelas stimuleringsläget (förhandsgranskning, progressiv, prediktiv osv.) när du skapar en kampanj.
Kampanjgrupp	Nvarchar(64)	Det här är namnet på kampanjgruppen som skapats av användaren eller synkroniserats från uppringaren.



FilterVillkorID	Int	Detta är det automatiskt genererade ID:t när en användare skapar fil-tervillkor för programmet för att åsidosätta gruppinställningarna på kampanjnivå. Detta kan endast tillämpas för åsidosättning av CLI, Telefonsvarare
-----------------	-----	--

		behandling och övergiven samtalsbehandling.
DialerAttributes	Nvarchar	Den här kolumnen innehåller alla pacing mode-egenskaper som konfigurerats för en kampanjgrupp i JSON-strängformat. Standardvärdet är CampaignGroup.
DialerAttributesModifiedBy	Nvarchar	Det här är enhetsnamnet som åsidosätter gruppuppsättningarna på kampanjnivå. Om gruppinställningarna till exempel åsidosätts av ett församtalsskript behålls PreCallScript som post. Standardvärdet är CampaignGroup.

Skript efter samtal

Skript efter samtal före

Skript efter samtal före	Datatyp	Beskrivning
Återställningsnyckel	Flyta	Unikt ID för att boka om en kontakt. (Se t_Dialer_Detail tabell)
CampaignGroupID	Nvarchar(64)	Ciscos kampanjgrupp-ID, detta är ett internt ID för kampanjgruppen (se Obd_Campaign_Group tabell).
Kampanj-ID	Nvarchar(64)	Kampanjens namn
Telefon	Nvarchar(64)	Telefonnummer som samtalet ska ringas till (eller) E-post-ID som e-postmeddelandet ska skickas till.
Kontakt-ID	Nvarchar(128)	Unikt id för en kampanj.
Samtalsresultat	Int	Resultat av kontaktförsöket (antingen telefoni eller affärsresultat).
Mode-ID	Int	Internt ID för lägesnamn (se OBD_Modes tabell).
KontaktFörsök igen	Int	Försök som gjorts för kontakten hittills.
ModeRetries	Int	Antalet försök i samma läge. Detta återställs när uppringningsväxlar till ett annat läge.
ResultatFörsök igen	Int	Antalet försök agenten anger samma resultat. För telefoniresultat återställs det när läget växlar. För affärsresultat är

		räknaren återställs inte ens lägesomkopplare.
TimeZoneID	Int	Internt ID för tidszonsnamn (se tabellen OBD_tidszon).
ValidModes	Nvarchar(256)	Antal lägen som är tillgängliga för en kontakt. Det här fältet innehåller värdet för List of Mode ID, avskilt från pipe-tecknet
DailyRetries	Int	Antalet försök som ringts upp idag. Den återställs när dagen ändras.
CycleRetries	Int	Antalet cykler som slutförts. (När alla lägen för en kontakt rings upp en gång betraktas den som cykeln slutförd. Nästa cykel kommer efter detta.)
IsProcessOutcome		Flagga för att avgöra vilket resultat som ska uppnås. Denna flagga används främst för Dual Out- come. När agent anger både telefoni- och affärsresultat är flaggan: True for Tele- phony Outcome - används för att schemalägga om kon- takten. False for Business Outcome – används endast för rapportering och länkning.
samtalstyp	Int	0 - Vanlig
Villkors-ID	Int	CSS-villkoret genom vilket kontakten hämtas för uppringning. Detta är ett internt ID (se Obd_CustomFilter tabell).
BussFld1 till BussFld20	Nvarchar(128)	Fältet Affärsvärde1 till fältet Affärsvärde20
BussFld21 till BussFld26	Nvarchar(Max)	Fältet Affärsvärde21 till fältet Affärsvärde26
KontaktDetalj	Nvarchar(Max)	Valfritt affärsfältvärde. Det här fältet innehåller värdet i typen XML.
GID	Int	ID för global lista.
List-ID	Int	List-id (unik id för en kampanj).
Underordnat list-ID	Int	Detta är ett sekundärt list-ID. Det underordnade list-ID:t skiljer sig åt i en lista, medan posterna läggs till igen när listan har genererats.
AgentKommentarer	Nvarchar(4000)	Kommentarer som ställs av en agent under samtalet med kunden.
Målbelopp	Flyta	Försäljning gjord för interaktionen. Detta bestäms av en agent efter att samtalet med kunden har avslutats.
ContactPriority	Int	Kontaktens prioritet. Detta ökas /

		minskat baserat på erhållet utfall (Telefoni/Affärsutfall).
Agenttillhörnummer	Nvarchar(32)	Agent-ID för agenten som har hanterat det här försöket.
Skillgroupskilltargetid	Int	Kunskapsgrupp-ID, används endast för Cisco-uppringaren.
Routercallkey	Int	Detta är specifikt för Cisco UCCE. Detta är ett unikt ID som skapas en gång om dagen.
Routercallkeyday	Int	Detta är specifikt för Cisco UCCE. Detta är ett unikt ID som skapas en gång om dagen. (Det här numret dubblas inte för en viss dag.)
Kanaltyp	Int	Kanaltyp för läget. 1 - SMS 2 - Röst 3 - Mejla
UppringareDatumTid	Datetime	Datum och tid då uppringningen är klar.
Levererad typ	Nvarchar(32)	En kontaktleveranstyp - antingen via en uppringare eller som icke-PEWC.
TargetCampaignGroup	Nvarchar(64)	En Cisco-kampanj som kontakten levereras till. Detta används endast för kampanjer med delade listor.
AccountNumber	Nvarchar(30)	Ett unikt ID som genereras under kontaktleveransen. Detta är det ID som används för interaktioner mellan uppringaren och programmet.
Userid	Nvarchar(32)	Det här fältet används inte längre.
KontaktFörsök	Tinyint	Försök som gjorts för kontakten hittills.
ÅteruppringningRegistreradTyp	Int	En typ av återuppringning som agenten har angett. 2 - Regelbunden återuppringning
ÅteruppringningDatumTid	Nvarchar(50)	Datum och tid då kunden begär en återuppringning.
Leveranstid	Datetime	Datum och tid då kontakten levereras till uppringaren.
Samtalslängd	Bigint	Hur lång tid i minuter en agent befann sig i en interaktion med kunden.
Återuppringningsförsök	Int	Antal försök som fått "Agent Reservation Failure" som resultat. Detta används för att byta kontakt från PCB till NCB.



SchemalagdLeveranstid	Datetime	
-----------------------	----------	--

ICMId	Int	List-id (unikt id för en kampanj).
IsPostCallScript	Bitars	Flagga för att kontrollera om det finns ett skript efter samtalet.
IsWireless	Bitars	Flagga för att kontrollera om kontaktnumret är Trådlös kontakt.
CallReferenceID	Nvarchar(35)	Detta är unikt ID. Det här fältet används för att identifiera det dubbla resultatet när posterna går till samtalsaktivitet.
ICRCallKey	Int	Används inte längre.
PeripheralCallKey	Int	Används inte längre.
RouterCallKeySequenceNumber	Int	Används inte längre.
ReservationSamtalVaraktighet	Int	Används inte längre.
Tid för förhandsgranskning	Datetime	Används inte längre.
Uppringningsläge	Nvarchar(32)	Används inte längre.
SFUID	Nvarchar(Max)	Detta är ett internt ID för användaren som har Sales Force-åtkomst (se Obd_User tabell). Det här fältet används främst för att identifiera användaren som avlastade kontakten från Service Cloud Voice.
SFLeadId	Nvarchar(256)	Detta är Salesforce Lead ID. Detta ID fylls i när kontakter hämtas från Service Cloud Voice CRM.
SFContactId	Nvarchar(256)	Detta är Salesforces kontakt-ID. Detta ID fylls i när kontakter hämtas från Service Cloud Voice.
SFCampaignId	Nvarchar(256)	Detta är Salesforce-kampanj-ID:t. Detta ID fylls i när kontakter hämtas från Service Cloud Voice.
CallBackRequestedBy	Nvarchar(64)	Agent-ID som har begärt en återuppringning
CallBackAttemptType	Nvarchar(3)	Den typ av återuppringningskontakter som systemet har levererat till uppringaren. 1 -PCB 2 -NATIONELL CENTRALBANK
Kampanjnyckel	Int	Ett unikt ID för kampanjen (se Obd_Campaigntabell)
FöregåendeLeadScore	Int	Leadpoäng för kontakten före det aktuella försöket.
CurrentLeadScore	Int	Kontaktens leadpoäng efter det aktuella försöket.

ResetContactLeadScore	Bitars	Flagga för att veta om leadpoängen har återställts i det här försöket.
Återuppringningsläge		Ett läges-ID som återuppringningen ska göras till.
Telefonnummer	Nvarchar(64)	Ett kontaktnummer som har slagits.
IsPhoneNoDNC	Bitars	Flagga för att identifiera om DNC är markerat för det här telefonnumret. Detta ställs in av en agent.
BussfldDNCValue	Nvarchar(Max)	Värdet i affärsfältet som är markerat för DNC som blockerar kontakten.
Blockeradav	Nvarchar(100)	Detta är för att identifiera vad som blockerar en kontakt som DNC (antingen affärsfält DNC / telefonnummer)
IsInbound	Bitars	En flagga som identifierar om samtalet är ett inkommande samtal.
UTFALLSGRUPP	Nvarchar(32)	Namn på resultatgrupp.
UTFALLS-ID	Int	Detta är ett internt ID för resultatet (se Obd_Outcome tabell).
Deviceid	Nvarchar(255)	ID för den enhet som används för identitetsautentisering.
DNCBlockedStartDate	datumtid	Kontakten blockeras som DNC från och med detta datum.
DNCBlockedEndDate	datumtid	DNC-blockeringen för kontakten upphör detta datum.
DNCTyp	Nvarchar(10)	DNC-typen – oavsett om den är global eller för en specifik kampanj.
Status	Int	Status för kontakten efter att omplaneringsalgoritmen har körts.
ZONNAMN	Nvarchar(Max)	Zonnamnet på läget. Det aktuella läget som kontakten har valt.
Postnummer	Nvarchar(32)	Postnummer för kontakten.
Överförd tid	datumtid	Datum och tid då kontakterna överförs.
UppringareAgentÅteruppringning	Bitars	Detta anger vem som har ställt in en specifik återuppringning - extern agent eller klickeragent.
ÅsidosättaPEWCValidation	Bitars	Den används för att avgöra om en kund har tillåtit automatisk uppringning för en omedelbar leverans, utan PEWC-validering.
SMSTransactionCount	Int	Antalet SMS transaktioner för kontakten.
StateLawGroupName	Nvarchar(128)	Namnet på State Law Group.



BussfldDNCValue1	Nvarchar(128)	Detta är det affärsfält baserat på vilket en kon- takt markeras som DNC.
------------------	---------------	--

IdentityAuthenticationEnabled	Bitars	Detta indikerar om kontakten är aktiverad för identitetsautentisering eller inte.
TotalPrimaryAuth	Int	Antalet fält som aktiverats för autentisering av en kontakt via primär autentisering. Till exempel kan tre fält - moderns namn, födelsedatum och betalkortsnummer verifieras för autentisering.
VerifieradPrimärautentisering	Bitars	Detta indikerar om den primära autentiseringen lyckades eller inte.
TotalSekundärAutentisering	Int	Antalet fält som aktiverats för autentisering av en kontakt via sekundär autentisering. Till exempel kan två fält - SSN och betalkort PIN verifieras för autentisering.
VerifieradSekundär autentisering	Bitars	Detta indikerar om den sekundära autentiseringen lyckades eller inte.
CampaignCategoryID	Int	ID för kampanjkategori.
DNCCampaignCategoryID	Nvarchar(Max)	DNC-kategori-ID.
CampaignCategoryName	Nvarchar(64)	Kampanjkategoriens namn.
DiallerReferenceID	Nvarchar(64)	Detta är ett unikt ID som hänvisar till uppringaren som ringer upp samtalet.
Samtals-ID	Nvarchar(64)	Detta är ett unikt ID. Detta används för att identifiera samtalet med dubbelt resultat när posterna flyttas till tabellen Samtalsaktivitet.
AFFÄRSRESULTAT	Int	Detta är relaterat till fältet "RetVal". Även om "RetVal" är inställt på false är det obligatoriskt för agenten att ange resultatet för företag/telefoni när det är önskvärt för att förhindra att kontakten ringer.
TAS BORT	Int	Detta indikerar om resultatet har tagits bort eller fortfarande är ett giltigt resultat.
RPCTyp	Nvarchar(8)	Detta anger RPC-typen (Right Party Connect).
IncrementRetries	Bitars	Den här flaggan avgör om antalet nya försök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
GlobalFörsök igen	Bitars	Den här flaggan avgör om det globala antalet återförsök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
DailyRetry	Bitars	Den här flaggan avgör om det dagliga antalet återförsök ska ökas för det aktuella försöket

		för kontakten.
ModeFörsök igen	Bitars	Den här flaggan avgör om antalet nya försök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
OutcomeFörsök igen	Bitars	Den här flaggan avgör om antalet återförsök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
Agentvy	Bitars	Den här flaggan avgör om resultatet kan visas av agenten eller inte.
Standardförskjutning	Int	Detta är standardtidszonen förskjuten från GMT för kontakten.
StandardStängKontakt	Bitars	Det här är flaggan som indikerar om kontakten ska stängas baserat på det resultat som agenten har angett.
DefaultMaxRetry	Int	Den här flaggan avgör om det maximala antalet återförsök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
Uppringnings-ID	Int	Det här är det uppringnings-ID som tilldelas av programmet när en uppringare skapas.
PaceID	Int	Detta är det ID som tilldelas tempoläget (Förvisning, Progressiv, Prediktiv osv.) när en kampanj skapas.
Kampanjgrupp	Nvarchar(64)	Det här är namnet på kampanjgruppen som skapats av användaren eller synkroniserats från uppringaren.

Skript efter samtal

Skript efter samtal	Datotyp	Beskrivning
CampaignGroupID	Nvarchar(64)	Ciscos kampanjgrupp-ID är detta ett internt ID för kampanjgruppen (se Obd_Campaign_Group tabell).
Kampanj-ID	Nvarchar(64)	Unikt ID för en kampanj.
DialPlanName	Nvarchar(64)	Kontaktstrategi som används för att boka om kontakten för det här försöket.
Kontakt-ID	Nvarchar(128)	Unikt ID för en kontakt.
Modeld	Int	Internt ID för lägesnamn (se OBD_Modes tabell).
RescheduleModeld	Int	Ett läges-ID som kontakten bokas om till vid nästa försök.

CallStartDate	Datetime	Startdatum för omplanerat samtal.
CallEndDate	Datetime	Slutdatum för omplanerat samtal.
KontaktFörsök igen	Int	Försök som gjorts för kontakten hittills.
DailyRetries	Int	Antalet försök som ringts upp idag. Den återställs när dagen ändras.
ModeRetries	Int	Antalet försök i samma läge. Detta återställs när uppringningsväxlar till ett annat läge.
ResultatFörsök igen	Int	Antalet försök agenten anger samma resultat. För telefoniresultat återställs det när läget växlar. För affärsresultat återställs inte räknaren jämna lägesomkopplare.
CycleRetries	Int	Antalet cykler som slutförts. När alla lägen för en kontakt rings en gång anses cykeln avslutad. Nästa cykel kommer efter detta.
Resultatet	Int	Resultat av kontaktförsöket, t.ex. telefoni eller affärsresultat.
Status	Int	Status på kontakten efter körning av Reschedule-algoritmen.
Kontaktnummer	Nvarchar(64)	Telefonnummer som samtalet ska ringas till (eller) E-post-ID som e-postmeddelandet ska skickas till.
ValidModes	Nvarchar(256)	Antal lägen som är tillgängliga för en kontakt. Det här fältet innehåller värdet för List of Mode ID, avskilt från pipe-tecknet.
IsProcessOutcome		Flagga för att avgöra vilket resultat som ska uppnås. Denna flagga används främst för Dual Outcome. När agent anger både telefoni- och affärsresultat är flaggan: True for Telephony Outcome - används för att återställa kontakten. False for Business Outcome – används endast för rapportering och länkning.
Samtals-ID		Detta är unikt ID. Det här fältet används för att identifiera samtal med dubbel resultat när posterna går till Samtalsaktivitet.

RefCallID		Detta används endast för samtal med dubbelt resultat. Det primära utfallet Samtals-ID kopieras här.
Behåll PCB		Flaggan som identifierar om återuppringningen ska stanna hos samma agent.
IsCallback		Flaggan som identifierar om återuppringningsförsöket görs.
Villkors-ID	Int	CSS-villkoret genom vilket kontakten hämtas för uppringning. Detta är ett internt ID (se Obd_CustomFilter tabell).
BussFld1 till BussFld20	Nvarchar(128)	Fältet Affärsvärde1 till fältet Affärsvärde20
BussFld21 till BussFld26	Nvarchar(Max)	Fältet Affärsvärde21 till fältet Affärsvärde26
KontaktDetalj	Nvarchar(Max)	Valfritt affärsfältvärde. Det här fältet innehåller värdet i XML typ.
GID	Int	Globalt list-ID
List-ID	Int	ListID (unikt ID för en kampanj).
Underordnat list-ID	Int	Detta är ett sekundärt list-ID. Det underordnade list-ID:t skiljer sig åt i en lista, medan posterna läggs till igen när listan har genererats.
AgentKommentarer	Nvarchar(4000)	Kommentarer som ställs av en agent under samtalet med kunden.
Målbelopp	Flyta	Försäljning gjord för interaktionen. Detta ställs in av en agent efter att konversationen med kunden har slutförts.
Levererad typ	Int	En kontaktleveranstyp - antingen via en uppringare eller som icke-PEWC.
TargetCampaignGroup	Nvarchar(32)	En Cisco-kampanj som kontakten levereras till. Detta används endast för kampanjer med delade listor.
ContactPriority	Int	Kontaktens prioritet. Detta ökas/minskas baserat på erhållet resultat (telefoni/affärsutfall).
Agenttillbehörnummer	Int	Agent-ID för agenten som har hanterat det här försöket.
Skillgroupskilltargetid	Int	Kunskapsgrupp-ID, används endast för Cisco-uppringaren.



Kanaltyp	Int	Kanaltyp för läge. 1 - SMS 2 -Röst
----------	-----	--

		3 - E-post.
UppringareDatumTid	Datetime	Det datum då uppringningen är klar.
CampaignGroupName	Nvarchar(32)	Uppringarens namn Kampanj (kampanjgrupp)
AccountNumber	Nvarchar(64)	Det är ett unikt ID för att identifiera ett samtalsförsök för en kontakt.
samtalstyp	Nvarchar(30)	0 - Vanlig 1 - Återuppringning 2 - AEM
Userid	Nvarchar(32)	Används inte längre.
KontaktFörsök	Tinyint	Ett försök som kontakten har slutfört hittills. (Exklusive det aktuella försöket)
ÅteruppringningRegistreradTyp	Int	En typ av återuppringning som agenten har angetts för. 1 - Personlig återuppringning 2 - Regelbunden återuppringning
ÅteruppringningDatumTid	Nvarchar(50)	Den dag då kunden begär återuppringning.
Leveranstid	Datetime	Ett datum då kontakten levereras till uppringaren.
Varaktighet	Bigint	Samtalstid mellan agent och kund. Detta visas i Minutes.
CallStartDateTime	Datetime	Datum och tid då agenten svarar på samtalet.
SchemalagdLeveranstid	Datetime	Den tidpunkt då kontakten är inställd för leverans, även om den faktiska leveransen sker vid en annan tidpunkt.
Återuppringningsförsök	Int	Antal försök som fått "Agent Reservation Failure" som resultat. Detta används för att byta kontakt från PCB till NCB.
Aktivitets-ID	Int	Används inte längre.
ICMId	Int	ID från vilket ICM detta försök görs. Detta används endast för innehavarmodulen.
IsAuthorized		Används inte längre.
IsPostCallScript		Flagga för att kontrollera om det finns ett skript efter samtalet.
IsWireless	Bitars	Flagga för att kontrollera om kontaktnumret är Trådlös kontakt.
CallReferenceID	Nvarchar(32)	Används inte längre.
ICRCallKey	Int	Används inte längre.

PeripheralCallKey	Int	Används inte längre.
RouterCallKeyDay	Int	Detta är specifikt för Cisco UCCE. Detta är ett unikt ID som skapas en gång om dagen. (Det här numret dubbleras inte för en viss dag.)
RouterCallKey	Int	Detta är specifikt för Cisco UCCE. Detta är ett unikt ID som skapas en gång om dagen.
RouterCallKeySequenceNumber	Int	Används inte längre.
ReservationSamtalVaraktighet	Bigint	Används inte längre.
Tid för förhandsgranskning	Datetime	Används inte längre.
Uppringningsläge	Nvarchar(32)	Används inte längre.
SFUID	nvarchar(MAX)	Detta är ett internt ID för användaren som har Sales Force-åtkomst (se Obd_User tabell). Det här fältet används främst för att identifiera användaren som avlastade kontakten från Service Cloud Voice.
SFLeadId	Nvarchar(256)	Detta är Salesforce Lead ID. Detta ID fylls i när kontakter hämtas från Service Cloud Voice.
SFContactId	Nvarchar(256)	Detta är Salesforces kontakt-ID. Detta ID fylls i när kontakter hämtas från Service Cloud Voice.
CallBackRequestedBy	Nvarchar(64)	Agent-ID som har begärt en återuppringning.
CallBackAttemptType	Nvarchar(3)	Den typ av återuppringningskontakter som systemet har levererat till uppringaren. 1 - PCB 2 - NCB
IsCurrentCycleCompleted	Int	En flagga för att identifiera om den aktuella cykeln har slutförts.
CurrentCycle	Int	Antal cykler för den aktuella cykeln.
Kampanjnyckel	Int	Ett unikt ID för kampanjen (se Obd_Campaigntabell)
FöregåendeLeadScore	Int	Leadpoäng för kontakten före det aktuella försöket.
CurrentLeadScore	Int	Kontaktens leadpoäng efter det aktuella försöket.
StatusReasonId	Int	Internt ID för statusbeskrivning (se tabellen ContactStatusCode Obd_).
StatusChangedBy	Nvarchar(256)	Modulen som har ändrat kontaktens status.
StatusChangedAt	Datetime	Datum och tid då kontaktens status ändras.

FaktisktCValue	Nvarchar(256)	Original Cvalue. Detta exkluderar prefixet Kampanj.
DNCBussfält	Nvarchar(256)	Värdet i affärsfältet som är markerat för DNC som blockerar kontakten.
BlockeradAv	Nvarchar(256)	Detta är för att identifiera vad som blockerar en kontakt som DNC (antingen affärsfält DNC / telefonnummer)
IsInbound	Bitars	En flagga för att identifiera det här försöket är att överväga för Inkommande.
DailyRetriesValue	Int	Antal försök som gjorts idag (inklusive pågående försök).
IncrementRetriesForInbound	Bitars	En flagga för att identifiera om de dagliga återförsöken ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
Deviceid	Nvarchar (255)	ID för den enhet som används för identitetsautentisering.
DNCBlockedStartDate	Datetime	Kontakten blockeras som DNC från och med detta datum.
DNCBlockedEndDate	Datetime	DNC-blockeringen för kontakten upphör detta datum.
DNCTyp	Nvarchar(10)	DNC-typen för global eller en specifik kampanj.
ZONNAMN	Nvarchar(Max)	Lägets zonnamn. Det aktuella läget som kontakten har valt.
Postnummer	Nvarchar(32)	Postnummer för kontakten.
Överförd tid	Datetime	Datum och tid då kontakterna överförs.
UppringareAgentÅteruppringning	Bitars	Detta anger vem som har ställt in en specifik återuppringning - extern agent eller klickeragent.
ÅsidosättaPEWCValidation	Bitars	Den används för att avgöra om en kund har tillåtit automatisk uppringning för en omedelbar leverans, utan PEWC-validering.
SMSTransactionCount	Int	Antalet SMS transaktioner för kontakten.
StateLawGroupName	Nvarchar(128)	Namnet på State Law Group.
BussfldDNCValue1	Nvarchar(128)	Detta är det affärsfält baserat på vilket en kontakt markeras som DNC.
IdentityAuthenticationEnabled	Bitars	Detta indikerar om kontakten är aktiverad för identitetsautentisering eller inte.



TotalPrimaryAuth	Int	Antalet fält som aktiverats för autentisering av en kontakt via primär autentisering. Till exempel kan tre fält - moderns namn, födelsedatum och betalkortsnummer verifieras för
------------------	-----	--

		Autentisering.
VerifieradPrimärautentisering	Bitars	Detta indikerar om den primära autentiseringen lyckades eller inte.
TotalSekundärAutentisering	Int	Antalet fält som aktiverats för autentisering av en kontakt via sekundär autentisering. Till exempel kan två fält - SSN och betalkort PIN verifieras för autentisering.
VerifieradSekundär autentisering	Bitars	Detta indikerar om den sekundära autentiseringen lyckades eller inte.
CampaignCategoryID	Int	ID för kampanjkategori.
DNCCampaignCategoryID	Nvarchar(Max)	DNC-kategori-ID.
CampaignCategoryName	Nvarchar(64)	Kampanjkategoriens namn.
DiallerReferenceID	Nvarchar(64)	Detta är ett unikt ID som hänvisar till uppringaren som ringer upp samtalet.
AFFÄRSRESULTAT	Int	Detta är relaterat till fältet <i>RetValue</i> . Även om <i>RetValue</i> är inställt på false är det obligatoriskt för agenten att ange resultatet för företag/telefoni när det är önskvärt för att förhindra att kontakten ringer.
TAS BORT	Int	Detta indikerar om resultatet har tagits bort eller fortfarande är ett giltigt resultat.
RPCTyp	Nvarchar(8)	Detta anger RPC-typen (Right Party Connect).
GlobalFörsök igen	Bitars	Den här flaggan avgör om det globala antalet återförsök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
DailyRetry	Bitars	Den här flaggan avgör om det dagliga antalet återförsök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
ModeFörsök igen	Bitars	Den här flaggan avgör om antalet nya försök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
OutcomeFörsök igen	Bitars	Den här flaggan avgör om antalet återförsök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
Agentvy	Bitars	Den här flaggan avgör om resultatet kan visas av agenten eller inte.
Standardförskjutning	Int	Detta är standardtidszonen förskjuten från GMT för kontakten.
StandardStängKontakt	Bitars	Det här är flaggan som indikerar om kontakten ska

		stängas baserat på det resultat som agenten har angett.
DefaultMaxRetry	Int	Den här flaggan avgör om det maximala antalet återförsök ska ökas för det aktuella kontaktförsöket.
Uppringnings-ID	Int	Det här är det uppringnings-ID som tilldelas av programmet när en uppringare skapas.
PaceID	Int	Detta är det ID som tilldelas stimuleringsläget när en kampanj skapas.
Kampanjgrupp	Nvarchar(64)	Det här är namnet på kampanjgruppen som skapats av användaren eller synkroniserats från uppringaren.

Grupp

Klicka på **System** i menyrutnan till vänster för att öppna sidan Systemkonfiguration. Om du vill visa alla konfigurationsobjekt på System-menyn klickar du på knappen Systemmeny.

Få åtkomst till en grupp

1. Klicka på **Gruppera** i menyrutnan till vänster för att öppna sidan Grupp. Rutnätet innehåller Grupp, Kampanjgruppnamn, Tempoläge, Grupptyp, Gruppstatus och Åtgärder.
2. Använd knappen Expandera till vänster om rutnätet för att expandera gruppen så att kampanjerna som tillhör kampanjgruppen visas.
3. Kampanjerna visas tillsammans med leveransprocent för varje. Leveransprocent är procentandelen kontakter som ska levereras till kampanjerna. Detta hjälper dig att styra vilken kampanj som prioriteras för att ringa ut kontakter. Du kan ange den levererbara procentandelen till 75 procent för en kampanj och 25 procent för en annan. Kampanjen som kan levereras till 75 procent gör att fler kontakter kan ringas upp. Men om två kampanjer har angetts som 100 procent levererbara får den första kampanjen i listan sina kontakter levererade för uppringning. Först efter att den första kampanjen har uttömt alla sina kontakter får den andra kampanjen kontakter att ringa. För att ändra detta kan du dra och släppa kampanjerna och ordna om dem.
4. Om du vill ändra procentandelen slutprodukt klickar du på knappen Redigera under kolumnen Åtgärd och ändrar Leveransprocent.
5. Klicka på Spara i kolumnen Åtgärder för att slutföra ändringen.

Lägg till en röstkampanjgrupp

Så här konfigurerar du en kampanjgrupp:

Läge för förhandsgranskningstempo

1. Klicka på **Redigera** i kolumnen Åtgärd för den kampanjgrupp i listan som du vill konfigurera.
2. Avsnittet **Kampanjinformation** innehåller (Kampanjgrupp – Kampanj på uppringaren Webex kontaktcenter). Detta är för förhandsgranskningsläget.
 - a. Ange ett namn.
 - b. Ange en beskrivning.
 - c. Välj ett uppringningsnamn i listrutan.
 - d. Välj en startpunkt i listrutan.
 - e. Navigera till avsnittet Globala affärsparametrar och välj de globala affärsparametrarna för gruppen.
 - f. Navigera till avsnittet Uppringarinformation.
3. I **avsnittet Uppringarinformation** anger du följande information om du väljer Pacing Mode (Tempoläge) som förhandsgranskning:
 - a. Ange ett utgående nummer.
 - b. Alla tillgängliga team visas. Välj de team som hanterar förhandsgranskningssamtal och klicka på > för att flytta dem som tilldelade team. Du kan välja flera team. Om du vill välja alla team klickar du på >>.
 - c. Klicka på Spara och navigera till avsnittet Kontaktparametrar.

Om du vill få direkt tillgång till beskrivningar av fälten i **avsnittet Uppringarinformation** klickar du på hjälpikonen
Ikonen.

Progressivt tempoläge

1. Fyll i **avsnittet Kampanjinformation** enligt nedan om du väljer Tempoläge som Avancerad:
 - a. Ange ett namn.
 - b. Ange en beskrivning.
 - c. Välj ett uppringningsnamn i listrutan.
 - d. Välj en startpunkt i listrutan.

- e. Navigera till avsnittet Globala affärsp parametrar och välj de globala affärsp parametrarna för gruppen.
 - f. Navigera till avsnittet Uppringarinformation.
2. **I avsnittet Uppringningsinformation** anger du följande information om du väljer Tempoläge som Progressivt:
- a. Ange ett utgående nummer.
 - b. Använd skjutreglaget eller ange en uppringningsfrekvens. Det här är antalet kontakter som ska ringas upp för varje agent. Om det här värdet till exempel är 5 och tio agenter är inloggade begränsas antalet uppringda kontakter till 50.
 - c. Använd skjutreglaget eller ange en ringgräns vid inget svar. Detta är den tid, i sekunder, som kundtelefonen ringer innan ett samtal betraktas som Inget svar.
- Om** du vill få direkt tillgång till beskrivningar av fälten **i avsnittet Uppringarinformation** klickar du på hjälpikonen
Ikonen.
3. **I avsnittet CPA-parametrar** anger du följande information om du väljer Tempoläge som Progressivt.
- a. Om det behövs aktiverar du CPA-identifiering. Om du aktiverar CPA-identifiering fortsätter du med inställningarna. Annars navigerar du till Kontaktparametrar.
 - b. Aktivera AMD-detektering om det behövs. Detta gör det möjligt för programmet att upptäcka om ett samtal är kopplat till en telefonsvarare.
 - c. Aktivera avslutningstoneavkänning om det behövs. Om detta är aktiverat väntar CPA med att identifiera terminationstonen i ett röstmeddelande innan samtalet avslutas.
 - d. Använd skjutreglaget eller ange en Min tystnadsperiod. Det här är tiden, i millisekunder, för applikationen att klassificera ett samtal som röstdetekterat.
 - e. Använd skjutreglaget eller ange en analysperiod. Detta är tiden, i millisekunder, som applikationen spenderar för att analysera samtalet - tiden för CPA.
 - f. Använd skjutreglaget eller ange ett lägsta giltigt tal. Det här är tiden, i millisekunder, för kontinuerlig röst i samtalet för att klassificera samtalet som röstdetekterat.
 - g. Använd skjutreglaget eller ange en maxtidsanalys. Det här är den maximala tiden, i millisekunder, för programmet att identifiera ett problem som död luft.
 - h. Använd skjutreglaget eller ange en Max Term Tone Analysis. Det här är den tid, i millisekunder, som programmet kan ägna åt att analysera ett röstmeddelande som besvarat i telefonsvarare.
 - i. Klicka på Spara och navigera till avsnittet Kontaktparametrar.
- Om** du vill få direkt tillgång till beskrivningar av fälten **i avsnittet CPA-parametrar** klickar du på hjälpknappen
Ikonen.

Prediktivt tempoläge

1. Fyll i **avsnittet Kampanjinformation** enligt nedan om du väljer Tempoläge som prediktivt:
 - a. Ange ett namn.
 - b. Ange en beskrivning.
 - c. Välj ett uppringningsnamn i listrutan.
 - d. Välj en startpunkt i listrutan.
 - e. Navigera till avsnittet Globala affärsp parametrar och välj de globala affärsp parametrarna för gruppen.
 - f. Navigera till avsnittet Uppringarinformation.
2. I **avsnittet Uppringarinformation** anger du följande information om du väljer Tempoläge som Prediktivt:
 - a. Ange ett utgående nummer.
 - b. Använd skjutreglaget eller ange en uppringningsfrekvens. Det här är antalet kontakter som ska ringas upp för varje agent. Om det här värdet till exempel är 5 och tio agenter är inloggade begränsas antalet uppringda kontakter till 50.
 - c. Använd skjutreglaget eller ange en ringtid vid inget svar. Detta är den tid, i sekunder, som kundtelefonen ringer innan ett samtal betraktas som Inget svar.
 - d. Använd skjutreglaget eller ange en högsta uppringningsfrekvens. Detta är antalet kontakter som levereras till uppringaren per inloggad agent. Om antalet inloggade agenter är 7 och du anger Max uppringningsfrekvens till 2, levererar programmet 14 kontakter till uppringaren.
 - e. Använd skjutreglaget eller ange en procentsats för övergiven ränta. Den här inställningen begränsar procentandelen samtal som kan överges. Om procentandelen överstiger det här värdet ökar antalet övergivna samtal till det här värdet genom att antalet samtal att ringa minskas.
 - f. Använd skjutreglaget eller ange en prediktiv korrigeringstakt. Det är den hastighet med vilken uppringaren justerar uppringningen efter att en angiven live-anslutning har uppnåtts. Ju högre detta antal, desto mindre ofta sker justeringen.
 - g. Använd skjutreglaget eller ange en prediktiv förstärkningsfaktor. Faktorn definierar ökningen av uppringningshastigheten om lyckade samtal inte tas emot som förväntat.
 - h. Använd skjutreglaget eller ange en reservationsprocent. Det här är antalet inloggade agenter som programmet måste reservera för kampanjer som är mappade till den här gruppen.

Om du vill få direkt tillgång till beskrivningar av fälten i **avsnittet Uppringarinformation** klickar du på hjälpikonen
Ikonen.
3. I **avsnittet CPA-parametrar** anger du följande information om du väljer Tempoläge som Prediktivt.

- a. Om det behövs aktiverar du CPA-identifiering. Om du aktiverar CPA-identifiering fortsätter du med inställningarna. Annars navigerar du till Kontaktparametrar.
- b. Aktivera AMD-detektering om det behövs. Detta gör det möjligt för programmet att upptäcka om ett samtal är kopplat till en telefonsvarare.
- c. Aktivera avslutningstoneavkänning om det behövs. Om detta är aktiverat väntar CPA med att identifiera terminationstonen i ett röstmeddelande innan samtalet avslutas.
- d. Använd skjutreglaget eller ange en Min tystnadsperiod. Det här är tiden, i millisekunder, för applikationen att klassificera ett samtal som röstdetekterat.
- e. Använd skjutreglaget eller ange en analysperiod. Detta är tiden, i millisekunder, som applikationen spenderar för att analysera samtalet - tiden för CPA.
- f. Använd skjutreglaget eller ange ett lägsta giltigt tal. Det här är tiden, i millisekunder, för kontinuerlig röst i samtalet för att klassificera samtalet som röstdetekterat.
- g. Använd skjutreglaget eller ange en maxtidsanalys. Det här är den maximala tiden, i millisekunder, för programmet att identifiera ett problem som död luft.
- h. Använd skjutreglaget eller ange en Max Term Tone Analysis. Det här är den tid, i millisekunder, som programmet kan ägna åt att analysera ett röstmeddelande som besvarat i telefonsvarare.
- i. Klicka på Spara och navigera till avsnittet Kontaktparametrar.

Om du vill få direkt tillgång till beskrivningar av fälten **i avsnittet CPA-parametrar** klickar du på hjälpknappen
Ikonen.

Parametrar för kontakt

1. I avsnittet **Kontaktparametrar** anger du följande information:
 - a. Initialt antal kontakter är antalet kontakter som du avser att skicka till uppringaren initialt. Använd skjutreglaget för att ställa in ett nummer.
 - b. Ökning med % är den procentandel med vilken du avser att öka kontaktleveransen till uppringaren. Du kanske vill öka detta eftersom uppringaren ringer upp samtal snabbare än väntat och börjar få slut på kontakter.
 - c. Minskning med % är den procentandel med vilken du avser att minska kontaktleveransen till uppringaren. Du kanske vill minska detta eftersom uppringaren ringer upp samtal långsammare än förväntat och samlar kontakter som ska ringas upp.
 - d. Övre tröskel % är den övre gränsen som en multipel av det ursprungliga antalet kontakter som kan levereras till uppringaren.
 - e. Navigera till avsnittet Globala affärsparametrar och välj de globala affärsparametrarna för gruppen.
 - f. Navigera till **avsnittet Uppringarinformation** .

2. I avsnittet **Tidszon** markerar du en kryssruta för varje tidszon som du behöver för kampanjgruppen.
3. Välj en starttid och sluttid i listrutorna för varje vald tidszon.

Lägg till en manuell kampanjgrupp

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här configurationen.

Du kan även lägga till en manuell kampanjgrupp i programmet Kampanjhanteraren. Dessa är uppringningsoberoende kampanjgrupper. Du kan skapa kampanjer och mappa dem till dessa manuella kampanjgrupper. Alla kampanjfunktioner fungerar som förklaras i kapitlet Kampanj. Den enda skillnaden är att kon- takterna, istället för att levereras till en uppringare, placeras i ett separat bord. Vissa API:er har åtkomst till dessa kontakter och vidtar åtgärder efter behov – levereras till en uppringare för uppringning, skickas som en lista till en agent för manuell uppringning osv. När resultaten har angetts finns det API:er som väljer resultaten och utför ytterligare aktivitet som konfigurerats i kampanjen.

1. Ange ett kampanjgruppsnamn.
2. Ange en beskrivning.
3. Klicka på Spara och fortsätt.
4. Fyll i avsnitten Kontaktparametrar, Tidszon och Kontaktparametrar – agentmappning.
5. I avsnittet **Kontaktparametrar** anger du följande information:
 - a. Initialt antal kontakter är antalet kontakter som du avser att skicka till uppringaren initialt. Använd skjutreglaget för att ställa in ett nummer.
 - b. Ökning med % är den procentandel med vilken du avser att öka kontaktleveransen till uppringaren. Du kanske vill öka detta eftersom uppringaren ringer upp samtal snabbare än väntat och börjar få slut på kontakter.
 - c. Minskning med % är den procentandel med vilken du avser att minska kontaktleveransen till uppringaren. Du kanske vill minska detta eftersom uppringaren ringer upp samtal långsammare än förväntat och samlar kontakter som ska ringas upp.
 - d. Övre tröskel % är den övre gränsen som en multipel av det ursprungliga antalet kontakter som kan levereras till uppringaren.
6. I avsnittet **Tidszon** markerar du en kryssruta för varje tidszon som du behöver för kampanjgruppen. Mer information finns i Tidszoner på sidan 41.
7. Välj en starttid och sluttid i listrutorna för varje vald tidszon.

Systemkonfiguration

Systemkonfigurationen styr olika globala funktioner i Campaign Manager.

Åtkomst till sidan Systemkonfiguration omfattas av rollbaserad åtkomstkontroll (RBAC). Länken till sidan visas i administrationsmodulen endast om du har beviljats den behörighet som är kopplad till den.

Alla systemkonfigurationer nås via menyn System. Du kan skapa nya konfigurationer eller uppdatera befintliga konfigurationer. Om du vill göra ändringar redigerar du relevanta fält och klickar på **Spara**. Förändringarna träder i kraft omedelbart.

Systemkonfigurationen innehåller följande funktioner:

Lägen

Lägen avser den metod eller det kommunikationskanalprogram som används för att interagera med en kund. Campaign Manager erbjuder olika supportkanaler att välja mellan, inklusive röst, e-post, textmeddelande (SMS) och mer. Användaren kan anpassa ett kommunikationssätt enligt krav. För att veta mer, [klicka här](#).

Tidszoner

Alla tider lagras i UTC-tid (Coordinated Universal Time) och visas globalt baserat på systemets tidszon. Tidszoner konfigureras vid installationen och konfigurerade tidszoner används som kampanjspecifika tidszoner. Dessa tidszoner kan spridas över olika kontinenter eller till och med olika platser på samma kontinent. För att veta mer, [klicka här](#).

Överensstämmelse

Efterlevnad tillåter användare att ladda upp kontaktnummer eller affärsdata som kund-ID, kontonummer och så vidare. En kontaktlista är den fil där alla kontakter i systemet lagras och organiseras. Uppladdade kontakter lagras i databasen och validerar dem under kontaktuppladdning eller kontaktleverans. När kontakterna har importerats till systemet kan kontaktlistan användas för en, eller flera, delkampanjer, beroende på dina behov. På kampanjnivå kan en användare välja att validera efterlevnad antingen vid kontaktuppladdning eller kontaktleverans. För att veta mer, [klicka här](#).

Global uppladdning

Med global uppladdning kan du ladda upp en lista med potentiella kunder till flera kampanjer baserat på de kriterier som definierats för var och en av dessa kampanjer. Det hjälper dig att mappa kontaktfälten med datatypen.

Du kan lägga till ytterligare villkor i kontaktlistan genom att klicka på plus bredvid regeln (Lägg till villkor) och skapa ytterligare villkorsuppsättningar. Villkor inom en villkorsuppsättning OCHas tillsammans när regeln utvärderas. Varje villkor är ELLERed med eventuella andra villkorsuppsättningar. För att veta mer, [klicka här](#).

Affärsresultat

Ett affärsresultat är den disposition som anges av en agent baserat på den avslutningskod som agenten angav efter att ha interagerat med en kund. Genom att konfigurera ett affärsresultat kan du definiera vad som händer med kontakten när agenten har valt en avslutningskod. Du kan konfigurera affärsresultatet så att kontakten stängs om det lyckas eller misslyckas. Om kreditkortsinnehavaren avböjer att betala kan avslutningskoden vara Avvisad att betala och du kan ange affärsresultatet som Misslyckande. För att veta mer, [klicka här](#).



Område och postnummer

Område och postnummer upprätthåller en huvudlista över postnummer och riktnummer. Område och postnummer är associerade med motsvarande stater och tidszoner. Genom att associera följer programmet lokala lagstadgade krav när det gäller att ringa ut kontakter vid olika tider på dagen, helger och så vidare. För att veta mer, [klicka här](#).

Statlig rätt

Statlig lag definierar statskoderna och den uppringbara tiden för varje veckodag. Varje region, till exempel stater, länder och så vidare, har lagar som reglerar kontaktcenterverksamheten. Du kan konfigurera dessa delstatslagar för att säkerställa att din kontaktcenterverksamhet följer stadgarna för de geografiska regioner där de är verksamma.

Om en stat kan ha en regel som ingen kontaktcenter kan nå en kontakt mellan 20.00 och 6.00 AM. Du kan konfigurera Campaign Manager för att säkerställa att kontakterna levereras för uppringning endast utanför dessa tider och vara säker på att kontakten inte kommer att levereras i strid med en statlig lag. För att veta mer, [klicka här](#).

Lediga dagar

Helgdagar definierar listor över helgdagar baserat på olika geografiska områden på grund av festivaler, högtidsdagar, födelsedagar och så vidare, och kartläggs med kampanjer. Det här är dagar som kampanjerna normalt inte körs. Du kan lägga till helgdagar som är tillgängliga i hela programmet. När du har lagt till dem kan du mappa dessa dagar till olika kampanjer beroende på vad som krävs av den lokala geografin. För att veta mer, [klicka här](#).

URL

Med webbadresser kan du bädda in en anpassad sida eller webbplats i programmet så att samma kan startas i Campaign Manager. Detta eliminerar behovet av att surfa på en webbsida som ofta ses genom att öppna en annan webbläsarflik. För att veta mer, [klicka här](#).

Profil

Profiler används för att ladda upp (inklusive global uppladdning) kontakter, skrubba kontakter eller ladda upp efterlevnadskontakter (DNC, NDNC, PEWC eller CPT). De olika aktiviteterna i samband med sådana uppladdningar, inställning av parametrar, mappning av olika fält och så vidare hanteras på profilnivå och behöver inte upprepas vid uppladdningstillfället. Profiler kan definieras som genvägar som hjälper dig genom hela skalan av kontaktrelaterade uppladdningar. Skapa och spara olika profiler. För att veta mer, [klicka här](#).

E-postserver

E-postservern definierar e-postegenskaper för din instans och de e-postkonton som du konfigurerar. Din e-posttjänst kan också påverka en lyckad överföring av inkommande och utgående e-post. E-postadministratörer konfigurerar e-postkonton så att systemet kan ansluta till externa e-posttjänster som POP3-, SMTP- eller IMAP-servern.

När du har slutfört konfigurationen av e-postservern på den här sidan kommer du att kunna:

- Ta emot e-post från dina kunder och låt agenten svara på dem.
- Skicka e-postmeddelanden i dina utgående

kampanjer. För att veta mer, [klicka här](#).



SMS-server



Du kan konfigurera dina SMS gateway-servrar för ditt program. Använd dessa konfigurerade servrar för att skicka utgående SMS meddelanden.

När du har slutfört konfigurationsstegen på den här sidan kan du:

- Ta emot SMS meddelanden från dina kunder och låt ett program eller en agent svara på dem.
- Skicka SMS meddelanden i dina utgående

kampanjer. För att veta mer, [klicka här](#).

Andra inställningar

Med de andra inställningarna kan du konfigurera:

- Försöksräknare
- Globala affärsparametrar
- Dimension
- Alerter

Tilldela om agenter

Detta gör det möjligt för användaren att tilldela en agent till en uppgift. Om en kontakt behöver bokas om till agentens tillgänglighetsdatum och tid kan du tilldela en annan agent att hantera samtalet. Det finns två sätt att välja kontakter, välja kontakt direkt och välja kontakter med hjälp av filtervillkor. För att veta mer, [klicka här](#).

Exportera eller importera kampanj

Exportera eller importera kampanj gör det möjligt att exportera och importera konfiguration av kampanjen. Import eller export av en kampanj omfattar endast kampanjsidan, sidan Systemkonfiguration och sidan Kontaktstrategi för en viss kampanj. För att veta mer, [klicka här](#).

Kampanjkategori

En kampanjkategori har en grupp kampanjer som kan användas för att tillämpa villkor som DNC och NDNC. Med kampanjkategorin kan du skapa och hantera kampanjkategorier. För att veta mer, [klicka här](#).

Konfiguration av CPaaS-provider

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

Campaign Manager har stöd för att köra IVR kampanjer (utan agenter) med externa CPaaS-tjänsteleverantörer. Användaren kan konfigurera tjänsteleverantörens inloggningsuppgifter. För att veta mer, [klicka här](#).

API nycklar

Den här funktionen underlättar säker åtkomst till program från tredje part som kräver integrering med Campaign Manager för Cisco CCE. Grundläggande autentisering ger åtkomst till programmen Service, Webservice och Websocket Server. Användaren kan generera en API nyckel och en hemlig nyckel för att få en säker åtkomst till Campaign Manager. Dessa nycklar hjälper till att skydda åtkomsten till API Manager. För att veta mer, [klicka här](#).



Status för hög tillgänglighet

Hög tillgänglighet (HA) är en licensierad funktion. Campaign Manager använder klusterdesign för sin lösning med hög tillgänglighet. Varje Campaign Manager-komponent är redundant och finns i båda klustren. Under normal drift skulle båda klustren köras med ena sidan i aktivt läge och den andra sidan i standby-läge. Vid ett fel överför den automatiska redundansprocessen standby-klustret till aktivt läge och växlar över det tidigare aktiva klustret till standby-läge. De två sidorna är endast avsedda för redundans, inte lastbalansering. För att veta mer, [klicka här](#).

Lägen

Lägen avser den metod eller kommunikationskanal som används för att interagera med en kund.

Programmet stöder endast Röst som läge för den aktuella versionen.

Lägg till röstläge

Ett röstläge kan skapas för att nå en kontakt på en fast linje (hem eller kontor eller annat) eller en mobil (hem eller kontor eller annat).

1. Klicka på **Lägg till röstläge**.
2. Ange ett **lägesnamn** och en **beskrivning** av läget.
3. Välj en **minimilängd** och en **maxlängd** i listrutan.
4. Klicka på **Spara**.

Uppdatera ett läge

1. Välj ett läge och klicka på **Redigera** ikon .
2. Uppdatera informationen och klicka på **Spara**.

Ta bort ett läge

1. Välj ett läge och klicka på **ikonen Ta bort** .
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Lägesnamn	Kommunikationssätt

Beskrivning	Beskrivning av läget
Minimi- och maximilängd	Gör det möjligt att definiera minimi- och maximilängd för ett läge

Tidszon

Alla tider lagras i UTC-tid (Coordinated Universal Time) och visas globalt baserat på systemets tidszon. Tidszoner konfigureras vid installationen av Campaign Manager och konfigurerade tidszoner används som kampanjspecifika tidszoner. Användaren använder olika tidszoner för att köra kampanjer. Dessa tidszoner kan spridas över olika kontinenter eller till och med olika platser på samma kontinent.

Tidszoner visas i rutnätsvy och kartvy. Aktivera eller inaktivera tidszon om du vill tillämpa tidszonen för en kampanj. Om en tidszon mappas till en kampanj har du inte möjlighet att inaktivera tidszonerna.


Rutnätsvy

1. Navigera till rutnätsvy .



Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

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

2. Välj tidszon och aktivera tidszon för en kampanj.

Kartvy

1. Navigera till kartvyn .

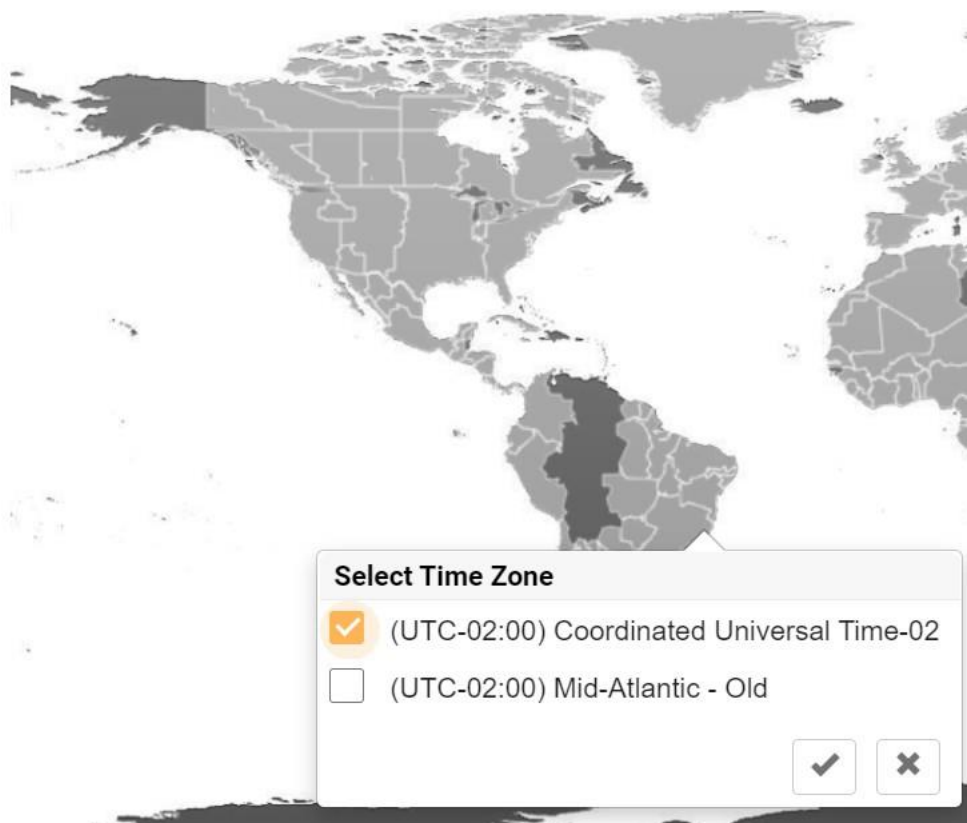


Grid View

Map View

Selected Time Zone

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



2. Klicka på ett område på kartan. Ett popup-fönster med alla tidszoner för den valda longituden visas.
3. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Systemets tidszon

1. Navigera till **systemets tidszon**.
2. Det här valet gör det möjligt för systemet att beräkna data för prestandamått i realtid baserat på den angivna tidszonen.

Överensstämmelse

Efterlevnad gör det möjligt att ladda upp följande typ av kontakter:

- Ring inte (DNC) - DNC-registret är en lista över nummer som har begärt att inte störas av oönskade telefonsamtal.
- National Do Not Call (NDNC) - Detta är DNC-registret på nationell nivå. Om ett nummer är registrerat under NDNC ringer ingen person eller organisation ett önskat samtal eller skickar ett önskat SMS.
- Föregående uttryckligt skriftligt medgivande (PEWC) - PEWC kräver att telefonförsäljare erhåller föregående uttryckligt skriftligt medgivande från den uppringda parten för automatiskt uppringda eller förinspelade telemarketingsamtal till trådlösa nummer och förinspelade samtal till fasta telefoner i bostäder.

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

- CPT (Customer Preferred Time) – Med det här alternativet kan du konfigurera tre olika kundföredragna samtalstider via uppladdningsfilen. Programmet levererar kontakten för uppringning vid den tidpunkt som kunden föredrar. Tidszonerna kan också konfigureras efter behov.

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

Importerera fil

1. Välj uppladdningstyp och **importläge** i listrutan.
2. Välj Filtyp från **Text/CSV** eller **Anpassad**.
3. Om filtypen är en text/CSV väljer du en **avgränsare**. Använd någon av följande avgränsare i överföringsfilen: komma (,), bindestreck (-), dollar (\$), procent (%), rör (|), cirkumflex eller cirkumflex (^), et-tecken (&), asterisk (*) och tabb.
4. Om filtypen är anpassad väljer du Formatera som **JSON**.
5. Klicka på **Välj fil att importera** och välj en fil.
Obs! Om du använder programmet på ett lokaliserat språk (annat än engelska), spara kontaktfilen placerad för uppladdning i UTF-8 kodning.
6. Om det krävs en **profil**¹ för att ladda upp, välj från listrutan. För snabbuppladdning, se "Snabbuppladdning" på sidan 99.

¹ En profil är en mall som lagrar mappning av uppladdningslistor och efterlevnadsfält som kan återanvändas varje gång, både manuell och automatisk uppladdning. All konfiguration som styr din uppladdning sparas i en namngiven profil - Fil-/databasuppladdning, åtkomstuppegifter,



affärsfältmappning, ans så vidare, praktiskt taget allt som ingår i en uppladdning. Allt du behöver göra är att välja filsökväg, välja en profil och ladda upp.

Fältmappning

1. Navigera till fliken **Fältmappning** och välj följande i listrutan.
 - a. Landskod - fält i uppladdningsfilen som måste mappas till landskod.
 - b. DNC-data – fält mappat som filter för DNC-data.
 - c. Riktnummer - fält som är mappat till riktnummer.
 - d. Kanaltyp – kanal som DNC-uppladdningen gäller, till exempel röst, e-post eller SMS.
2. Om överföringstypen är DNC aktiverar du DNC-varaktigheten för att välja varaktighet från överföringsfilen. Om du vill markera kontakten som DNC permanent aktiverar du DNC för alltid.

Fältet DNC-varaktighet är endast aktivt om överföringstypen är DNC.
3. **Välj Startdatum** och **Slutdatum** om **fältet DNC för alltid** inte är aktiverat.
4. Om uppladdningstypen är **PEWC** klickar du på ett av **Samtycke** eller **Icke-samtycke** för att ange om kontakten måste levereras som Samtycke (användarlämnat samtycke) eller Icke-samtycke enligt definitionen av Föregående uttryckligt skriftligt samtycke.
5. Om uppladdningstypen är **CPT** väljer du en tidszon.
6. Välj **Ladda upp från fil** om du vill ha CPT som anges i kontaktöverföringsfilen. Se till att uppladdningsfilen har en tidszon. Välj tidszon och mappa ett fält från den överförda filen som är tidszon för CPT. Se till att tidszonen i din uppladdningsfil redan är tillgänglig i din ansökan.
7. Välj **Använd riktnummer** om du vill använda riktnummertidszonen som CPT-tidszon.
8. Välj **Veckodag** i den uppladdade filen i listrutan för den dag i veckan som kunden föredrar för att ta emot samtalet. Uppladdningsfilen måste innehålla minst två inledande bokstäver i följd för veckodagen, till exempel Mo för måndag, Tu för tisdag och så vidare. Detta är ett obligatoriskt fält.
9. Välj ett **tidsformat** från HH:MM och HH:MM:XM. Tidsformatet måste matcha det format som anges i överföringsfilen.

10. Välj en **plats A Starttid1**, **Plats A Sluttid2**, **Plats B Starttid3**, **Plats B Sluttid4**, **Plats C Starttid5** och **Plats C Sluttid6**.

Det är inte obligatoriskt att välja alla tre platserna. Men om du väljer flera platser måste du välja dem sekventiellt, först fack A, sedan fack B och sedan fack C.

Efterlevnads- eller kampanjkategori

Detta är ett valfritt steg.

1. Gå till **fliken Efterlevnad eller Kampanjspecifik kategori** och välj **Kampanjspecifik DNC** eller lämpliga kampanjer för att tillämpa efterlevnad för selektiva kampanjer.
2. Välj den **kategorispecifika DNC** och välj lämpliga kampanjkategorier för att tillämpa överensstämmelsen för selektiva kampanjkategorier.
3. Klicka på **Spara**.

1 Välj det fält som du vill mappa till den kundföredragna starttiden för den första platsen, eller plats A. Det här är den tid då programmet levererar kontakten till uppringaren, med förbehåll för eventuella lagstadgade begränsningar för uppringning som gäller för denna plats.

2 Välj det fält som du vill mappa till den sluttid som kunden föredrar för den första, eller plats A. Det här är tiden bey-

Onsdagen vilken kontakten inte levereras till uppringaren.

3 Välj fältet som du vill mappa till den kundföredragna starttiden för den andra platsen, eller plats B. Detta krävs som den andra av de tre kundföredragna ankomst- och avgångstiderna, om den första sloten resulterar i ett misslyckat samtal. Det här är den tid då programmet levererar kontakten till uppringaren. Om tidsinställningen för plats A till exempel är 8:00 till 9:00 och samtalet inte kunde ringas upp på grund av vissa begränsningar eller om kunden inte kan nås, rings det upp i plats B som definieras här, vilket kan vara 10:00 till 11:00. Återigen är detta också föremål för eventuella lagstadgade begränsningar för uppringning som gäller för denna slot.

4 Välj fältet som ska mappas till den kundföredragna sluttiden för den andra platsen, eller plats B. Det här är tiden bey-

Onsdagen vilken kontakten inte levereras till uppringaren.

5 Välj fältet som du vill mappa till den kundföredragna starttiden för den tredje platsen, eller plats C. Detta krävs som den sista av de tre kundföredragna ankomst- och avgångstiderna, om den första och andra ankomst- och avgångstiden leder till ett misslyckat samtal. Det här är den tid då programmet levererar kontakten till uppringaren. Till exempel om tidsinställningen för plats A är 8:00 till 9:00 och samtalet inte kunde ringas upp på grund av vissa begränsningar eller att kunden inte kunde nås; Slot B-tiden är 10:00 till 11:00 och kunde inte ringas ut av samma skäl, den kommer att ringas ut i Slot C definierad här, vilket kan vara 14:00 till 15:00. Återigen är detta också föremål för eventuella lagstadgade begränsningar för uppringning som gäller för denna plats.



6 Välj det fält som du vill mappa till den sluttid som kunden föredrar för den tredje platsen, eller plats C. Det här är tiden bey-
Ond vilken kontakten inte levereras till uppringaren.

Snabbsökning

1. Välj **överföringstyp** och **kategorityp**.
2. Ange det värde du vill söka i. Detta är telefonnumret till kontakten som är markerat som ett av DNC, NDNC eller PEWC.
3. Klicka på **Sök**.
4. Markera kryssrutan för **fack A**. Välj **Starttid** och **Sluttid** för den kundönskade samtalstiden för den här platsen. Klicka på **OK**.
5. Om du behöver en annan plats markerar du kryssrutan för **fack B**. Välj starttid och sluttid för den samtalstid som kunden föredrar för den här platsen. Klicka på **OK**.
6. Om du behöver en tredje plats markerar du kryssrutan för **fack C**. Välj **starttid** och **sluttid** för den samtalstid som kunden föredrar för den här platsen. Klicka på **OK**.

Snabb uppladdning

För en snabb uppladdning:

1. Välj **uppladdningstyp** och **kanaltyp**.
Obs: Kanaltypen är inte tillämplig för PEWC-uppladdningstyp.
2. Välj listrutan **Kategori** från.
3. Ange efterlevnadsdata som DNC-data, NDNC-data eller PEWC-data. I stället för kontakttelefonnumret kan du också ange värdet för en affärsparameter som är markerad som DNC. Se Affärsparameter.
4. Aktivera den giltiga varaktigheten för att göra kontakten som DNC för alltid.
5. **Ange starttid** och **sluttid**. Den här kontakten förblir markerad som DNC för den valda perioden.
Obs: Detta gäller endast om **kryssrutan DNC Forever** inte är markerad.
6. Om uppladdningstypen är **PEWC** klickar du på ett av **Samtycke** eller **Icke-samtycke** för att ange om kontakten måste levereras som Samtycke (användarlämnat samtycke) eller Icke-samtycke enligt definitionen av Föregående uttryckligt skriftligt samtycke.
7. Om uppladdningstypen är **CPT** väljer du en tidszon.
8. Välj en **veckodag** som den dag i veckan som kunden föredrar för att ta emot samtalet.
9. Markera kryssrutan för fack A. Välj start- och sluttid för den kundföredragna samtalstiden för den här platsen. Klicka på **OK**.
10. Om du behöver en annan plats markerar du kryssrutan för fack B. Välj **Starttid** och **Sluttid** för den samtalstid som föredras för den här platsen. Klicka på **OK**.
11. Om du behöver en tredje plats markerar du kryssrutan för fack C. Välj **starttid** och **sluttid** för den kundönskade samtalstiden för den här platsen. Klicka på **OK**.
12. Klicka på **Ladda upp**.

Fält

Fält	Beskrivning
Typ av uppladdning	<p>Detta avgör vilken typ av efterlevnadskontakter DNC, NDNC eller PEWC som överförs.</p> <p>DNC - DNC är Do Not Call (register). Vissa teletillsynsmyndigheter har gett telefonanvändare möjlighet att markera sig som DNC-kunder. Ingen person eller organisation får ringa ett oönskat samtal eller skicka ett oönskat SMS till en telefon som är listad som DNC.</p> <p>NDNC - NDNC är Do Not Call (register) på nationell nivå. Om ett nummer är registrerat under NDNC får ingen person eller någon organisation i det registrerade landet (där numret är registrerat) ringa ett oönskat samtal eller skicka ett oönskat SMS.</p> <p>PEWC - PEWC är Prior Express Written Consent. Denna överensstämmelse kräver att telefonförsäljare erhåller föregående uttryckligt skriftligt medgivande från den uppringda parten för auto- dialed eller förinspelade telemarketingsamtal till trådlösa nummer och förinspelade samtal till fasta telefoner i bostäder. PEWC är ansvaret för företaget som sätter upp utgående kampanjer. Företaget måste se till att siffrorna som laddas upp för en kampanj är PEWC-klagomål.</p>
Importläge	<p>Importmetod</p> <p>Lägg till: Detta lägger till de uppladdade posterna i en redan befintlig DNC/NDNC/PEWC-lista.</p> <p>Skriv över: Detta rensar den befintliga listan och lägger till nya poster i listan.</p> <p>Ta bort: Poster i DNC/NDNC/PEWC-listan som matchar de som laddas upp raderas.</p>
Filtyp	<p>Typ av fil som ska importeras.</p> <p>Om du använder programmet på ett lokaliserat språk (annat än engelska) sparar du kontaktfilen som placerats för överföring i UTF-8-kodning.</p>
Avgränsare	<p>Visar tecken som ska avgränsa datafält i en fil.</p> <p>Använd någon av följande avgränsare i överföringsfilen: komma (,), bindestreck (-), dollar (\$), procent (%), rör (), cirkumflex eller cirkumflex (^), et-tecken (&), asterisk (*) och</p>

	Tab.
Profilnamn	Visar profiler. En profil är en mall som lagrar mappning av uppladdningslistor och efterlevnadsfält som kan återanvändas varje gång både manuell och automatisk uppladdning.
Landskod	Affärsfält i uppladdningsfilen som ska mappas som landskod
DNC-data	Fält som ska mappas som filter för DNC-data
Riktnummer	Affärsfält som ska mappas som ett riktnummer. Delstatslagstiftningen för den här kampanjen gäller enligt riktnumret som konfigurerats i systemet. Den statliga lagen i den stat som tillhör detta riktnummer tillämpas.
Kanaltyp	Kommunikationssätt för att tillämpa DNC-uppladdning som röst, e-post eller SMS. Den presenteras som en rullgardinslista där du kan välja en av kanaltyperna från listan eller kryssrutan som låter dig välja flera kanaltyper.
DNC-tid	Varaktighet på kontakter som ska markeras som DNC.
DNC för alltid	DNC tillåter alltid uppladdade kontakter till DNC / NDNC / PEWC för alltid
Kampanjspecifikt	Visa kampanjspecifik information
Kategorispecifikt	Visar kategorier
Kampanj	Kampanjens namn
Kampanjgrupper	Kampanjgruppens namn

Global uppladdning

Med global uppladdning kan du ladda upp en lista med potentiella kunder till flera kampanjer baserat på de kriterier som definierats för var och en av dessa kampanjer. Det här avsnittet handlar om hur du konfigurerar global överföringsinformation, till exempel filinformation och villkor.

Användaren kan göra följande:

- Ladda upp kontakter
- Global överföringskonfiguration

Global överföring hjälper dig att mappa kontaktfälten med datatypen. Du kan lägga till ytterligare villkor i kontaktlistan genom att klicka på plus bredvid regeln (Lägg till villkor) och skapa ytterligare villkorsuppsättningar. Villkor inom en villkorsuppsättning OCHeras tillsammans vid utvärdering av regeln. Varje villkor är ELLERed med eventuella andra villkorsuppsättningar.

Ladda upp kontakter

Importera fil

1. Klicka på ikonen + **Lägg till** och navigera till **Ladda upp kontakt**.
2. Välj Typ från **Text/CSV** eller **Annan**. Andra format stöder endast JSON-format.
3. Klicka på **Välj fil** och välj en kontaktfil att överföra.

Om du använder programmet på ett annat språk än engelska sparar du kontaktfilen som placerats för uppladdning i UTF-8 kodning.

4. Välj en **filmall** från de globala överföringskonfigurationerna.

Dataschema

1. Navigera till **dataschemat**. Alla fält i mallfilen visas i listrutan. Definiera egenskaperna för vart och ett av fälten.
2. Välj en **datatyp** från **Float**, **String**, **Number** och **DateTime**.
3. Om den valda datatypen är **DateTime** väljer du ett

format. Uttrycksverktyget

1. Navigera till **Uttrycksverktyget** och klicka på **SKAPA NY**.
2. Ange ett **uttrycksnamn**.
3. Välj en **funktion** i listrutan. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält (rubrikfält i överföringsfilen) och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**.
4. Klicka på **Inställningar** mot parameter 1. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.
5. Klicka på **Inställningar** mot parameter 2. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.
6. Klicka på **Inställningar** mot parameter 3. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner,



Du kan bara **välja Nu**.

7. Klicka på

Spara. Bygg

villkor

1. Gå till fliken **Byggvillkor** . Då visas byggvillkoret för en kampanj och profil. Användaren kan redigera eller ta bort villkoret från **åtgärden**.
2. Klicka på **+ Lägg till villkor** för att skapa ett nytt villkor.
3. Välj ett **kampanjnamn** och ett **profilnamn** på rullgardinsmenyn.
4. Det finns två sätt att ladda upp en fil. Detta styrs av konfigurationsposten *Record-sMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* för *komponenten LCMGlobalUploader* .
 - a. Sant – Till flera kampanjer, där en kontakt uppfyller villkoren för flera kampanjer
 - b. Falskt – Till en enskild kampanj, där kontakten överförs till den första kampanjen som matchar villkoret.
5. Information om hur du aktiverar eller inaktiverar ett Advanced Builder **finns** i Advance Build Condition .
6. Klicka på **Ladda upp**.

Global uppladdningskonfiguration med text och CSV

Information om hur du utför global överföringskonfiguration med text och CSV finns i Konfiguration med text och CSV

Global uppladdningskonfiguration med API.

Information om hur du utför global överföringskonfiguration med API finns i "Konfiguration med API" på sidan 108.

Global uppladdningskonfiguration med JSON eller fast bredd

Information om hur du utför global uppladdningskonfiguration med text eller JSON-filer finns i "Konfiguration med JSON eller fast bredd" på sidan 105

Statusuppdatering för global överföring

1. Välj ett globalt list-ID och klicka på **menyikonen** under **Åtgärd**.
2. Baserat på aktuell status visar menyn alternativ. Välj lämpligt alternativ för att ändra status.

Ta bort global uppladdning

1. Välj ett globalt list-ID och klicka på **menyikonen** under **Åtgärd**.
2. Välj **Ta bort**.

Fält

Fält	Beskrivning
Globalt list-ID	List-ID som tilldelats av programmet vid tidpunkten för uppladdningen.
Filnamn	Filnamn som innehöll kontakterna för överföring.
Uppladdad tid	Datum och tid då listan laddades upp
Bearbetade	Antal bearbetade kontakter från listan.
Oöverträffad	Antal kontakter som inte matchades från listan. Klicka på Hämta för att ladda ned listan över omatchade poster.
Fel	Antal kontakter som visar fel vid tidpunkten för överföringen. Klicka på Hämta för att ladda ned listan med felposter.
Global listkampanj	Expandera om du vill visa antalet kontakter som har laddats upp till varje kampanj
Status	<p>Definiera status för kontakter.</p> <p>Aktiv - Denna status indikerar att listan är aktiv, det vill säga kontaktöverföringen lyckades och kontakter levereras till uppringaren.</p> <p>Stoppad – Den här statusen anger att listan har stoppats. Kontakter laddas upp till respektive kampanj, men levereras inte till uppringaren.</p> <p>Misslyckades – Alla kontakter från den här listan överförs inte till kampanjerna.</p> <p>Slutfört - Kontakter har laddats upp till respektive kampanj.</p>
Slutförandeprocent	Slutförandeprocenten beräknas med formeln: $\frac{((\text{TotalRecords} - \text{BadRecords} - \text{UnmatchedRecords}) / \text{TotalRecords}) * 100}{}$
Åtgärd	Lista ner de åtgärder som ska vidtas
Stoppa	Stoppa kontakter som laddas upp till olika kampanjer och skickas till uppringaren.
Starta	Återupptar leveransen av uppladdade kontakter till uppringaren.

Fält	Beskrivning
Permanent stopp	Stoppar permanent leverans av kontakter från den här listan. Denna åtgärd är oåterkallelig.

Konfiguration med JSON eller fast bredd

Importera fil

- Välj en källa för uppladdningen .
 - Välj en **ny** fil om du vill konfigurera en ny fil för global överföring.
 - Välj en **befintlig** fil för att uppdatera villkoren till en befintlig fil.
- Om den valda **källan** är **Ny** väljer du en **avgränsare**
- Välj en **filtyp**.
 - Text/CSV** - Välj detta om du vill överföra kontakten från en platt fil. Fälten i den platta filen kan separeras med kommatecken, tabb eller anpassad avgränsare.
 - API** - Om du inte använder en platt fil kan du också använda en mall för att ladda upp kontakterna med hjälp av API.
 - Övrigt** – Om du väljer Övriga väljer du ett lämpligt format från Fast bredd (formaterade textfiler utan rubriker) eller JSON (standardalternativ).

Obs!: Om du använder programmet på ett lokaliserat språk (annat än engelska), spara kontaktfilen placerad för uppladdning i UTF-8 kodning.
- Om du laddar upp från en fil väljer du en överföringsfil.

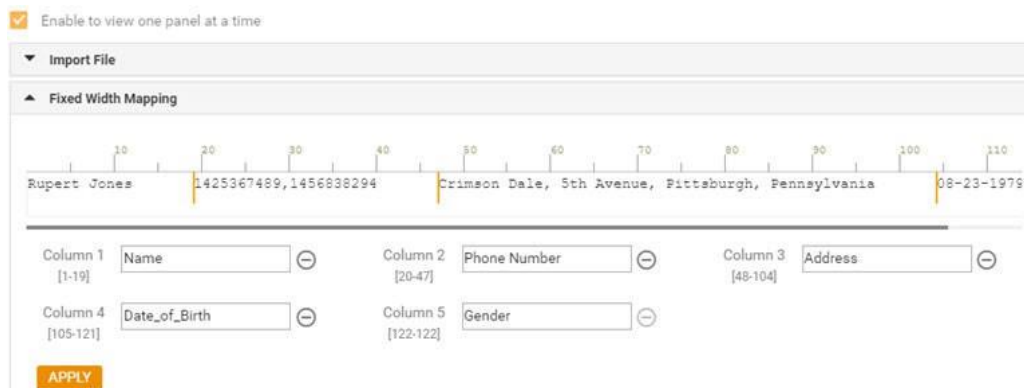
Se till att filnamnet som du placerar för uppladdning börjar med samma sträng. Du får till exempel filer från ett tredjepartsprogram (CRM) för uppladdning regelbundet. Om filen du konfigurerar här är Contact.txt, bör alla filer som placeras av tredjepartsprogrammet börja med det här namnet. Tredjepartsprogrammet kan lägga till en tidsstämpel eller ett unikt ID för identifiering - till exempel Contact_MMDDYYYY.txt eller Contact_000001.txt. Om programmet hittar en fil som matchar startsträngen (i det här fallet Kontakt) tas filen upp för uppladdning.

Obs!: Om din kontaktfil innehåller valfria affärsfält bör filrubriker för dessa fält inte innehålla några specialtecken någonstans. Se också till att filhuvudet för dessa fält inte börjar med en siffra. Om du använder en anpassad avgränsare väljer du en avgränsare som du har använt i överföringsfilen för att separera datafält.

Fast bredd

Det här alternativet kan endast användas om det valda filformatet är **Övrigt**.

1. Välj den avsedda TXT-filen, avsnittet Fast bredd visas.



2. Den första raden med data från filen visas på en teckenskala. Det gör det möjligt att avgränsa kolumnerna och definiera rubrikerna för var och en av dem.
3. Klicka på platserna längs dataraden för att markera gränserna för varje kolumn. Högst 128 tecken är tillåtet per kolumn.
4. Den första etablerade kolumnen namnges som kolumn 1 och de efterföljande kolumnerna numreras därefter. Teckenintervallet anges också för varje kolumn. Intervallet för den första kolumnen börjar från 1. Slutpunkten för en kolumn är startpunkten för nästa.
5. Definiera rubriken för varje kolumn i textrutan, närvarande längs var och en av dem.

Endast TXT-filer utan rubriker föreslås för uppladdning. Om en TXT-fil med en rubrik överförs behandlas rubriken som en post. Eventuella rubrikmatchningsfel rapporteras inte i historiken för global uppladdning. De kan användas från felloggmappen under Global överföringssökväg.

6. Om du vill ta bort en kolumn klickar du på **Ta bort** längs den och bekräftar i popup-fönstret Ta bort bekräftelse som visas. Den sista kolumnen kan inte tas bort.
7. **Klicka på knappen APPLY** för att spara ändringarna. När ändringarna har tillämpats kan de inte återställas. Kolumnrubrikerna fylls nu i för datamappning i de efterföljande fälten. Navigera till avsnittet Fältsmappning för att mappa rubrikerna till fälten.

Dataschema

1. Navigera till **dataschemat**. Alla fält i mallfilen visas i listrutan. Definiera egenskaperna för vart och ett av fälten.
2. Välj en **datatyp** från **Float**, **String**, **Number** och **DateTime**.
3. Om den valda datatypen är **DateTime** väljer du ett

format. Uttrycksverktyget

1. Navigera till **Uttrycksverktyget** och klicka på **SKAPA NY**.
2. Ange ett **uttrycksnamn**.
3. Välj en **funktion** i listrutan. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält (rubrikfält i överföringsfilen) och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**.
4. Klicka på **Inställningar** mot parameter 1. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.
5. Klicka på **Inställningar** mot parameter 2. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.
6. Klicka på **Inställningar** mot parameter 3. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.
7. Klicka på

Spara. Bygg

villkor

1. Gå till fliken **Byggvillkor** . Då visas byggvillkoret för en kampanj och profil. Användaren kan redigera eller ta bort villkoret från **åtgärden**.
2. Klicka på **+ Lägg till villkor** för att skapa ett nytt villkor.
3. Välj ett **kampanjnamn** och ett **profilnamn** på rullgardinsmenyn.
4. Det finns två sätt att ladda upp en fil. Detta styrs av konfigurationsposten *Record- sMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* för *komponenten LCMGlobalUploader* .
 - a. Sant – Till flera kampanjer, där en kontakt uppfyller villkoren för flera kampanjer
 - b. Falskt – Till en enskild kampanj, där kontakten överförs till den första kampanjen som matchar villkoret.
5. Information om hur du aktiverar eller inaktiverar ett Advanced Builder **finns i** Advance Build Condition .
6. Klicka på **Ladda upp**.

Byggvillkor visar följande fält:

Fältnamn	Beskrivning
Sekvens-ID	Det är sekvens-ID:t för kampanjen där kontaktprocessen äger rum.
Kampanj	Kampanjens namn.
Profilnamn	Profilens namn.
Villkor	Villkorets namn.

Åtgärd

Åtgärd som ska utföras.

Konfiguration med API

Importerera fil

1. Klicka på ikonerna **+Lägg till** och **navigera till** Global överföringskonfiguration .
2. Välj en källa **för uppladdningen** .
 - a. Välj en **ny** fil om du vill konfigurera en ny fil för global överföring.
 - b. Välj en **befintlig** fil för att uppdatera villkoren till en befintlig fil.
3. Om den valda **källan** är **Ny** väljer du en **avgränsare**
4. Välj **API som filtyp** . Om du använder Global överföring API för att överföra kontakter väljer du det här alternativet. Detta kräver en mall (datakälla) som innehåller kontaktuppgifterna. Du kan mappa fälten i mallfilen till dataschemat, skrivvillkoren och överföra kontakter.
5. Ange ett **mallnamn**. En mall innehåller de indatakrav som föreskrivs i API.

Dataschema

1. Navigera till **dataschemat**. Alla fält i mallfilen visas i listrutan. Definiera egenskaperna för vart och ett av fälten.
2. Välj en **datatyp** från **Float**, **String**, **Number** och **DateTime**.
3. Om den valda datatypen är **DateTime** väljer du ett

format. Uttrycksverktyget

1. Navigera till **Uttrycksverktyget** och klicka på **SKAPA NY**.
2. Ange ett **uttrycksnamn**.
3. Välj en **funktion** i listrutan. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält (rubrikfält i överföringsfilen) och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**.
4. Klicka på **Inställningar** mot parameter 1. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.

5. Klicka på **Inställningar** mot parameter 2. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.
6. Klicka på **Inställningar** mot parameter 3. Det finns tre parametrar som du kan välja för denna expres- sion. För funktionerna Vänster, Höger, Delsträng och Ersätt fylls alla schemafält och systemfält i. Välj en av dessa och klicka på **Välj**. För alla andra datum-, dag- och tidsrelaterade funktioner kan du bara **välja Nu**.
7. Klicka på

Spara. Bygg

villkor

1. Gå till fliken **Byggvillkor** . Då visas byggvillkoret för en kampanj och profil. Användaren kan redigera eller ta bort villkoret från **åtgärden**.
2. Klicka på **+ Lägg till villkor** för att skapa ett nytt villkor.
3. Välj ett **kampanjnamn** och ett **profilnamn** på rullgardinsmenyn.
4. Det finns två sätt att ladda upp en fil. Detta styrs av konfigurationsposten *Record-sMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* för *komponenten LCMGlobalUploader* .
 - a. Sant – Till flera kampanjer, där en kontakt uppfyller villkoren för flera kampanjer
 - b. Falskt – Till en enskild kampanj, där kontakten överförs till den första kampanjen som matchar villkoret.
5. Information om hur du aktiverar eller inaktiverar ett Advanced Builder **finns i** Advance Build Condition .
6. Klicka på **Ladda upp**.

Affärsresultat

Affärsresultat är den disposition som en agent anger baserat på resultatet av en interaktion med en kund. Affärsresultat definierar reglerna för återkallande och stängning för varje affärsresultat.

Till exempel kan en kreditkortsinnehavare bekräfta att han betalar upp saldot. Din beskrivning kan bekräftas Att betala. I det här fallet kan du behandla det här affärsresultatet som lyckat. Du kan konfigurera affärsresultatet för att stänga kontakten om det lyckas. Omvänt, om kreditkortsinnehavaren nekar att betala, kan din beskrivning vara Avvisad att betala och du kan ställa in affärsresultatet som Misslyckande. Återigen kan du konfigurera affärsresultatet för att boka om kontakten igen vid ett senare tillfälle.

Användaren kan skapa ett nytt affärsresultat, redigera och ta bort ett affärsresultat.

Resultat av synkroniseringsplattformen



Obs! Global_<uppringarens namn>_Wrap-up gäller för Webex Contact Center.



Du kan synkronisera Nice CXone Disposition med knappen SYNC DISPOSITION och skapa nya affärsresultat. Detta gäller för Nice CXone.

Affärsresultat är tillgängliga för agenten på arbetsytan.

När en agent synkroniserar uppringaren med Campaign Manager-programmet hämtas avslutningskoder och visas under **gruppen Global_<uppringarens namn> Wrap** bild. Campaign Manager prioriterar definierad avslutningskod framför ett affärsresultat som angetts i Agent Desktop.

Du kan inte lägga till ett nytt affärsresultat eller ta bort ett affärsresultat från gruppen. Du kan definiera "Överordnade resultat" nedan och ändra affärsresultatens egenskaper som resultattyp , omplaneringstid , maximalt försök **igen**, prioritet , **leadpoäng** och så vidare.

Lägg till ett nytt affärsresultat

Gruppen för affärsresultat

1. Klicka på **Lägg till** och navigera till **Lägg till affärsresultat**.
2. Ange namn **och** beskrivning **fö** affärsresultatgruppen.
3. Klicka på **Nästa**.

Överordnade resultat

1. Navigera till **fliken Överordnade resultat** och klicka på **Lägg till**.
2. Ange ett **överordnat resultatnamn** och en **beskrivning** av överordnat resultat.
3. Klicka på **Spara** på fliken **Åtgärd** .
4. Klicka på **Nästa**.

Resultatet

1. Navigera till fliken **Resultat** och klicka på **Lägg till**.
2. Ange ett **resultatnamn** och välj ett **överordnat namn** i listrutan.
3. Välj resultattyp , till exempel Misslyckades eller Lyckades.
4. **Ange omplaneringstid, Max nytt försök, prioritet och leadpoäng.**
5. **Stäng kontakten** till **PÅ** för att stänga kontakten.
6. **Slå PÅ** Ta bort kontakt **för att** ta bort läget.

7. Klicka på **Spara** på fliken **Åtgärd** .
8. Klicka på **Spara**.

Redigera eller ta bort affärsresultat

Användaren kan redigera och ta bort ett affärsresultat.

Redigera ett resultat

1. Välj ett affärsresultat och klicka på **Redigera** på **fliken Åtgärd** .
2. Uppdatera parametrarna och klicka på

Uppdatera grupp. Ta bort ett resultat

1. Välj ett affärsresultat och klicka på **Ta bort** på **fliken Åtgärd** .
2. Läs varningen och klicka på **Ta bort** för att ta bort affärsresultatet

Fält

Fält	Beskrivning
Beskrivning av Business Outcome Group	Beskrivning av en resultatgrupp
Överordnat resultatnamn	Namn på ett överordnat resultat
Beskrivning av överordnat resultat	Beskrivning av ett överordnat resultat
Åtgärd	Definierar åtgärder som ska vidtas för ett resultat. Användaren kan redigera eller ta bort ett resultat.
Resultatet	Namn på ett resultat. Ett resultat är den disposition som fastställs av en agent baserat på resultatet av en interaktion med en kund.
Typ av resultat	Definierar resultattyp, till exempel misslyckande eller lyckat
Planera om tid	Definierar dag och tid då en kontakt ska bokas om för ett resultat
Max försök igen	Det här är antalet återförsök som tillåts när en agent anger ett affärsresultat för ett samtal. När numret har nåtts rings kontakten upp till nästa giltiga läge. Om inga andra giltiga lägen är tillgängliga fortsätter programmet att försöka igen i det här läget tills det dagliga eller globala försöket har nåtts.
Prioritet	Definierar prioritetsordningen för ett resultat. Justera numret på lämpligt sätt för att ge kontakten högre prioritet.
Lead Poäng	Detta gäller inte för den aktuella versionen.

Nära kontakter	Ange om kontakten måste stängas eller inte.
Behåll PCB	<p>Möjlighet att göra en personlig återuppringning till samma agent. det för närvarande anslutna samtalet är en personlig återuppringningskontakt och, efter disposition, måste bibehållas som en PCB-kontakt, slå på Behåll PCB-omkopplaren.</p> <p>Funktionen Personlig återuppringning är inte tillgänglig för närvarande. Det är planerat för en framtida release.</p>

Område och postnummer

Området och postnumret upprätthåller en huvudlista över postnummer och riktnummer, som är associerade med deras respektive stater och tidszoner. Genom att associera säkerställer Campaign Manager att lokala lagstadgade krav följs för att kontakta individer vid olika tidpunkter på dagen, helger och andra tillämpliga perioder.

Lägga till ett riktnummer

Så här lägger du till ett riktnummer:

1. Navigera till fliken Riktnummer **och klicka på** Lägg till riktnummer .
2. **Ange riktnumret** i numeriskt värde och välj tidszoner för att mappa riktnumret.
3. Ange en **ort** och en **delstat** som riktnummer.
4. Aktivera eller inaktivera blockeringsstatus för ett riktnummer . Detta gör det möjligt att blockera och avblockera ett riktnummer.
5. **Välj Startdatum/starttid** och **Slutdatum/tid** för att blockeringen av ett riktnummer ska blockeras eller hävas.
6. Klicka på **Spara** på fliken **Åtgärd** .

Importera ett nytt riktnummer

Så här importerar du riktnumret:

1. Klicka på **Importera riktnummer**.
2. Klicka på **Välj fil** och välj en riktnummerfil.
3. Välj lämpligt värde i listrutan för mappning. Mappa **riktnummer**, **zonnamn**, **stad** och **delstat**.
4. Klicka på **Importera**.

Importerera riktnummer för att blockera eller avblockera

Programmet levererar inte blockerade kontakter till uppringaren. Använd funktionen BLOCK / UNBLOCK i riktnummerfunktionen för att blockera leverans av kontakter.

Så här importerar du riktnummerfilen för att blockera eller häva blockeringen:

1. Navigera till **riktnummer > Blockera / Avblockera**.
2. Välj en filtyp från **Blockera** eller **Avblockera**.
3. Klicka på **Välj fil** och välj en riktnummerfil.
4. **Välj Startdatum/starttid** och **Slutdatum/tid** för att ett riktnummer ska blockeras eller låsas upp.
5. **Välj postnummer** i listrutan för mappning.
6. Klicka på **Importerera**.

Lägg till ett postnummer

Så här lägger du till ett postnummer:

1. Navigera till postnummer > **Lägg till postnummer**.
2. **Ange postnumret** och välj ett **zonnamn** för att mappa postnumret.
3. Ange en **stad** och en **delstat** som motsvarar postnumret.
4. Aktivera eller inaktivera **Blockera postnummerstatus** . Detta gör det möjligt att blockera och avblockera ett postnummer.
5. **Välj Startdatum/starttid** och **Slutdatum/sluttid** för att definiera hur länge postnummer ska blockeras eller hävas.
6. Klicka på **Spara** på fliken **Åtgärd** .

Importerera ett postnummer

Så här importerar **du postnumret** :

1. Navigera till postnummer > **importera postnummer**.
2. Klicka på **Välj fil** och välj en postnummerfil.
3. Välj lämpliga värden i listrutan för mappning. Mappa **postnummer**, **zonnamn** , **stad** och **delstat**.
4. Klicka på **Importerera**.

Importerera postnummer för att blockera eller avblockera

Så här importerar du postnummerfilen för att blockera eller häva blockeringen:

1. Navigera till postnummer > Blockera / avblockera .
2. Välj filtyp från **Blockera** eller **Avblockera**.
3. Klicka på **Välj fil** och välj en postnummerfil.
4. **Välj Startdatum/starttid** och **Slutdatum/tid** för postnummer som ska blockeras eller låsas upp.
5. Alla fält i textfilen visas i listrutan i avsnittet Fältmappning. Välj det fält i uppladdningsfilen som motsvarar riktnumret. Välj ett postnummer i listrutan för mappning.
6. Klicka på **Importerera**.

Redigera ett riktnummer eller postnummer

1. Välj ett riktnummer eller postnummer och klicka på **Redigera** under Åtgärd.
2. Uppdatera informationen. Aktivera reglaget **Blockeringsstatus** för att blockera riktnumret eller postnumret.
3. Klicka på **Spara**.

Fält

Fält	Beskrivning
Postnummer	Ett postnummer bestående av fem eller nio siffror.
Staden	Stadens namn
Status	Delstatens namn
Blockera status	Definierar om ett område eller postnummer blockeras eller avblockeras
Startdatum/starttid	Startdatum och starttid för blockering eller blockering av ett riktnummer eller postnummer
Slutdatum/sluttid	Slutdatum och sluttid för blockering eller blockering av ett riktnummer eller postnummer
Åtgärd	Gör det möjligt att redigera eller ta bort ett riktnummer eller postnummer

Statlig rätt

I vissa länder kan enskilda stater ha olika telemarketingregler och samtalsprotokoll. Med modulen State Law kan du ange tillståndsspecifika samtalsstider och andra efterlevnadskrav.

Lägg till tillstånd

Användaren kan skapa tillstånd, associera riktnummer och postnummer och tillämpa tidszoner.

Så här lägger du till tillstånd:

1. Klicka på **Lägg till status** och ange **delstatens** namn.
2. Välj zonnamn i listrutan.
3. Klicka på **Spara och**

fortsätt. Välj postnummer

1. Navigera till Välj **postnummer**.
2. Välj postnummer **att** mappa med tillstånd. Använd sökrutan för att hitta rätt postnummer.

Välj riktnummer

1. Navigera till Välj **riktnummer**.
2. Välj riktnummer för att mappa med tillstånd. Använd sökrutan för att hitta rätt riktnummer.
3. Klicka på **Spara**.

Statliga laggrupper

På fliken State Law Group kan du ställa in grupper av stater och konfigurera samtalstiden, beroende på vad som är tillämpligt för den angivna staten.

En statlig laggrupp kan mappas till flera kampanjer samtidigt.

Exempel: Staten kan ha en bestämmelse om att telefonförsäljare endast ska ringa mellan 8:00 AM till 18:00 på vardagar och 8:00 AM till 14:00 på lördagar, utan samtal på söndagar. Du kan konfigurera din ansökan för att säkerställa att kontakterna levereras för uppringning endast inom dessa timmar och vara säker på att kontakten inte kommer att levereras i strid med en statlig lag.

Det kan också finnas en kombination av lagar - inte begränsade till dessa exempel:

Tillstånd 1 - Samtal till en kund som inte är tillåtna i något läge mellan 9 pm och 6 am; till en fast telefon som endast är tillåten mellan 7 och 9, utom söndagar; till en mobil tillåten endast mellan 10:00 och 14:00 måndag till fredag. Begränsningar för röstmeddelanden gäller också.

Tillstånd 2 - Samtal till ett kundhem tillåtet endast från 18:00 till 20:00 utom söndagar; kontor fast telefon tillåtet endast från 10:00 till 13:00 måndag till fredag; inga samtal alls på söndag; Inga oönskade SMS mellan 18:00 och 06:00.

Fliken State Law Groups låter dig konfigurera ditt program så att det uppfyller de lagstadgade kraven för uppringning, utskick SMS/e-postmeddelanden eller till och med röstmeddelanden. Förutom State Law Group, se till att du har

konfigurerade Compliance Conditions Builder (CCB) som tillämpar en specifik CCB-villkorsgrupp på specifika tillstånd. Dessa statliga laggrupper mappas till olika kampanjer för att ringa kontakter i enlighet därmed. En State Law Group kan mappas till flera kampanjer åt gången.

Så här lägger du till delstatslaggrupper:

1. Navigera till **fliken State Law Groups** och klicka på **Add State Law Group**.
2. **Ange gruppnamn** och **beskrivning** för en grupp. Klicka på **+** -ikonen om du vill lägga till flera lägen.
3. Aktivera standardreglaget till **På** om du vill behålla standardinställningarna.
Obs! För befintliga delstatsrättsgrupper visas standardtillståndet i slutet, efter alla andra delstater.
4. Välj Tillståndsnamn och **Zonnamn** i listrutan. Du kan bara uppdatera informationen om standardinställningarna är På.
5. Om en användare behöver lägga till ett tillstånd klickar du på **Lägg till status** och ser "Lägg till tillstånd" på föregående sida.
6. Ange start - och **stopptid** inom vilken kontakter kan ringas upp för statusen.
7. Om tillämpligt klickar du på **Ange veckodagar individuellt** för att definiera en tidsperiod specifikt för varje veckodag.
Obs! Den tidsperiod som definieras här tillämpas som standard för alla dagar i en vecka.
8. Klicka på

Skapa. Läge

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

1. Aktivera **alla lägen aktiverade** för att aktivera alla lägen.
2. Om **omkopplaren Alla lägen** inte är aktiverad väljer du ett läge i listrutan.
3. Ange **Startdatum** och **Starttid**.
4. Klicka på **+** -ikonen om du vill lägga till flera lägen.

Efterlevnadsgrupper

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

1. Navigera till fliken Efterlevnadsgrupp .
2. Flytta en tillämplig efterlevnadsgrupp till den **valda**

efterlevnadsgruppen. State Law Group Funktioner

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

1. Aktivera alternativet Kundens **önskade tid** .
2. **Aktivera alternativet Accelererad uppringning** om kontakten behöver levereras till tillståndsgruppen.

Välj helgdag

1. Navigera till **fliken Helgdag** och välj **tillståndet Semester** för.
2. Klicka på **Spara**.

Uppdatera statlig lag

1. Markera delstatsnamnet eller delstatsgruppnamnet och klicka på **Redigera**.
2. Uppdatera informationen och klicka på **Spara**.

Ta bort statlig lag

1. Markera delstatsnamnet eller delstatsgruppnamnet och klicka på **Ta bort**.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Delstatens namn	Delstatens namn
Gruppnamn	Namn på tillståndsgrupperna
Beskrivning	Beskrivning av tillståndsgruppen
Zonnamn	Tidszon för staten pr
Start- och stopptid	definierar start- och stopptiden, inom vilken kontakter kan ringas upp för tillståndet.
Globalt val	Gör att du kan välja alla postnummer och riktnummer samtidigt
Postnummer	Postnummer för staten
Riktnummer	Riktnummer
Åtgärd	Gör att du kan ta bort eller redigera en status eller grupp
Alla lägen aktiverade	Aktiverar alla lägen samtidigt
Kundens föredragna tid	Aktiverar tider som anges av kunden
Välj helgdag	Låter dig välja de helgdagar som gäller för staten

Helg

Helgdagar definierar listor över helgdagar baserat på olika geografiska områden på grund av festivaler, högtidsdagar, födelsedagar och så vidare, och kartläggs med kampanjer. Det här är dagar som kampanjerna normalt inte körs. Du kan lägga till helgdagar som är tillgängliga i hela programmet. När du har lagt till dem kan du mappa dessa dagar till olika kampanjer beroende på vad som krävs av den lokala geografin.

Lägg till ny helgdag

1. Klicka på **Lägg till helgdag** och ange en **helgdagstitel**.
2. **Ange startdatum** och **slutdatum** för helgen.
3. Klicka på **Spara**.
4. Välj en **helgdag** och klicka på **Lägg till helgdag i kampanj**.
5. Välj lämpliga kampanjer i popup-fönstret på kartan. Om du vill välja alla kampanjer markerar du kryssrutan på rutnätsrubrikraden.
6. Klicka på **Spara**.

Kartläggning av helgdagar

Funktionen Holiday Mapping hjälper dig att identifiera semester- och kampanjkartläggningen. Välj skapad helgdag och klicka på **Lägg till semestergrupp**. I popup-fönstret visas den mappade kampanjen, gruppen som kampanjen är kopplad till, startdatum och slutdatum för kampanjen. Denna information är tillgänglig för varje semester som skapas i applikationen.

Lägg till semestergrupp och **Importera helgdag** är inte aktiverade i den här versionen.

Fält

Fält	Beskrivning
Helgdag Titel	En titel för semester.
Startdatum	Startdatum för semester
Slutdatum	Slutdatum för semestern.

URL

Med webbadresser kan du bädda in en anpassad sida eller webbplats i Campaign Manager-programmet så att samma kan startas inifrån Campaign Manager. Detta eliminerar behovet av att surfa på en webbsida som ofta ses genom att öppna en annan webbläsarflik.

Användaren kan lägga till, redigera, aktivera, inaktivera eller ta bort en URL. Om du aktiverar System-menyn visas en genväg till URL:en på System-menyn. Detta hjälper till att komma åt webbadressen med ett enda klick utan att behöva navigera till den här skärmen.

Lägg till URL

Så här lägger du till en ny webbadress:

1. Klicka på **Lägg till URL** och ange ett namn **på webbsidan**.
2. **Ange URL-adressen** och beskrivningen **av URL-adressen**.
3. Klicka på **URL-logotyp** för URL-logotyp och välj en bild.
4. Klicka på **Spara**. URL:en läggs till i listan.
5. Om det behövs aktiverar **du menyn** Aktivera på På för att visa en genväg till URL:en på System-menyn. Detta hjälper dig att komma åt webbadressen med ett enda klick utan att behöva navigera till den här skärmen.

Uppdatera URL

1. Välj webbadressen som ska uppdateras och klicka på **Redigera**.
2. Uppdatera informationen och klicka på **Spara**.

Ta bort URL

1. Välj webbadressen som ska uppdateras och klicka på **Ta bort**.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Namn	Namn på webbadressen
Beskrivning	Beskrivning av webbadressen
URL	En URL (Uniform Resource Locator) för programmet som ska konfigureras



Aktivera i menyn

Visa en genväg till URL:en på System-menyn.

	Detta hjälper dig att komma åt webbadressen med ett enda klick utan att behöva navigera till den här skärmen.
Åtgärd	Gör att du kan ta bort eller redigera en webbadress

Profil

Profiler används för att ladda upp kontakter, skrubba kontakter eller ladda upp efterlevnad som DNC-, NDNC-, PEWC- eller CPT-kontakter. De olika aktiviteter som är associerade med sådana uppladdningar, inställning av parametrar, mappning av olika fält och så vidare hanteras på profilnivå och behöver inte upprepas vid uppladdningstillfället.

Skapa profil

Så här lägger du till en profil:

1. Klicka på + **Lägg till** för att skapa en ny profil.
2. Välj Profiltyp i listrutan. Välj något av följande:
 - a. Välj **Ladda upp kontakter** för att ladda upp kontakter som ska levereras till uppringaren.
 - b. Välj **Skrubba kontakter** om du vill rensa kontakterna i databasen före en ny överföring.
 - c. Välj **Efterlevnad** för att ladda upp DNC/NDNC/PEWC/CPT-kontakter. Kontakta Cisco CSM för att aktivera PEWC- och CPT-konfigurationer.
 - d. Välj **Riktnummer** för att överföra riktnummer.
 - e. Välj **Postnummer** för att ladda upp postnummer.
3. Ange ett **profilnamn** och välj ett **kampanj-id** att mappa med profilen.
Kampanj-id används för profiltyperna ladda upp kontakter och skrubba kontakter.
4. Ange en **profilsökväg**. Om du placerar kontakter från Amazon S3, se [Placera kontakt i Amazon S3](#).
5. Klicka på **Fortsätt**.

Importerera profil

1. **Välj källtyp** från Formaterad fil, Databastabell, Databasvy eller Salesforce CRM.
2. Om källtypen är [Formaterad fil](#),

1 Kontakterna är tillgängliga i en formaterad fil med olika fält åtskilda av en avgränsare som rör (|),



tilde (~) och så vidare, eller en kommaseparerad fil. Dessa filer kan antingen placeras på den lokala disken, en delad sökväg eller på Amazon S3, Simple Storage Service.

- a. Välj filtyp från **Text/CSV** eller **Övrigt**. För mer information, se "Formaterad filinformation" på sidan 126.
 - b. Välj en **avgränsare**.
 - c. Klicka på **Välj fil att importera**.
 - d. Om en filtyp är **Övrigt**, välj ett lämpligt format - Fast bredd (formaterade textfiler utan rubriker) eller JSON (standardalternativ).
Obs!: Om programmet är på ett annat lokaliserat språk än engelska sparar du kontaktfilen som placerats för uppladdning i UTF-8-kodning.
3. Om källtypen är **Databastabell** eller **Databasvy**:
- Du får inte använda Campaign Manager-databasinformation för att ladda upp kontakter via databasen.**
- a. **Ange servernamn, databasnamn, användarnamn, lösenord och vynamn.**
 - b. Klicka på **Anslut**.
 - c. För närvarande stöder programmet endast uppladdningar från en SQL databas. Överföring av kontakter via databastabell eller databasvy kan endast schemaläggas en gång om dagen vid den tidpunkt som konfigurerats i fältet Profilkörningstid.
4. Om källtypen är **Salesforce CRM**,
- a. Ange ett **SF-kampanjnamn**. Alla kampanjer som skapats av den inloggade användaren på Salesforce-CRM fylls i här. Välj en i listrutan. Om den inloggade användaren är administratör fylls alla kampanjer som skapats i Salesforce CRM i.
 - b. Ange status som **SF-medlem**. Kontakterna (medlemmarna) i Salesforce CRM är associerade med olika statusar som Skickat, Uppladdat, Svarat, Fel och så vidare. Dessa statusar visas här som kryssrutor. Välj de medlemsstatusar som du vill importera till kameran. Du får välja flera medlemsstatusar.
 - c. Välj en **avgränsare** i listrutan.

Fast bredd

Det här alternativet kan endast användas om det valda filformatet är **Övrigt**.

1. Välj den avsedda TXT-filen, avsnittet Fast bredd visas.

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupert Jones | 1425367489,1456638294 | Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania | 08-23-1979

Column 1 [1-19]	Name	Column 2 [20-47]	Phone Number	Column 3 [48-104]	Address
Column 4 [105-121]	Date_of_Birth	Column 5 [122-122]	Gender		

APPLY

2. Den första raden med data från filen visas på en teckenskala. Det gör det möjligt att avgränsa kolumnerna och definiera rubrikerna för var och en av dem.
3. Klicka på platserna längs dataraden för att markera gränserna för varje kolumn. Högst 128 tecken är tillåtet per kolumn.
4. Den första etablerade kolumnen namnges som kolumn 1 och de efterföljande kolumnerna numreras därefter. Teckenintervallet anges också för varje kolumn. Intervallet för den första kolumnen börjar från 1. Slutpunkten för en kolumn är startpunkten för nästa.
5. Definiera rubriken för varje kolumn i textrutan, närvarande längs var och en av dem.
Endast TXT-filer utan rubriker föreslås för uppladdning. Om en TXT-fil med en rubrik överförs behandlas rubriken som en post. Eventuella rubrikmatchningsfel rapporteras inte i historiken för global uppladdning. De kan användas från felloggmappen under Global överförings sökväg.
6. Om du vill ta bort en kolumn klickar du på **Ta bort** längs den och bekräftar i popup-fönstret Ta bort bekräftelse som visas. Den sista kolumnen kan inte tas bort.
7. **Klicka på knappen APPLY** för att spara ändringarna. När ändringarna har tillämpats kan de inte återställas. Kolumnrubrikerna fylls nu i för datamappning i de efterföljande fälten. Navigera till avsnittet Fältsmappning för att mappa rubrikerna till fälten.

Fältsmappning

1. **Välj prioritet** för kontakten.
2. Välj ett **ZoneName** i listrutan. Mappa tidszonen för kontakterna att utföra uppringning baserat på kundens tidszon. De tillgängliga alternativen är Tidszon (användardefinierad), Kampanjspecifik tidszon, Postnummerspecifik tidszon och Områdesspecifik tidszon, Delstatsspecifik tidszon och Postnummerspecifik tidszon.

3. **Aktivera riktnumret** och ange dess **start** och **längd**. Välj en Start på nummerpanelen. Det här är det första tecknet som riktnumret börjar från. Välj en längd på nummerpanelen. Det här är antalet tecken i riktnumret från början.
4. **Aktivera postnumret** och ange dess **start** och **längd**. Välj en Start på nummerpanelen. Detta är det första tecknet där postnumret börjar. Välj en längd på nummerpanelen. Det här är antalet tecken i postnumret från början.
Obs! Välj en Start på nummerpanelen. Detta är det första tecknet där postnumret börjar. Om dina postnummerdata till exempel innehåller 10 siffror och postnumret börjar med den andra siffran väljer du 1 i nummerpanelen.
5. Välj State **Name** i listrutan.
6. Välj lämpligt värde för Kontaktögonblick, Ögonblicksdatum/tid-format , Leadpoäng , Agent-ID , extra postnummer **och** Enhets-ID i **listrutan**.

OBS!

- Det är inte obligatoriskt att ange ett extra postnummer. Om ytterligare ett postnummer inte har angetts gäller det primära postnumret.
- När ett ogiltigt postnummer anges för en kontakt hämtar programmet standardpostnummervärdet från kontaktöverföringskomponentens web.config-fil, om den är aktiverad. Om ett standardpostnummer inte är aktiverat rings kontakten inte ut.
- När ett ogiltigt postnummer anges för ett läge blir det specifika läget ogiltigt och rings inte upp.

Lägesmappning

Den visar alla lägen som konfigurerats för kampanjen.

1. Välj lämpligt värde i **listrutan Fält** för varje läge.
2. Välj ett postnummer för läget i den överförda listan. Komplet mappning för alla dis- spelade lägen. Den här mappningen används för att fastställa kontaktens tidszon för uppringning.

Affärsområde

1. **Affärsfält** visar fält som definierats för kampanjen. Fälten som utgör en del av kontaktöverföringsfilen visas i listrutan Värde. Mappa varje affärsfält till ett värde i kontaktfältet.
Obs! Om en profil skapas för överföring av kontakter från en Salesforce CRM-kampanj visas CRM-affärsfälten för mappning
2. **Valfritt affärsfält** listar ner alla fält som ingår i kontaktfilen. Markera kryssrutan för de fält som ska behandlas som valfria affärsfält för kampanjen.

Obs! De valfria affärsfälten som mappas här visas som skärmpopdata på Agent Desktop.

Konfiguration

1. Välj Uppladdningsnivå från **Kampanj** och **Lista**.
2. Definiera **Tid att leva** för listan. Time to Live är giltighetsperioden för den här listan över överförda kontakter för att kunna ringas.
3. Välj ett **startdatum** för Tid att leva. Tiden att leva beräknas efter antalet dagar som anges i motsvarande fält i den mappade kampanjen.
4. Välj åtgärdstyp från Skriv över **eller** Lägg till/uppdatera .
5. **Aktivera alternativet Lägg till** eller **duplicera filter** eller **Uppdatera** baserat på vilken åtgärd som ska utföras.

DNC/ NDNC

1. **Aktivera kryssrutan NDNC-filter** för att säkerställa att kontakter som markerats som Nationella samtal inte överförs.
2. **Aktivera kryssrutan DNC-filter** för att säkerställa att kontakter som markerats som Ring inte överförs.
3. Välj en **typ** av fält som DNC-filtret ska tillämpas på.

Schemalägga

Det här avsnittet gäller endast om profilkontakterna har laddats upp från Salesforce CRM.

1. Välj de veckodagar då Salesforce CRM-kontakter ska överföras till Campaign Manager. Användaren kan välja en dag, flera dagar eller Alla dagar.
2. Använd sifferpanelen för att välja **intervall (min)** för programmet som ska leta efter **Salesforce CRM** kontaktfil.
3. Välj knappen **Tidslucka** för att ange tiden. Programsökning efter **Salesforce CRM-kontaktfilen** vid den angivna tidpunkten. Ange eller välj högst tre tidsluckor.
4. Klicka på **SPARA PROFIL**.

Placera kontaktfiler i Amazon S3

1. Fältet Profilsökväg hämtar sökvägen till Amazon S3-bucketmappen från LCMConsole-komponentens *web.config-appinställningar* . Kontakter plockas från filen som placerats på den här platsen.
2. Du kan konfigurera sökvägen till din Amazon S3 Bucket-mapp i appinställningsavsnittet i *LCMCon-sula-komponentens web.config-fil* enligt följande:


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

3. Programmet behöver autentiserad åtkomst till kontaktfilerna i S3. Om du vill ge den här åtkomsten går du till *mappen* `<Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader` och öppnar konfigurationsfilen med en lämplig redigerare. Sök efter följande fastighet:

```
<FileLibrary StorageType = "AmazonS3" ClearExternalFiles = "false">  
<AmazonS3FileSettings>  
<add key="AwsAccessKeyId" value=""/>  
<add key="AwsSecretKeyId" value=""/>  
<add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>  
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Ange värdena för egenskaperna `AwsAccessKeyId`, `AwsSecretKeyId` och `AmazonRegionEndPoint`. Spara ändringarna och avsluta.
5. Gå till `<Application Install Folder>\Application\LCMService` och ange värden för samma egenskaper i konfigurationsfilen för `Campaign ManagerService`. Spara ändringarna och avsluta.
6. Applikationen är nu redo att ladda upp kontakter från filer placerade i Amazon S3.

Uppdatera en profil

1. Välj en profil, klicka på **ikonen Profilåtgärd**.
2. Klicka på **Redigera** för att uppdatera profilparametern.
3. Klicka på **Spara profil**.

Aktivera en profil

1. Välj en profil, klicka på **ikonen Profilåtgärd**.
2. Klicka på **Start** för att aktivera en profil och välj **Stoppa** för att inaktivera en profil.

Kopiera och skapa en ny profil

1. Välj en profil, klicka på **ikonen Profilåtgärd**.
2. Klicka på **Kopiera** och ange ett **profilnamn**.
3. Uppdatera kampanj-id:t och klicka på **Fortsätt**.
4. Uppdatera tillämpliga parametrar och klicka på **Spara profil**.

Ta bort en profil

1. Välj en profil, klicka på **ikonen Profilåtgärd** .
2. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en profil.
3. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Information om formaterad fil

Se till att programmet har auktoriserad åtkomst till mappen lokalt eller nätverket där du placerar filerna för överföring. Vi rekommenderar att filnamnet för profil/automatisk uppladdning är *FILNAMN.PROFILENAME.txt* eller *PROFILENAME.TXT*.

Om externa resurser till exempel placerar filen *Data.profile1.txt* i *"C:\ComplianceProfilePath-katalogen* valideras filnamnet för att ta reda på den relaterade profilen. (tar bort filtillägget, delar med punktvärde och hämtar objektet längst till höger). Eftersom filnamnet är tillgängligt som profil1 väljs mallen Profil1 och posterna bearbetas. Om kontaktfilen innehåller valfria affärsfält bör filrubrikerna för dessa fält inte innehålla några specialtecken någonstans. Se också till att filhuvudet för dessa fält inte börjar med en siffra.

Följande fält är reserverade fält och ska inte användas som rubriker i filen som innehåller kontakter för överföring:

- TILLGÄNGLIGLÄGE
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPrioritet
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject
- FEmailMessage
- FEmailAttachment

- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- BussFld1 till BussFld26 (26 reserverade fält)
- Läge 1..... valfritt nummer
- Läge(valfrittnummer)_Zipcode

Fält

Fält	Beskrivning
Typ av uppladdning	Typ av uppladdning som ska utföras.
Ladda upp kontakter	Gör det möjligt att ladda upp kontakter för leverans till uppringaren.
Skrubba kontakter	Gör det möjligt att rensa kontakter i programmets databas före en ny uppladdning.
Överensstämmelse	Gör det möjligt att ladda upp DNC/NDNC/PEWC-kontakter.
Riktnummer	Gör det möjligt att ladda upp riktnummer.
Postnummer	Gör det möjligt att ladda upp postnummer.
Profilnamn	Profilens namn .
Kampanj-ID	Visar en lista med kampanj-id:n.
Sökväg till profil	Sökväg till profilen.
Formaterad fil	Kontakterna är tillgängliga i en formaterad fil med olika fält åtskilda av en avgränsare som rör (), tilde (~), etc., eller en kommaseparerad fil. Dessa filer kan antingen placeras på den lokala disken, en delad sökväg eller på Amazon S3, Simple Storage Service.
Databas	Kontakterna är tillgängliga i en databastabell eller vy och kan laddas upp direkt till kameran från databasen. För närvarande stöder applikationen endast uppladdningar från en SQL databas. Överföring av kontakter via databastabell eller -vy kan endast schemaläggas en gång om dagen vid den tidpunkt som konfigurerats i fältet Profilkörningstid.

Salesforce CRM	Kontakter som är tillgängliga i en Salesforce-kampanj hämtas till programkampanjer. Dessa kontakter rings upp och resultaten från Cisco CCE uppringaren uppdateras tillbaka till Salesforce CRM-programmet.
SF-kampanjens namn	Alla kampanjer som skapats av den inloggade användaren i Salesforce CRM fylls i här. Välj en i listrutan. Om den inloggade användaren är administratör fylls alla kampanjer som skapats i Salesforce CRM i.
SF-medlemsstatus	Kontakter (medlemmar) på Salesforce CRM är associerade med olika statusar som Skickat, Uppladdat, Svarat, Fel etc. Dessa statusar visas här som kryssrutor. Välj de medlemsstatusar som du vill importera till kampanjen Campaign Manager. Du får välja flera medlemsstatusar.
Avgränsare	Lista över tecken som avgränsar olika fält i kontaktöverföringsfilen
Servernamn	Namn på databasservernamn
Prioritet	Den prioritet du vill ange för den här kontakten. Ju högre prioritet, desto tidigare levereras kontakten till uppringaren. Om du inte väljer prioritet behandlas som standard alla kontakter med samma prioritet. Efter uppringningen ändras prioriteten för dessa kontakter beroende på kontaktstrategin.
Zonnamn	Kartlägg tidszonen för kontakterna; Uppringningen baseras på kundens tidszon. Välj mellan Tidszon (användardefinierad), Kampanjspecifik tidszon, Postnummerspecifik tidszon och Områdesspecifik tidszon, Delstatsspecifik tidszon och Postnummerspecifik tidszon.
Tidszon	Det här är ett användardefinierat fält i överföringsfilen för kontaktlistan. Namnet på fältet är beroende av rubriken som anges av användaren i kontaktöverföringsfilen. Kontakterna rings upp baserat på den här tidszonen.
Kampanjspecifik tidszon	Kontakterna rings upp i den tidszon som kampanjen verkar i.
Postnummerspecifik tidszon	Kontakterna rings upp baserat på tidszonen som kontaktens postnummer och ytterligare



	postnummer
--	------------

	<p>kod (om sådan finns) korsning finns i. För detta söker programmet också efter eventuella ytterligare postnummer som anges.</p>
Områdesspecifik tidszon	<p>Områdesspecifik tidszon – Kontakterna rings upp baserat på den tidszon som korsningen mellan kontaktområdet och postnumret på lägesnivå (om det finns) finns i. För detta kontrollerar programmet också postnumret som konfigurerats i avsnittet Lägesmappning.</p>
Tillståndsspecifik tidszon	<p>Kontakterna rings upp baserat på den tidszon som kontaktens geografiska tillstånd anger.</p>
Område-postnummerspecifik tidszon	<p>Kontakterna rings upp baserat på den tidszon som kombinationen av kontaktområde och postnummerplatsen befinner sig i.</p>
Områdesavgränsare	<p>Avgränsaren som används för att separera komponenter i ett kontakttelefonnummer. Detta aktiveras endast om zonnamnet är områdesspecifikt.</p>
Delstatens namn	<p>Den geografiska stat som dessa kontakter tillhör.</p>
Riktnummer	<p>Det riktnummer som gäller för kontakterna.</p> <p>Välj en Start på nummerpanelen. Det här är det första tecknet som riktnumret börjar från. Om telefonnumret till exempel innehåller 12 siffror och riktnumret börjar med den första siffran, väljer du 1 på sifferpanelen.</p> <p>Välj en längd på nummerpanelen. Det här är antalet tecken i riktnumret från början. Om telefonnumret till exempel innehåller 12 siffror och riktnumret är tre siffror långt från den första siffran, väljer du 3 på sifferpanelen.</p>
Postnummer	<p>Det postnummer som gäller för kontakterna.</p>
Ytterligare postnummer	<p>Det extra postnummer som gäller för kontakterna.</p> <p>Obs! En inställning av en konfigurationsfil styr per uppdrag till funktionen Ytterligare postnummer.</p>



Ytterligare postnummer

Applikationen erbjuder möjligheten att kartlägga en kontakt med flera postnummer och identifiera ett anropbart fönster som skär alla tidszoner som är associerade med dessa postnummer. Systemet tillåter högst två postnummer associerade vid

	En postnivå och ett postnummer på varje kontakttelefonnummernivå, uppladdade för uppringning. Systemet ringer dessa nummer med ett ömsesidigt förbönsintervall över alla mappade postnummer på postnivå och telefonnummer som rings upp.
Kontakta Moment	specifikt datum och tid för uppringning av en kontakt.
Format för ögonblicksdatum	Datumformatet för kontaktögonblicket. Tillgängliga alternativ för datumformatet är dd-MM-åå, dd/MM/åå, MM-dd-åå, MM/dd/åå, åå-MM-dd, åå/MM/dd, dd-MM-åååå, dd/MM/åååå, MM-dd- åååå, MM/dd/åååå, åååå-MM-dd och åååå/MM/dd.
Agent-ID	Agent-ID för kontakten.
Lead Poäng	Hjälper till att identifiera den mest potentiella kunden som ska kontaktas från en kampanj. Denna poäng är tillgänglig som en del av kontaktvalsstrategin och kan ställas in vid tidpunkten för uppladdning eller avslutning, samtidigt som affärs- / telefonresultatet definieras.
Enhets-ID	Det unika ID:t för den enhet som meddelanden om identitetsautentisering skickas till. Ett enhets-ID kan vara ett mobilnummer, ett program-ID eller en identitet för mobil utrustning.
Ämne	Ämnesraden i e-postmeddelandet.
Brödtext	E-postmeddelandets brödtext.
Bilaga	Sökvägen till den bifogade filen som följer med e-postmeddelandet. Se till att kontaktöverföringsfilen innehåller ett fält som visar sökvägen till den bifogade filen finns i den mappade sökvägen.
SMS Fält	Mappa ett fält från listrutan Meddelande.
Tid att leva	Time to Live är giltighetsperioden för den här listan över överförda kontakter för att vara berättigade till uppringning, med förbehåll för olika andra konfigurationer på Campaign Manager Console. Välj ett startdatum för Tid att leva i kalendern. Tiden att leva beräknas utifrån det antal dagar som anges i motsvarande fält i den mappade kampanjen.



Skriv över

På kampanjnivå stängs alla befintliga kontakter i alla listor och uppladdningar behandlas som nya kontakter. På listnivå bör alla befintliga kontakter som rör

	till den här listan stängs och överföringar behandlas som nya kontakter för listan.
Lägg till	Om uppladdningsnivån är Kampanj skapas en ny lista. Om överföringsnivån är Lista läggs kontakterna till bland de befintliga kontakterna i listan. Kryssrutan Duplicera filter är aktiverad för val. Dubblettfiltret söker i filen och laddar upp unika kontakter, utelämnar dubletter, filtrerade på grundval av affärsfält.
Uppdatera	Om uppladdningsnivån är Kampanj uppdateras affärsfälten för de filtrerade kontakterna.
NDNC-filter	Säkerställer att kontakter som markerats som Nationella Ring inte överförs inte.
DNC-filter	Säkerställer att kontakter som markerats som Ring inte överförs.
Typ	där NDNC- eller DNC-filter tillämpas.
Intervall (min)	ange tid ett program för att söka efter Salesforce CRM-kontaktfil
Tidslucka	Ange vid vilken tidpunkt Campaign Manager-programmet måste leta efter Salesforce CRM-kontaktfilen.

Tilldela om agenter

Funktionen Tilldela agenter igen stöds inte i den aktuella versionen.

Detta gör det möjligt för användare att omtilldela en agent som för närvarande är mappad till en kontakt.

Filter

Så här skapar du ett filter:

1. Välj ett **agent-ID** för att tilldela ett samtal. Du kan välja flera agent-ID:n.
2. **Välj startdatum** och slutdatum **för samtal**.
3. Om det behövs markerar du kryssrutan **Ny kontakt** för att inkludera nya kontakter i resultatet.
4. Välj Kampanj på rullgardinsmenyn. Du kan lägga till flera kampanjer.
5. Om det behövs kan användaren ställa in omkopplaren Byggvillkor på **På**. Se **Byggvillkor**.

6. Klicka på **Visa kontakter** om du vill fylla i kontakterna baserat på de angivna villkoren. Följande parametrar visas:

Fält	Beskrivning
Markera	En kryssruta för att välja en specifik kontakt.
Kampanj-ID	Det kampanj-ID som tilldelats kontakten.
Kontakt-ID	Det kontakt-ID som har tilldelats kontakten.
samtalstyp	Samtalstypen för samtalet, till exempel Normal eller Återuppringning.
CallBackStartDate	Datum och tid för återuppringningssamtalet.
ValidModes	De lägen som är giltiga för det här återuppringningssamtalet.
List-ID	Det list-ID som kontakten har överfört från.
Status	Kontaktstatus som indikerar Öppen, Omplanerad och så vidare.
Kampanj-ID	Kampanjen som kontakten har överfört till.
Agent-ID	Det agent-ID som tilldelats kontakten.
FöregåendeAgent	Den tidigare agenten som tilldelats den här kontakten.

7. Användaren kan visa kontakter baserat på filter, **Markera alla** och **Global Välj**. Markera alla används för att markera alla kontakter på den aktuella sidan och Global markering används för att markera alla ifyllda kontakter på alla sidor. Så här omtilldelar du agent:
8. Klicka på **Åtgärd** om du vill tilldela markerade kontakter till andra agenter.
9. Ange ett **agent-ID**. Klicka på **Uppdateringstid** om den nya agenten behöver hantera samtalet vid en annan tidpunkt. **Uppdatera starttiden** och **sluttiden**.
10. Klicka på **Tilldela om agent**.

Fält

Fält	Beskrivning
Ny kontakt	Inkludera nya kontakter
Kampanj-ID	Kampanj-ID som tilldelats kontakten
Kontakt-ID	Kontakt-ID som tilldelats kontakten
samtalstyp	Samtalstyp för samtalet – Normal eller Återuppringning
CallBackStartDate	Datum och tid för återuppringningssamtalet
ValidModes	Lägen som är giltiga för det här återuppringningssamtalet

List-ID	List-ID som kontakten har överförs från
Status	Kontaktstatus som öppen, återställd och så vidare
Agent-ID	Agent-ID som tilldelats kontakten
FöregåendeAgent	Tidigare agent som tilldelats kontakten
Affärsfält	Visar en lista över tillgängliga affärsfält
ValfrittBusinessField	Visar en lista över tillgängliga valfria affärsfält
Åtgärd	Ger möjlighet att omtilldela en agent

Andra inställningar

Du kan göra följande:

Försöksräknare

Med försöksräknaren kan du tilldela resultat typer till varje förkonfigurerat telefoniresultat. Du kan identifiera om ett resultat är rätt partskontakt (RPC) eller inte. Du kan hålla räkningen på varje nytt försök som görs för kontakter som rings upp från programmet.

Navigera till räknaren **Övriga** inställningar >Försök. Välj en resultatgrupp, uppdatera de obligatoriska fälten, aktivera eller inaktivera de obligatoriska fälten och klicka på **SPARA**. Sidan visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Resultat	Visar en lista över alla telefoniresultat
Typ	Utfallstyp för varje utfall, till exempel telefoniutfall

RPC-typ	<p>Gör att du kan ställa in resultattypen som RPC-typ eller icke-RPC-typ. Du kan inte lägga till något nytt telefoniresultat. Du kan bara ändra den tilldelade resultattypen från RPC till Icke-RPC eller vice versa.</p> <p>Right Party Contact (RPC) är telefoni- eller affärsresultatet när du kan bekräfta att personen du avsåg att kontakta har svarat på ditt röstsamtal.</p> <p>Non Right Party Contact (Non -RPC) är telefoniresultatet när ditt röstsamtal inte besvaras av den avsedda personen. Till exempel en telefonsvarare,</p>
---------	---

	fax, inget svar och så vidare
Globalt nytt försök	Det maximala antalet nya försök som kan göras för att ringa upp varje kontakt i en kampanj. Kontakterna rings inte upp när de globala återförsöken är uttömda.
Försök igen varje dag	Det här är det maximala antalet nya försök som kan göras för att ringa upp varje kontakt under en dag för en kampanj.
Försök igen	Det här är det maximala antalet nya försök som kan göras innan du går vidare till nästa läge. Om gränsen för återförsök uppnås tidigare utförs uppringningen till nästa tillgängliga läge. Om ett andra läge inte är tillgängligt rings det enda tillgängliga läget upp tills gränsen för dagliga och/eller globala återförsök har nåtts.
Försök med resultat igen	Det här är det maximala antalet nya försök som kan göras innan du går vidare till nästa läge. Om gränsen för återförsök uppnås tidigare utförs uppringningen till nästa tillgängliga läge. Om ett andra läge inte är tillgängligt rings det enda tillgängliga läget upp tills gränsen för dagliga och/eller globala återförsök har nåtts.
Försök igen med fönster	Detta är det maximala antalet nya försök som kan göras i ett samtalsfönster.
Resultat av livesamtal	Markera kryssrutan för programmet om du vill betrakta det här resultatet som ett live-samtalsresultat (som kundbesvarat samtal). Resultatet av livesamtal används för att beräkna procentandelen övergivna.

Dimension

Dimension gör det möjligt att skapa anpassade rapporter. Campaign Manager erbjuder ett brett utbud av realtidsrapporter och historiska rapporter. Kampanjer har affärsparametrar, vissa obligatoriska och andra valfria, konfigurerade enligt vissa kampanjspecifika krav.

Försäljningskanal kan till exempel vara den andra affärsparametern i en kampanj och den femte i en annan. På kampanjnivå är rapportering baserad på affärsparametrar möjlig. Men på företagsnivå, om du behöver information om försäljning över olika kanaler och över olika kampanjer, är Dimension rätt väg att gå. Du kan mappa liknande affärsparametrar mellan kampanjer, oavsett var de har konfigurerats, under en dimension.

1. Gå till fliken **Dimension** och klicka på **SKAPA DIMENSION**.
2. Lägg till ett **dimensionsnamn** och en **beskrivning**.

3. Ange ett **dimensionsvärde** , till exempel kreditkort, betalkort, betalkort eller förmånskort, för en typ av affärsfältkort. Om du vill ha en anpassad rapport där data på företagsnivå grupperas efter kreditkort kan du ange Kreditkort i det här fältet.
4. Om du vill lägga till fler värden klickar du på **Lägg till** och lägger till **dimensionsvärdet**.
5. Klicka på

Spara. Ta bort

dimension

Om du vill ta bort befintliga värden använder du **knappen Ta bort** .

Alerter

Campaign Manager består av olika komponenter och tjänster. Alla dessa måste fungera tillsammans för att applikationen ska fungera smidigt och sömlöst.

Alerter är en självdetekterande funktion i programmet som skannar alla tjänster och komponenter för korrekt funktion. Om någon tjänst ligger nere skickar aviseringen ut en avisering via e-post till ett angivet e-post-ID som konfigureras här. Du kan konfigurera e-postaviseringen för mottagarna här. Detta hjälper uppringaradministratören att vidta korrigerande åtgärder.

1. Gå till fliken **Avisering** .
2. Ange en **avsändare-postadress** . Detta visas i fältet Från när aviseringen skickar ut ett e-postmeddelande endast när:
 - a. Alla komponenter stoppas eller börjar fungera
 - b. Alla varningar som utlöses av SNMP-mottagaren. Se [E-postinställningar](#).
 - c. En schemalagd rapport skickas till den konfigurerade mottagaren.
3. Ange en **serveradress som e SMTP** postmeddelandet skickas från och en **SMTP port** som är reserverad för den SMTP servern.
4. Ange ett **användarnamn** för den SMTP servern och ett **lösenord** för den SMTP servern.
5. Ange mottagarens **e-post-ID**. Aviseringsmeddelandet skickas till det här e-postmeddelandet.
6. Om du vill lägga till fler mottagare klickar du på **Lägg till** och lägger till **e-post-ID:n**.
7. Klicka på

Spara. Ta bort

en mottagare

Om du vill ta bort mottagaren använder du **knappen Ta bort** . Klicka på **Spara**.

Fält

Fält	Beskrivning
------	-------------



Unik identifierare	Namn på den unika identitetsbeteckningen. Hjälper till att tillhandahålla en unik identifiering
--------------------	---

	till identiska affärsfält i flera kampanjer.
Gemensamt fält	Identiskt affärsfältnamn
Datotyp	Datotyp för affärsparametrar, till exempel <ul style="list-style-type: none"> • Tal, för numeriska data. • Float, för tal med decimalvärden. • DateTime, för värden som representerar datum och tid. Om du väljer den här datatypen väljer du önskat datumformat i fältet Format. • Sträng, för alfanumeriska data som innehåller något tecken.
Dimensionsnamn	Dimensionens namn. Dimension hjälper dig att skapa en anpassad rapport.
Beskrivning	Beskrivning av dimensionen
Dimensionsvärde	definierar ett värde som du vill ha en anpassad rapport som grupperar data på företagsnivå, till exempel kreditkort och betalkort
Avsändarens e-postadress	E-post-ID som aviseringen skickar ut ett e-postmeddelande från
SMTP	Servernamn som e-postmeddelandet skickas från
SMTP-port	Port som är reserverad för SMTP servern
Användarnamn	Användarnamn för den SMTP server som Campaign Manager använder för att skicka e-post
Lösenord	Lösenord för autentisering av en användare
Mottagarens e-post-ID	Aviseringsmeddelandet skickas till det här e-postmeddelandet

Globala affärsparametrar

Det här är de affärsfält som används i kampanjer. Dessutom kan du skapa unika och gemensamma fält för global användning i kampanjer eller för användning i Compliance Conditions Builder (CCB). Det totala antalet affärsfält som tillåts i en kampanj är 30, inklusive 5 unika och gemensamma fält, utöver de 25 affärsfält som tillåts på kampanjnivå.

- Unikt ID - Du kan använda dessa fält för att skapa affärsfält som kund-ID, konto-ID och så vidare.
- Gemensamt fält - Du kan använda dessa fält för att skapa affärsfält som belopp, antal dagar och så vidare.

Kund-ID kan till exempel vara ett affärsfält i alla kampanjer för vilka gruppering är nödvändig i rapporter. Kund-ID kan vara det första affärsfältet i Kampanj A, sjätte i Kampanj B och tionde i Kampanj C. Om du skapar det här affärsfältet som ett fält för unik identifierare kan du gruppera data från dessa fält.

Så här skapar du en affärsparameter:

1. Aktivera en **unik identifierare 1** och klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.
När du sparar och aktiverar den här unika identifieraren 1 skrivs alla unika ID:n som konfigurerats för olika kameror över med det här värdet.
Du måste aktivera filerna sekventiellt. Du kan inte aktivera Unique Identifier 2 innan du aktiverar Unique Identifier 1. Samma regel gäller även för gemensamma fält.
2. Ange en **unik identifierare 1**.
3. Utför steg 1 till steg 2 för **Unique Identifier 2** och **Unique Identifier 3**.
4. Aktivera det **gemensamma fältet 1** och ange fältnamnet.
5. **Välj datatyp** från **String**, **Number** och **Float**.
6. Utför steg 4 till 5 för **Common Field 2**.
7. Klicka på **Spara**.

Obs! När du aktiverar och sparar de globala affärsparametrarna kan du inte göra några ändringar eller ta bort någon av dessa parametrar. Denna åtgärd är oåterkallelig.

Affärsområden

1. Navigera till **Företagsfält** och klicka på **+ADD**.
2. Ange affärsfilens **namn** och **datatyp**. **Att notera:**
A. Börja inte affärsfältnamn med ett specialtecken eller en siffra. Du kan använda specialtecknet eller siffran mellan ett affärsfältnamn.
3. Klicka på **Spara**.
4. Klicka på **Redigera** under **fliken Åtgärder** för att uppdatera informationen och klicka på **Spara**.

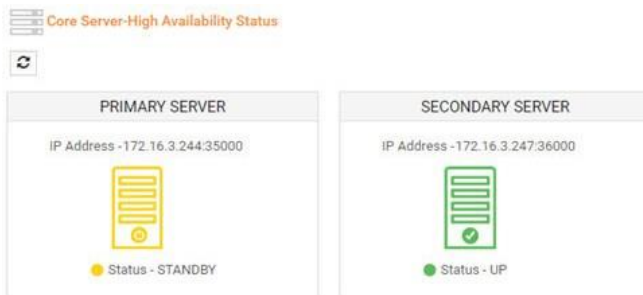
Fält

Fält	Beskrivning
Unik identifierare	Namn på den unika identitetsbeteckningen. Hjälper till att ge en unik identifiering till identiska affärsfält i flera kampanjer.
Gemensamt fält	Identiskt affärsfältnamn
Datatyp	Datatyp för affärsparametrar, till exempel

	<ul style="list-style-type: none"> - Tal, för numeriska data. - Float, för tal med decimalvärden. - DateTime, för värden som representerar datum och tid. Om du väljer den här datatypen väljer du önskat datumformat i fältet Format. - Sträng, för alfanumeriska data som innehåller något tecken.
Namn på affärsfält	Namn på affärsfältet.

Status för hög tillgänglighet

Den ger en vy över statusen för hög tillgänglighet för din klientorganisation.



HA-statusen visar status för en server där kärnan körs och varnar dig för att felsöka den andra servern som är nere. Status för både primära och sekundära servrar visas som:

- UP - Servern är igång. Den presenteras i grön färg.
- STANDBY - Servern är i vänteläge och visas i gul färg.
- NER - Servern är nere och presenteras i röd färg.

Identitetsautentisering

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

Identitetsautentisering hjälper till att säkerställa att företaget har kommunicerat med rätt person.

Exempel:

Om ett företag, till exempel en bank, kräver att kunderna autentiserar för en process skickar Campaign Manager en autentisering före samtalet till kontakterna och ber kunderna att schemalägga en tid för ett samtal. Om kunden har svarat inom tröskeltiden blir kunden uppringd/inte uppringd baserat på deras



Svar. Om kunden inte svarar, ringer programmet ut kontakten, efter tröskeltiden. Efter lyckad autentisering före samtalet ber agenten kunden att utföra identitetsautentiseringen under samtalet med hjälp av widgeten Identitetsautentisering.

Användaren kan skapa ett nytt, uppdatera eller ta bort ett identitetsautentiseringsnamn.

Skapa identitetsautentisering

Så här lägger du till identitetsautentisering:

1. Klicka på + **Skapa identitetsautentisering**.
2. **Ange namn** och **beskrivning** för mallen för identitetsautentisering.
3. Välj lämpliga fält i rutan **Tillgängliga identitetsautentiseringsfält** och gå till rutan **Fält för verifiering av identitet**.
4. Klicka på **Nästa**.

Meddelande

1. Välj Avisering **före** samtal till fördefinierad väntetid eller välj **alternativet Ange manual** för att ställa in en.
2. Ange ett **meddelande** före samtal som levereras som en avisering före samtalet.
3. Välj Ta **emot ett samtal direkt**, **Schemalägg ett samtal tillbaka** och **Avvisa ett samtal**. Dessa alternativ ges till kunden att välja för ett identitetsautentiseringssamtal. Välj minst ett av alternativen förutom **Avvisa ett samtal**. Om **Avvisa ett samtal** är markerat väljer du ett av de andra två alternativen.
4. Ange ett **meddelande om** jour som levereras till kunden under autentiseringssamtalet.
5. Använd skjutreglaget eller ange antalet **nya försök manuellt för att** boka om ett identitetsautentiseringssamtal.
6. Klicka på **SPARA**.

Uppdatera identitetsautentisering

1. Välj ett identitetsautentiseringsnamn och klicka på **Redigera** på fliken **Åtgärd**.
2. Uppdatera lämplig information och klicka på **SPARA**.

Ta bort identitetsautentisering

1. Välj ett namn för identitetsautentisering och klicka på **Ta bort** under åtgärd.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Namn	Namnet på mallen för identitetsautentisering
Beskrivning	Beskrivning respektive av den avsedda mallen för identitetsautentisering
Avisering före samtal	Fördefinierad väntetid
Meddelande före samtal	Ett meddelande som levereras som ett meddelande före samtalet
Åtgärd för anmälan	Ger kunden möjlighet att välja ett identitetsautentiseringssamtal, till exempel Ta emot ett samtal direkt, Schemalägg ett samtal tillbaka och Avvisa ett samtal
Meddelande om jour	Ett meddelande som ska levereras till kunden under autentiseringssamtalet
Återförsök för omplanering	Gör det möjligt att ange antalet nya försök för omplanering av ett identitetsautentiseringssamtal. Öppna knapparna + och - för att variera antalet. Med den här funktionen kan kunden boka om samtalet genom att välja en senare period, enligt konfigurationen i mallen för identitetsautentisering. Genom att göra det skickas ett nytt meddelande före samtalet till kunden vid den valda tidpunkten. Kunden kan nu bestämma en tid för samtalet eller återställa det igen. Den här processen för omplanering kan göras så många gånger som nämns i fältet Återförsök för omplanering. Om

	<p>denna gräns överskrids avbryts identitetsautentiseringsprocessen.</p>
Åtgärd	Gör det möjligt att redigera och ta bort en identitet

Exportera eller importera kampanj

Det låter dig exportera och importera konfigurationen av en kampanj. Den här processen omfattar endast sidan Kampanj, sidan Systemkonfiguration och sidan Kontaktstrategi för en viss kampanj.

Kompatibilitetsprofiler kan inte importeras eller exporteras. Användare kan importera och exportera alla lägen och kontaktstrategier. De valda tidszonerna i kampanjerna aktiveras automatiskt i importmiljön.

Punkter att tänka på

Anteckna följande information när du importerar/exporterar kampanjer:

- Efterlevnadsprofilerna kan varken importeras eller exporteras.
- Följande moduler, om de mappas till kampanjerna som importeras, importeras också: Affärsresultat, helgdagar, profil, e-post, SMS och identitetsautentisering.
- Alla lägen och kontaktstrategier kan importeras och exporteras.
- De valda tidszonerna i kampanjerna aktiveras automatiskt i importmiljön, om de inte har aktiverats tidigare.

Importera en kampanj

1. Markera alternativknappen **Importera och klicka på** Välj fil .
2. Välj lämplig fil att importera och klicka på **Importera**.

Exportera en kampanj

1. Välj alternativknappen Exportera .
2. Välj lämplig kampanj att exportera och klicka på **Exportera**.

Fält

Import och export innehåller följande fält:

Fält	Beskrivning
------	-------------



Kampanj	Kampanjens namn.
Kampanjgrupp namn.	Kampanjgruppens namn.
Status	Status för importerad kontakt om importen är slutförd eller väntar.
Orsak	Orsak om en importerad kontakt misslyckas.

Exportera

Kampanj	Kampanjens namn.
Kampanjgrupp namn.	Kampanjgruppens namn.

I kampanj- och systemkonfigurationen finns följande flikar för import och export:

Kampanj
Information om kampanjen
Affärsparametrar
AI-konfiguration
CSS
Schemalägga
Redigeraren för e-postmallar
SMS Mallredigeraren
Annan konfiguration
Systemkonfiguration
Lägen
Affärsresultat
Lediga dagar
Profil
E-post
SMS
Identitetsautentisering

Kampanjkategori

Kategorier hjälper till att gruppera kampanjer med ett gemensamt syfte. Kampanjkategorier kan användas för att tillämpa villkor som DNC, NDNC och så vidare.

Skapa kampanjkategori

Så här skapar du en kampanj:

1. Navigera till **Kampanjkategori** och klicka på + **Lägg till kampanjkategori**.
2. Ange ett **kampanjkategorinamn** och en **beskrivning** av kampanjkategorin.
3. Ange grupp-ID **för att avsluta prenumerationen** om användaren använder sändningsrutnätsservern för att skicka och ta emot e-post. Om inget ID för att avsluta prenumerationen anges tilldelas "0" (noll) som värde för fältet.
4. Klicka på **Spara**.

Uppdatera en kampanjkategori

1. Välj en kampanjkategori och klicka på **Redigera på fliken** Åtgärd .
2. Uppdatera parametrarna och klicka på **Spara**.

Ta bort en kampanjkategori

1. Välj en kampanjkategori och klicka på **Ta bort på fliken** Åtgärd .
2. Klicka på **Ok** vid popup-bekräftelsen.

Kampanjkategorin kan inte tas bort så länge den är mappad med minst en kampanj.

Fält

Fält som används i kampanjkategorin listas här:

Fält	Beskrivning
Namn på kampanjkategori	Namnet på en kampanjkategori. En kampanjkategori är en grupp kameror.
Beskrivning av kampanjkategori	Beskrivning av kampanjkategorin
Åtgärd	Tillåter användaren att redigera och ta bort cam- paign kategori
Avregistrera grupp-ID	Om du använder en SendGrid-server för att skicka och ta emot e-post anger du motsvarande avregistrerings-ID, som skapades i SendGrid. Om ID för att inte prenumerera inte anges tilldelas "0" (noll) som värde för fältet.

Konfiguration av CPaaS-provider

Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

Campaign Manager har stöd för att köra IVR kampanjer (utan agenter) med externa CPaaS-tjänsteleverantörer. Användaren kan konfigurera tjänsteleverantörens inloggningsuppgifter.

Konfigurera Twilio Flex

Så här konfigurerar du en ny CPaaS som Twilio Flex:

1. Klicka på **Lägg till CPaaS**.
2. Ange ett Provide Name (Ange namn) **och välj en** providerleverantör **i listrutan som Twilio** .
3. **Ange programnamnet**. Det här är Twilio Flex-programnamnet som programmet använder för att ringa samtal.
4. Ange en **programhemlig nyckel** som du fått av CPaaS-providern för att få åtkomst till CPaaS-API. Privat nyckel genereras när användaren skapar ett program på Twilio Flex.
5. Ange en **programtoken** för autentisering av en användare.
6. Klicka på **Spara**.

Den konfigurerade webbadressen fylls i i IVR mallredigerare för dina IVR kampanjer.

Konfigurera Nexmo

Så här konfigurerar du en ny CPaaS Provide som Nexmo:

1. Klicka på **Lägg till CPaaS**.
2. Ange ett **Provide Name** och välj en **Provider Vendor** (leverantör) i listrutan som **Nexmo**.
3. **Ange program-ID**.
4. Klicka på **PrivateKey** och välj en privat nyckel.
5. Ange API-tangenten för att komma åt Nexmo-API.
6. Ange en **hemlig nyckel** som tillhandahålls för att komma åt Nexmo-API. Den privata nyckeln genereras när du skapar ett program på Nexmo.
7. Välj ett **Nexmo-nummer** som ska anges som **ID** för utgående samtal för utgående samtal från röstkampanjer.
8. Klicka på **Hämta Nexmo-nummer**. Användaren kan använda dessa nummer för att ange nummerpresentation för röstkampanjer.

9. Klicka på **Spara**.

Den konfigurerade webbadressen fylls i i IVR mallredigerare för dina IVR kampanjer.

Uppdatera CPaaS-konfiguration

1. Markera CPaaS-namnet och klicka på **Redigera**.
2. Uppdatera lämpliga parametrar och klicka på **Spara**.

Ta bort CPaaS-konfiguration

1. Markera CPaaS-namnet och klicka på **Ta bort**.
2. Klicka på **OK** i popup-fönstret Bekräfta.

Fält

Fält	Beskrivning
Namn	Namn på CPaaS-tjänsteleverantören som konfigurerats för att använda programmet för att hantera IVR kampanjer
Plattformsleverantör	Leverantör av CPaaS-tjänsteleverantören
Tillämpning	Namn på den CPaaS-leverantör som Campaign Manager använder för att hantera IVR kampanjer
Åtgärder	Gör det möjligt att redigera och ta bort en CPaaS-konfiguration
Programnamn	Twilio-programnamnet används för att ringa samtal. Om du vill generera programnamn loggar du in på ditt Twilio Flex-konto och skapar ett program. När programmet skapas är det tillgängligt programnamn.
Program hemlig nyckel	Hemlig nyckel som tillhandahålls av CPaaS-leverantören för åtkomst till CPaaS-API. Den privata nyckeln genereras när du skapar ett program på Twilio Flex. Ladda ner den privata nyckeln och lagra den på den lokala servern. Den här privilegienyckeln används för att auktorisera Twilio Flex-samtal.
Programtoken	Programtoken för autentisering av användaren. Du kan generera en token för ett specifikt programnamn och en hemlig nyckelkombination från Twilio Flex-programmet. Ange den här



	tokennyckeln här.
Program-ID	Nexmo-program-ID som används för att ringa samtal. För att generera applikations-ID, logga in på ditt Nexmo-konto och skapa en applikation. Vid framgångsrikt skapande,

Fält	Beskrivning
	Program-ID är tillgängligt.
Privat nyckel	Gör det möjligt att välja den privata nyckeln för programmet
API-nyckel	API för att komma åt API
Hemlig nyckel	Nyckel för åtkomst till API. Den privata nyckeln genereras när användaren skapar ett program. Ladda ner den privata nyckeln och lagra den på den lokala servern. Den här privata nyckeln används för att auktorisera samtal.
Skaffa Nexmo-nummer	Gör det möjligt att använda siffrorna för att ange nummerpresentation för röstkampanjer
ID för utgående uppringare	Nummer som ska anges som ID för utgående samtal från röstkampanjer

API nycklar

Med funktionen API Keys får du säker åtkomst till Campaign Manager-tjänster för ett tredjepartsprogram. Grundläggande autentisering ger åtkomst till Webservice och Websocket Server.

Skapa API nycklar

1. Navigera till **API** och klicka på **Skapa**.
2. Ange ett **namn** och en **beskrivning** för API-nyckeln.
3. Nyckeln API genereras och fylls i i fältet **API Key** . Kopiera nyckeln till en fil.
4. Den **hemliga nyckeln** genereras och fylls i i fältet **Hemlig nyckel**. Kopiera nyckeln till en fil.
Obs!: Hemlig nyckel är bara synlig för användarna när du skapar de API nycklarna. När du har sparat paret API nyckel och hemlig nyckel visas inte nyckelvärdet.
5. Klicka på **Skicka** för att slutföra.

Använda API nyckel

Du kan använda den skapade nyckeln API som autentiseringsuppgifter för att få åtkomst till webbtjänsten och Websocket.



Webservice

Skicka den API nyckeln som ett huvud via protokollet för grundläggande autentisering med Base64-kryptering. Kryptera API-tangenten.

```
Auktorisering:Grundläggande (Base64-kryptering) (apikey:secretkey)
```

Exempel:

```
Auktorisering: Grundläggande MTIzNDUtMTIxMjEyLTYyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTYyMTIxLTlxMjEyLTYyMTItMTIy
```

När klienten har anslutits får klienten svaren.

Websocket-anslutning

Få åtkomst till Websocket med autentisering:

```
wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>
```

Exempel:

```
wss://A-gent1  
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTYyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTYyMTIxLTlxMjEyLTYyMTItMTIy@dev.aecde-  
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1
```

Där:

ApiKey – genererad API nyckel
SecretKey – genererad hemlig nyckel.

Koda paret API Key – SecretKey med hjälp av ett Base64-kodningsverktyg och använd det kodade resultatet i begäran.

Websocket-URL – Detta är Websocket-URL:en och porten, varierar för varje användare. User – Namnet på klienten som begär åtkomst till Websocket-servern.

När klienten har anslutits får klienten svaren.

Ta bort API nyckel

1. Välj en API och klicka på **Ta bort**.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Namn	Namn som tilldelats API-tangenten
API-nyckel	API nyckeln som genereras av programmet
Skapad den	Datum och tid då API-nyckeln genererades
Ta bort	Gör det möjligt att ta bort API nyckel
Hemlig nyckel	Visar den hemliga nyckeln. Användaren måste kopiera nyckeln.
Websocket-URL	Detta är Websocket-URL:en och porten, varierar för varje användare.
Användare	Namnet på klienten som begär åtkomst till Websocket-servern.

Byggare av efterlevnadsvillkor

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

Med funktionen Compliance Conditions Builder (CCB) kan du skapa flera efterlevnadsgrupper, organiserade baserat på geografiska tillstånd eller delstatsgrupper. Dessa efterlevnadsregler kan tillämpas inom statliga laggrupper, som mappas till enskilda kampanjer. Din organisation kan skapa så många grupper av lagstadgad efterlevnad som behövs. Villkoren börjar gälla när kontakter levereras för uppringning.

CCB-användning

Med CCB kan du utföra följande åtgärder:

- Styr när en regel ska köras för kanaler och lägen.
- Tillämpa regler över rullande dagar eller timmar.
- Skapa regler för antal försök (till exempel tre försök under två dagar, fem försök under fem dagar osv.)
- Skapa regler för första eller sista försöket specifikt, genom att kontrollera resultat eller försökstid.
- Sök efter olika typer av försök som har konfigurerats.
- Använd de tre unika ID:na och telefonnumret för att spåra försök.
- Använd två affärsfält på systemnivå i uppringningsreglerna.
- Kontrollera om samtycke eller icke-samtycke.

- Konfigurera typ av interaktion - röst, röstbrevlåda, e-post, etc. I röstbrevlådan kan du konfigurera Inget meddelande, Begränsat eller Icke-begränsat).
 - En begränsad röstbrevlåda är en där den som ringer lämnar bara identifierar den som ringer och inte någon annan information som syftet med samtalet etc.
 - En icke-begränsad röstbrevlåda är en där den som ringer också kan lämna ytterligare information.
- Använd operatorer som +, >, < så vidare.
- Kontrollera omschemalägningslogiken automatiskt, manuellt eller stäng till och med kontakten.

CCB-grupper

Navigera till CCB > Compliance Conditions Builder.

I den vänstra rutan visas alla konfigurerade CCB-grupper och i den högra rutan visas villkoren. Du kan kopiera villkoret och replikera i en annan CCB-grupp och ta bort CCB-gruppen.

Höger ruta visar de villkor som konfigurerats för den specifika CCB. Du kan expandera om du vill se villkoren för den här regeln. Du kan också använda knappen Lägg till regel för att lägga till en regel. Knappaletten Åtgärder innehåller massor som du kan använda för att redigera, kopiera eller ta bort en regel som konfigurerats för det här CCB-gruppobjektet.

Lägga till en CCB-grupp

Så här lägger du till en CCB-grupp:

1. Klicka på **Lägg till ny**.
2. Ange ett **efterlevnadsnamn**.
3. Välj Typ av **efterlevnadsgrupp** i alternativen Tillstånd **eller** Kampanj .
4. **Ange regelnamnet**.
5. Välj de **kanaler** som regeln körs på. Alla kanaler som konfigurerats för den här programinstansen visas för val. Du kan välja en, flera eller alla kanaler.
6. Välj de **lägen** som regeln ska köras på. Alla lägen som konfigurerats för den här programinstansen visas för val. Du kan välja ett, flera eller alla lägen.
7. Ange ett nummer för **Rullande** och välj **Dagar** eller **Timmar** i nästa listruta. Detta indikerar att regeln begränsar antalet försök varje rullande dag/timme. Om du till exempel konfigurerar 7 som rullande dagar begränsar programmet uppringningen till antalet försök under 7 rullande dagar. Detta anger regeln för samtal. Nästa steg avgör vilka villkor som används under samtalet.
8. **Välj State Law Group** om du väljer **State (Delstat)** som **Efterlevnadsgrupptyp**. **Välj Kampanjgrupp** från **Kampanj** och **Kategori** om du väljer **Kampanj** som **Efterlevnadsgrupptyp**.

9. Välj ett **unikt ID** i listrutan. Alla unika ID:n som skapas visas här. Se [Globala affärsparametrar](#) för mer information om hur du skapar ett unikt ID.
10. Välj ett **giltigt läge** i listrutan. Alla lägen som skapats för den valda kanalen är listade. Du kan välja ett, flera eller alla lägen.
11. Välj en **kontrolltyp** i listrutan. Alternativerna är Försök, Första försöket eller Senaste försöket.
12. Om den valda kontrolltypen är **Försök** gör du följande:
 - a. Välj en resultatgrupp för efterlevnad i **listrutan Sök efter** . Den här listan innehåller alla resultatgrupper för efterlevnad som skapats för CCB.
 - b. Välj en **operator** bland följande: är exakt lika med, är mindre än eller lika med, är större än, är större än eller lika med eller är inte lika med.
 - c. Ange ett **värde** som programmet måste söka efter.
13. Om den valda kontrolltypen är **Första försök** eller **Senaste försök** gör du följande:
 - a. Välj **Tid** eller **Resultat** i listrutan **Sök efter** . Denna lista innehåller alla resultatgrupper för överensstämmelse som skapats för CCB.
 - b. Välj en **operator** bland följande: är exakt lika med, är mindre än eller lika med, är större än, är större än eller lika med eller är inte lika med.
 - c. Ange en **tid** eller välj en **CCB-resultatgrupp** i fältet **Värde** .
14. Om villkoret ovan inte uppfylls väljer du ett alternativ i listrutan Välj åtgärd. Följande åtgärder listas:
 - a. Stäng kontakt - Stänger kontakten. Inga ytterligare uppringningsförsök görs.
 - b. Boka om - Programmet planerar om kontakten. Fyll i fälten för Dagar, Timmar och Minuter för att boka om kontakten.
 - c. Auto Reschedule - Programmet omplaneras automatiskt för att ringa ut enligt automatiskt, om det finns försök kvar och vid den tidpunkt som tillåts enligt lag. Den automatiska res-chedule åsidosätter kontaktstrategin och söker efter den tidigaste tillgängliga samtalstiden.
15. Klicka på **SPARA**. Dessa regler tillämpas nu vid tidpunkten för uppringningen.

Lägg till fler villkor

1. Du kan också lägga till fler villkor baserat på olika andra geografiska lagstadgade bestämmelser. Till exempel skulle någon stat ha fastställt tidsbaserade samtalsvillkor - N antal försök om det utestående beloppet förfaller i mer än X dagar eller obegränsat antal försök om det utestående beloppet förfaller inom mindre än X dagar.
2. Klicka på **Lägg till** i villkorsverktyget. Då öppnas en listruta med alternativen Försök, Fält och Medgivande.
3. OCH-operatören aktiveras automatiskt.
4. Om den valda kontrolltypen är Försök utför [du steg 10 till 13](#).

5. Om du väljer Medgivande gör du följande:
 - a. Välj ett **unik ID** i listrutan. Alternativen är CustomerID, OrderID, DeliveryID och ModeValue. Detta används för att filtrera medgivandet baserat på antingen lägesvärdet eller det valda unika ID:t.
 - b. Välj ett medgivande eller ett **icke-medgivande** i listrutan. Detta avgör om regeln ska tillämpas på en PEWC-kontakt eller en icke-PEWC-kontakt.
 - c. **Operatörn** är förvald som **den är exakt lika med**.
 - d. Ange ett **värde** för fältet. Välj mellan **Ja** eller **Nej**.
6. Utför steg 12 till 13.

Lägga till en resultatgrupp för efterlevnad

Gå till **fliken CCB > Resultatgrupper** för efterlevnad för att lägga till resultatgrupper för Compliance Condition Builder.

1. Klicka på **Lägg till ny**.
2. I avsnittet **Tillgängliga resultat** listas alla **telefoni** - och **affärsresultat** efter kanal.
3. För **Telefonieresultat** expanderar du varje läge för att visa resultaten under läget.
4. För **Affärsresultat** expanderar du resultatgrupperna för att se listan över resultat.
5. Välj ett, flera eller alla resultat i den vänstra rutan och använd **knapparna >** eller **>>** för att flytta dem till avsnittet Valda resultat.
6. Klicka på **Spara** för att slutföra.
7. Om du vill avmarkera ett resultat öppnar du gruppen i redigeringsläge och använder **knapparna <** eller **<<** för att flytta ett, flera eller alla resultat från gruppen.

Lägga till kompatibilitetsinställningar

Gå till **fliken CCB > Compliance Settings** (Inställningar för efterlevnad) om du vill konfigurera kompatibilitetsinställningar för återuppringning och AEM.

1. I avsnittet **Kompatibilitetsinställningar** kan du göra följande:
2. **Slå PÅ** knappen **Logga återuppringningssamtal** för att betrakta både NCB- och PCB-samtal som efterlevnadsförsök när kontakter levereras för uppringning.
3. Aktivera reglaget **Logga AEM samtal** för att betrakta AEM samtal som efterlevnadsförsök när kontakter levereras för uppringning.

PII-skydd

Med skydd av personlig identitetsinformation (PII) kan du skydda kundspecifik information. Du kan dölja kundspecifik information som namn, adress, e-post, telefonnummer och så vidare.

Du kan dölja värden i följande fält:

- Unik identifierare - Lista alla unika identifierare.
- Affärsfält - Listar alla globala affärsparametrar.
- Lägen – Lista alla definierade lägen.

Unik identifierare

Utför följande steg:

1. Navigera till **Unik identifierare**.
2. Markera lämpliga fält och aktivera **Maskvy** för att dölja fältvärdet. Om du aktiverar **maskvyn aktiveras maskexport** automatiskt. **Maskexport** döljer värdet när du exporterar en rapport.
3. Om **maskvyn** inte är aktiverad kan du inte aktivera **maskexport**.

Affärsområden

Utför följande steg:

1. Navigera till **Affärsfält** för att visa globala affärsparametrar.
2. Markera lämpliga fält och aktivera **Maskvy** för att dölja fältvärdet. Om du aktiverar **maskvyn aktiveras maskexport** automatiskt. **Maskexport** döljer värdet när du exporterar en rapport.
3. Om **maskvyn** inte är aktiverad kan du inte aktivera **maskexport**.

Lägen

Utför följande steg:

1. Navigera till **Lägen** för att visa lägen.
2. Välj lämpliga fält och aktivera **Maskvy** för att dölja lägesvärdet. Om du aktiverar **maskvyn aktiveras maskexport** automatiskt. **Maskexport** döljer värdet när du exporterar en rapport.
3. Om **maskvyn** inte är aktiverad kan du inte aktivera **maskexport**.

Webex Uppringare för kontaktcenter

Använd alternativet Uppringarkonfiguration för att konfigurera din Webex Contact Center Dialer så att den fungerar med Campaign Manager.

1. Navigera till sidan Uppringningskonfiguration **och klicka på** knappen Lägg till .
2. Ange ett **uppringarnamn** för den här uppringaren.
3. Ange en **beskrivning** av uppringaren.
4. **Ange organisations-ID.** Detta är ett unikt ID som genereras av Cisco för din uppringare Webex kontaktcenter.
5. Ange en **administratörs-URL.** Det här är bas-URL:en för administrations-API:erna, som ges av Cisco. Detta hjälper användare att synkronisera sina team, agenter och andra enheter med Campaign Manager-programmet.
6. Ange en **uppringnings-URL.** Detta är bas-URL:en för uppringnings-API:erna, som ges av Cisco för att starta eller stoppa pro- gressiva kampanjer.
7. Ange en **DAL-URL.** Detta är bas-URL:en för datalager-API:erna, som ges av Cisco, för att hämta kontakternas förskjutningar.
8. Klicka på **Spara.** Navigera till sidan Uppringarlista – uppringaren visas nu. Klicka på Redigera på åtgärdspanelen.
9. **Alla telefonresultat** som mappats till uppringningsresultat som skapats i Webex kontaktcenter visas. Om du vill mappa affärsresultat (skapade i Webex kontaktcenter, särskilt för en innehavare) till dessa uppringningsresultat klickar du på knappen Redigera för det specifika resultatet. Välj ett affärsresultat.
10. Gå till fliken Schema för att ställa in automatisk synkronisering för uppringaren. Informationen på uppringaren, till exempel globala affärsfält, synkroniseras automatiskt till Campaign Manager-programmet baserat på inställningarna.
11. Aktivera knappen Autosynkronisering för att synkronisera informationen.
12. Välj en frekvens från följande:
 - a. Schema – Välj en utlösningstid (detta är i UTC) för att synkronisera uppringaren med Campaign Manager-programmet, dagligen vid den schemalagda tiden.
 - b. Intervall – Välj detta om du vill konfigurera ett synkroniseringsintervall i minuter. Du kan välja ett intervall (mellan 15 minuter och 480 minuter). Synkroniseringen sker med schemalagda intervall. Om du till exempel anger intervallet till 60 minuter sker synkroniseringen en gång i timmen.
13. Klicka på **Spara.**

Kontaktstrategi

Kontaktstrategi avser tillvägagångssättet för att effektivt engagera sig med kunder via flera kanaler eller flera nummer. Det handlar om att skapa ett ramverk som ska användas i en kampanj för sekvensen av nummer eller kanaler, bestämma vilka återförsök som tillåts, justera samtalstiden för varje nummer och kanal och definiera omlägningsstrategin för varje resultat av ett försök.

Klicka på **Kontaktstrategi** i navigeringsmenyn till vänster för att öppna sidan

Kontaktstrategi. I rutnätet listas de tillgängliga kontaktstrategierna med respektive information.

Fält	Beskrivning
Namn	Kontaktstrategins namn.
Strategityp	Typ av kontaktstrategi. <ul style="list-style-type: none">- Enkel- Avancerat- Avancerat (åsidosatt)
Beskrivning	Beskrivning av kontaktstrategin.
Lägen	Lägen för kontaktstrategin. Klicka här för detaljerad information för att lägga till fler antal lägen om det behövs.
Åtgärder	Åtgärder som ska vidtas. För att veta mer, klicka här .

LÄGG TILL LÄGEN

I rutnätet som visar kontaktstrategierna **klickar du på listrutan Lägen** för att se alla lägen som är mappade till den här kontaktstrategin.

1. I de utökade **kontaktstrategilägena** som dyker upp kan du göra följande.
2. Klicka på **LÄGG TILL LÄGEN** och konfigurera kontaktstrategi. Följ instruktionerna i lägena .
3. Använd ON/OFF-knappen för att aktivera/inaktivera lägena.

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig för **Simple Strategy** och inte för **Advanced** .

4. Klicka på knappen **Redigera** om du vill ändra sidan för kontaktstrategi.
5. När du klickar på **knappen Kopiera** visas de tillgängliga oanvända lägena – Röstlägen för röstkameror, SMS lägen för SMS kampanj, E-postlägen för e-postkampanj och Anpassade lägen för anpassade kampanjer. Du kan lägga till önskat läge i listrutan och klicka på **Spara**.
6. Klicka på **Ta bort** för att ta bort önskat läge.

Åtgärder

I kolumnen **Kontaktstrategiåtgärder** visas två knappar:

- a. **Kopiera** – Använd den här knappen om du vill kopiera hela kontaktstrategin, inklusive mappade lägen och konfigurerade telefoniresultat.
- b. **Ta bort** – Använd den här knappen om du vill ta bort en kontaktstrategi.

Obs! Om du har mappat några lägen som är kopplade till den här kontaktstrategin eller mappat den till någon kampanj kan du inte ta bort den här kontaktstrategin.

Kontaktstrategi - Typer

Applikationen stöder tre typer av kontaktstrategier:

Enkel strategi: En enkel strategi är lätt att konfigurera. Med den här strategin kan du konfigurera lägen som ska provas ett i taget i en sekventiell ordning baserat på viktningen. Cykeln upprepas tills det konfigurerade antalet cykler har slutförts.

Avancerad strategi: Med en avancerad strategi kan du definiera komplexa regler för nya försök.

Återuppringsstrategi: Återuppringsstrategi gäller inte för den aktuella versionen.

Skapa kontaktstrategi

Följ stegen nedan för att skapa en kontaktstrategi.

Lägg till kontaktstrategi

1. Klicka på **Lägg till kontaktstrategi** så visas fliken **Kontaktstrateginamn** .

Widget 1 - Kontaktstrategins namn

2. Ange ett **namn** och en **beskrivning** av kontaktstrategin.
3. Välj en kontaktstrategityp från **Enkel**, **Avancerad** eller **Återuppringning**.
4. **Aktivera Begränsa flera e-postmeddelanden och SMS** om du vill styra sändningen av flera e-postmeddelanden och textmeddelanden till samma kontakt.

Om du aktiverar den här knappen innebär det att programmet bara skickar ett e-postmeddelande eller SMS till en kontakt för en viss kampanj.

5. Klicka på **Nästa** för att navigera till widgeten **Välj läge** .

Widget 2 - Välj läge

1. Välj ett **läge** i listrutan.

Om du inte har ett läge som gäller för den här kontaktstrategin skapar du ett nytt läge genom att klicka på knappen **Lägg till**.

2. Använd popup-tidspanelen för att välja ett **tidsintervall** då kontaktstrategin ska fungera.
3. Använd skjutreglaget för att konfigurera **läget Återförsök** för den här kontaktstrategin.
4. **Slå PÅ** PEWC-knappen för att aktivera PEWC för denna kontaktstrategi.

PEWC eller Prior Express Written Consent är en efterlevnad som kräver att telefonförsäljare erhåller föregående uttryckligt skriftligt medgivande från den uppringda parten för autodialed eller förinspelade telemarketingsamtal till trådlösa nummer och förinspelade samtal till fasta telefoner i bostäder.

Obs: För att leverera kontakterna måste du slå på PEWC-omkopplaren för ADM-kampanjen.

5. Om du aktiverar **Avancerad** kontaktstrategityp under **Kontaktstrateginamn** visas omkopplaren **Försök igen**. Aktivera omkopplaren för att aktivera följande övergångsfält för den här kontaktstrategin.
 - a. Använd skjutreglaget **Övergångsförsök** för att åtgärda antalet övergångsförsök för den här kontaktstrategin.
 - b. Använd skjutreglaget **Övergångsvaraktighet(dagar)** för att ange antalet övergångsdagar för den här kontaktstrategin.
6. För **återförsök i kvarhållningsläge när du växlar till återuppringningsväxel** kan du följa stegen nedan.
 - a. **I läget PÅ** behålls de återstående försöken för det här läget när kontakten växlar till en återuppringningsstrategi.
 - b. **I läget AV** initieras antalet återförsök till noll när kontakten växlar till en återuppringningsstrategi.
7. Klicka på **Föregående** om du vill navigera till föregående skärm när som helst.
8. Klicka på **Nästa** för att navigera till widgeten **Telefonireultat**.

Widget 3 - Telefonireultat

Widgeten **Telefonireultat** innehåller resultatlistan. Här kan du konfigurera kontaktstrategin för varje resultat som listas i rutnätet.

1. Använd sökrutan för att söka efter ett specifikt resultat.
2. Klicka på **Resultat** i rubrikraden om du vill sortera resultaten i stigande eller fallande ordning.
3. Klicka på den önskade raden om du vill göra nödvändiga ändringar och ändra informationen. Alla rader är laddade med standardvärden

4. I sifferpanelen väljer du Omplaneringstid (**D:H:M**) för samtalet som ska schemaläggas om för det här resultatet.
5. I sifferpanelen väljer du Max **antal nya försök** för det här resultatet.
Detta gäller endast för **avancerade** kontaktstrategier.
6. Välj en **prioritet** för resultatet i nummerpanelen. Programmet levererar kontakter till uppringaren baserat på hög prioritet.
7. Välj ett **grenläge** , ett alternativt läge för att nå kontakten.
Detta gäller endast för **avancerade** kontaktstrategier.
8. **Markera kryssrutan Behåll PCB** om samma agent betjänar kunden vid en återuppringning.
Detta gäller inte för den aktuella versionen.
9. Markera kryssrutan **Stäng kontakt** om du vill stänga kontakten baserat på det här resultatet.
10. **Markera kryssrutan Ta bort läge** om du vill ta bort läget för en kombination av kontaktstrategi och resultat.
11. Klicka på **FÖREGÅENDE** för att när som helst navigera till föregående skärm.
12. Klicka på **SPARA OCH LÄGG TILL ETT ANNAT LÄGE** för att spara kontaktstrategin.
13. Klicka på **SPARA** för att slutföra konfigurationen av kontaktstrategin.

Lägeshantering

Läget anger de olika kommunikationskanaler som kan användas för att inleda en konversation. Vanliga lägen som används i konversationsengagemang inkluderar textbaserad chatt och röstbaserade interaktioner via kundnummer, e-post etc.

Du kan hantera lägen som är mappade till en kontaktstrategi genom att inaktivera valda lägen, ändra vilka återförsök som tillåts för ett läge eller ändra samtalstiden för ett läge.

Enkel kontaktstrategi

De mappade lägena visas enligt nedan.

Från skärmen Lägen ovan kan du göra följande:

1. Dra och släpp lägena för att ändra prioriteten.
 - a. **Aktivera / inaktivera** lägen - Kontakter levereras inte till inaktiverade lägen. Om användaren måste boka om en kontakt till ett läge som är inaktiverat, schemaläggs kontakten om till nästa aktiva läge enligt högre prioritet.

- b. Denna ON / switch OFF av lägen är föremål för följande villkor:
 - När ett läge stängs av avaktiveras det. Telefonnummer tas inte bort. När läget slås på igen rings kontakterna upp till det här telefonnumret.
 - Alla efterlevnadsrelaterade valideringar tillämpas vid tidpunkten för kontaktuppladdningen. Lägestillståndet – PÅ eller AV – beaktas inte.
 - Om detta är det sista läget behandlas cykeln som slutförd. Programmet fortsätter att ringa nästa cykel.
2. **Kopiera / ta bort** lägen.
3. **Klicka på knappen Redigera** mot det läge du vill redigera. Programmet tar dig till Widget 2 - Välj lägesguiden. Du kan utföra följande åtgärder:
 - a. Ändra det anropbara fönstret för läge-
 - För en enkel strategi replikeras samma tider för de andra lägena om du ändrar detta för ett läge.
 - b. Öka / minska lägesförsöken igen - alla ändringar i ett läge replikeras över alla lägen som konfigurerats för kontaktstrategin. Detta påverkar också hur cykelförsöken hanteras.
 - Det finns till exempel tre lägen (A, B och C) i en enkel kontaktstrategi och antalet återförsök är 1. Antalet konfigurerade cykler är 2. Programmet ringer ut ALLA lägen en gång för att slutföra den första cykeln. Sedan börjar den andra cykeluppringningen. Enligt den förbättrade strategin, anta att användaren har ökat läget igen försök till 2 - det betyder att ALLA lägen kan ringas två gånger. Enligt prioritet rings A två gånger, B två gånger och C två gånger för att slutföra en cykel. Om två cykler är konfigurerade ställs varje läge FYRA gånger enligt prioritet - två gånger i varje cykel.
4. Klicka på **Spara** för att slutföra.

Avancerad kontaktstrategi

De mappade lägena visas enligt nedan:

Från skärmen Lägen ovan kan du:

1. Dra och släpp lägena för att ändra prioriteten.
2. **Aktivera / inaktivera** lägen - Att aktivera eller inaktivera ett läge innebär att åsidosätta den konfigurerade kontaktstrategin för specifika lägen. Kontakter levereras inte till lägen som inte åsidosätts (d.v.s. inaktiveras). Kontakterna levereras endast till de lägen som är aktiva, det vill säga åsidosatta. Om schemaläggaren måste schemalägga om en kontakt till ett läge som inte åsidosätts, det vill säga är inaktivt, rings kontakten upp från det högsta åsidosatta läget enligt prioriteten.
3. **Kopiera / ta bort** lägen.

4. **Klicka på knappen Redigera** mot det läge du vill redigera. Programmet tar dig till **Widget 2 - Välj lägesguiden** . Du kan utföra följande åtgärder:
 - a. Ändra det anropbara fönstret för läget.
 - b. **Öka/minska** lägesförsöken igen
 - c. Klicka på **Spara** för att slutföra.

Licens

Campaign Manager erbjuder en prenumerationsmodell för licenser. Licensavgiften faktureras baserat på det maximala antalet användare, kontaktförsök eller förbrukade minuter när du är inloggad under faktureringsperioden. En prenumerationslicens har ingen gräns för den köpta kvantiteten och överförbrukning debiteras därefter. Faktureringen sker med en i förväg överenskommen frekvens.

Licensen måste förnyas vid utgången på det datum som anges i licensfilen. Om licensen inte förnyas när den löper ut kan en administratör inte logga in. Applikationen fortsätter dock att fungera i 12 timmar, bearbetar och levererar kontakter. Efter 12 timmar slutar den leverera kontakter till uppringaren.

Visa licensrapporter

1. Klicka på **Licens** för att visa rapporten om **samtidig inloggning** öppnas.
2. **Ange startdatum** och **slutdatum** för att visa rapporten för en definierad tidsperiod.
3. Klicka på **Visa**. Rapporten innehåller ett rutnät som visar antalet använda licenser för **administratörsportar**, **arbetsledarportar** och **agentportar**.
4. Klicka på **Exportera** för att ladda ned rapporten.

Uppladdning av licenser

Uppladdning gäller inte för alla varianter.

Användaren kan ladda upp licensen och visa information om samma. Navigera till **Licens > Ladda upp**. Bläddra i filen och klicka på **Öppna**.

Följande fält visas:

Fält	Beskrivning
Licensi erad informat	<p>Visar användarinformation:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admin – Antal tillåtna inloggade användare med rollen Admin som tillåts enligt villkoren i denna licens. - Arbetsledare – Antal tillåtna inloggade användare med rollen Arbetsledare per



ion	
-----	--

	<p>enligt villkoren i denna licens.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agent – Antal tillåtna inloggade användare med rollen Agent som tillåts enligt villkoren i denna licens.
Användning av licenser	<p>Visar information om licensanvändning för innevarande dag:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admin – Antal tillåtna Admin-användare som loggat in den aktuella dagen. - Arbetsledare - Antal tillåtna arbetsledare inloggade den aktuella dagen. - Agent - Antal tillåtna agenter inloggade för den aktuella dagen.
Licensfunktioner	<p>Lista över de programfunktioner som är tillgängliga på denna licens.</p>

Licensöverträdelse

Programmet visar en statisk varning om:

- Konfigureras dagar innan licensen löper ut, en nedräkning till licensens utgångsdatum och tid.
- En nedräkning till slutdatumet.

Beräkning av agentlicens

I följande exempel beskrivs hur beräkningen av agentlicenser utförs:

Kampanj A mappas till en eller flera kampanjer i Kampanjhanteraren. Vi har tio 10 agenter mappade till den här kampanjen A. License Manager-tjänsten avsöker agenträkningsinformationen från AWS-slutet med 15-minutersintervall för att uppdatera licensanvändningen. Det högsta antalet agenter som loggat in någon gång under dagen används för att räkna antalet licenser som används.

Om 7 agenter är inloggade mellan 08.00 och 12.00 loggas 9 agenter in mellan kl. 12.00 och 15.00 och 5 agenter är inloggade mellan 15.00 och 17.00 - antalet agenter för dagen räknas som 9. Förutom agentutloggningstillståndet redovisas de andra agenttillstånden vid avsökning av agenträkningsinformationen till Campaign Manager. Denna information är också tillgänglig i licensrapporterna.

Användningsrapport

Navigera till **Licens > användning**. Användningsrapporten visar tre typer av kvantifierade rapporter om användningen av AEC:

Rapporten Samtidig agent

Faktureringen baseras på det högsta antalet inloggningar en viss dag i en kalendermånad.

Exempel: tre agenter (A1, A2 och A3) loggar in dag ett, tre agenter (A1, A4 och A5) loggar in dag två och tre agenter (A6, A7 och A8) loggar in dag tre. Kunden faktureras baserat på det högsta antalet inloggningar i detta fall och det är tre eftersom olika agenter har loggat in, det högsta antalet agenter förblir tre.

Rapport om agentanvändning

Rapporten visar de unika agentinloggningarna, på en rad för varje månad.

Rapporten Namngiven agent

Den här rapporten visar också unika agentinlogningar, men dagligen.

Exempel: tre agenter (A1, A2 och A3) loggar in dag ett, tre agenter (A1, A4 och A5) loggar in dag två och tre agenter (A6, A7 och A8) loggar in dag tre. Kunden faktureras baserat på de unika agentinloggningarna och i det här fallet är det åtta.

Användningsrapporten visar information baserat på de konfigurationsinställningar som utförts under etableringsprocessen och avtalsvillkoren.

Kontakta vårt etableringsteam om du vill ha mer information.

Faktureringen för SaaS-modellen utförs baserat på faktureringstypen, till exempel samtidig agent, namngiven agent eller agentanvändning och minsta åtagande som undertecknats under avtalsprocessen.

Visa användningsrapport

Ställ in tidsfiltret för att visa rapporten:

1. Ange det specifika **året** om du vill visa data för ett annat år. Som standard visar rapporten data för innevarande år. Rapporten för varje månad visas på en individuell flik. Den första fliken visar data för den aktuella månaden medan data för föregående månader är tillgängliga på följande flikar.
2. Välj det anpassade datumintervallet .
3. **Klicka på Startdatum** för att välja startdatum och starttid.
4. **Klicka på Slutdatum** för att välja ett slutdatum och en sluttid.

Obs! Som standard visar fälten Startdatum och Slutdatum aktuellt datum och den tid då sidan Användningsrapport senast öppnades.

5. Klicka på **Visa** för att hämta rapporten.
6. Klicka på **Uppdatera** för att uppdatera data till aktuella.
7. Klicka på **Exportera** för att ladda ned rapporten. Välj vilken typ av rapport (Sammanfattning och Agent) som ska laddas ned i popup-fönstret som visas.
 - a. Sammanfattning (standardval) – Den här rapporttypen har samma kolumner med data som i programmet. Förutom varje varaktighetskolumn har den exporterade filen en extra kolumn som visar motsvarande varaktighet konverterad till sekunder.
 - b. Agent - Den här rapporttypen visar endast faktureringsdatum, agentnamn, inlogningar och varaktigheten av de samtal som hanteras av agenterna, på motsvarande sätt.
 - c. Välj önskade månader, om du väljer alternativet År i filtret.
8. Klicka på **Exportera**.

Rapportfält

Fält	Beskrivning
Datum	Datum för vilka användningsdata fylls i.
Licenstyp	Licenstyp som förbrukats den angivna månaden. Detta kan vara antingen "Basic" eller "Premium". En Basic-licensinnehavare betraktas annars som Premium när den är aktiverad med minst en av AI-funktionerna, till exempel P2P och BTTC.
Totalt antal samtidiga agenter/ Total användning av agentplattform/ Totalt antal namngivna agenter	Den här rubriken visar det totala antalet samtidiga agenter (vid rapporten Samtidig agent)/det totala antalet agentplattformar som används (vid rapporten Agentanvändning)/det totala antalet namngivna agenter som loggat in (vid rapporten Namngiven agent) för det angivna datumet.
Antal unika inloggningar	Det totala antalet unika inloggningar för det angivna datumet. För rapporten Samtidig agent avspelar den de unika inloggningarna för varje datarad under den angivna perioden. För rapporterna Namngiven agent och Agentanvändning visas den kumulativa summan för varje datarad.
Totalt antal hanterade samtal	Det totala antalet samtal som hanterats av agenterna för det angivna datumet.
Faktisk samtalslängd	Den totala faktiska varaktigheten för alla samtal som hanterats av agenterna för det angivna datumet. Det är den tid som förbrukas från början till slutet av ett samtal.
Beräknad samtalsfördröjning	Den totala beräknade varaktigheten för alla samtal som hanterats av agenterna för det angivna datumet. Det är summan av det avrundade värdet för varje samtalslängd. Avrundningsvärdet för samtalslängden konfigureras i serverdelen för sekunder och minuter.
Total aktiv varaktighet	Den totala aktiva varaktigheten för alla inloggade agenter för det angivna datumet. Det är den tid som den angivna agenten förblir i ett aktivt tillstånd, till exempel Klar, I samtal och så vidare.
Total inloggningstid	Den totala inloggningstiden för alla inloggade agenter för det angivna datumet.
Totalt antal inloggningar för arbetsledare	Det totala antalet arbetsledare som loggat in i konsolen för det angivna datumet.
Digitala transaktioner	Den här rubriken visar posterna för alla motsvarande digitala transaktioner.
SMS	Visar antalet kampanjer som SMS skickade för det angivna datumet.
E-post	Visar antalet kampanjmejl som skickats för det angivna datumet.
Totalt förbrukade enheter	Det totala antalet digitala transaktionsenheter som genomförts för det angivna datumet. Värdet för en enhet konfigureras i backend. Till exempel kan en enhet konfigureras som 100 digitala transaktioner.
Verifiering av identitet	Denna rubrik visar det totala antalet identitetsverifieringstransaktioner som genomförts för det angivna datumet.



Total primär autentisering	Det totala antalet autentiseringsbegäranden före samtal som skickats för det angivna datumet.
Verifierad primär autentisering	Det totala antalet lyckade autentiseringar före samtal för det angivna datumet.
Total sekundär autentisering	Det totala antalet jourautentiseringar som utförts för det angivna datumet.
Samtidiga agenter	Den dag då det maximala antalet agentinloggningar visas i Summa

	kolumn för månaden.
Agentanvändning	Totalt antal unika agenter som loggat in under månaden., på en rad för månaden. Som standard fylls rapporten i från januari till december, var och en på en rad (om anpassat datum inte har valts).
Namn given agent	Totalt antal unika agenter inloggade under månaden, på daglig basis.

Användare

Användarhantering är viktigt för att auktorisera åtkomst för olika användare, till exempel administratörer, operatörer och andra Contact Center-användare

De roller som tilldelas användare, till exempel administratörer och arbetsledare, definierar deras åtgärder inom applikationen. I vissa situationer kan en arbetsledare fungera som uppringshanterare. I Kampanjhanteraren kan du skapa användare, tilldela roller och mappa deras ansvarsområden.

User Creation (Skapa användare)

När etableringsteamet skapar en klientorganisation skapas en superanvändare som standard. Om du vill skapa ytterligare användare kan klientorganisationen använda superanvändare för att logga in i Campaign Manager.

Skapa följande typer av användare för att skapa ytterligare användare.

Användare - De användare du skapar här kan komma åt programmet med SQL autentisering eller Windows-autentisering.

Domänanvändare - De användare du skapar här skapas också på en viss domän. Lösenorden som anges här för dessa användare kan också användas för att komma åt domänen.

SSO Användare – Användare med enkel inloggning (SSO) konfigureras för SSO på en SSO identitetsleverantör från tredje part. Med den här metoden kan SSO användare logga in på flera webbplatser med en uppsättning referenser.

Klicka på **Användare** på menyn till vänster på navigeringssidan för att öppna sidan Användare.

Fält

Fält	Beskrivning
Användar-ID	Visar ett användar-ID för användaren
Användarnamn	Visar ett namn på användaren

Hemtelefon	Visar användarens hemtelefonnummer
Mobil	Visar användarens mobilnummer
E-post	Visar användarens e-post-ID
Åtgärder	Lista ner de åtgärder som ska vidtas.

Skapa användare

Så här lägger du till en ny användare:

1. Klicka på **Lägg till användare**. Flikarna **Användarnamn**, **Lösenord** och **Användarinformation** är ifyllda.
2. Ange användarnamnet .
3. **Välj användartyp** bland följande:
 - a. **Admin** - Användaren är administratör för programmet och har fullständiga rättigheter för alla moduler.
 - b. **Användare** – Användaren är administratör och har endast begränsade rättigheter.
 - c. **Kontrolloperatör - Användaren är en kontrolloperatör och har tillgång till Control Agent Desktop** .

Obs!: Detta är för närvarande inte tillgängligt för Webex kontaktcenter.

4. För autentiseringstyp väljer du **Databasautentisering**.

Denna standardautentiseringsmetod, som består av ett användarnamn och ett lösenord, används för olika databssystem. Aan-instans av SQL Server kan ha flera användarkonton (med SQL autentisering) med olika användarnamn och lösenord. SQL autentisering föredras på delade servrar där olika användare har tillgång till olika databaser. SQL Autentisering krävs när en klient (fjärrdator) ansluter till en instans av SQL server på en annan dator än den som klienten körs på.

Den här typen av autentisering erbjuder inte funktionen i lösenordspolicyn med avseende på lösenordssammansättning eller lösenordets utgång. Om du vill ha en effektiv lösenordsprincip använder du Windows-autentisering. Domänadministratören kan tillämpa domänlösenordsprincipen för åtkomst till programmet.

5. Ange ett **lösenord** för åtkomst till SQL servern om din autentiseringstyp är **Databasautentisering**. Fältet är obligatoriskt.
6. Ange lösenordet igen för att **få** åtkomst till servern SQL om din autentiseringstyp är **Databasautentisering**. Fältet är obligatoriskt.

Anmärkning:

Fälten Lösenord och Bekräfta lösenord är inaktiverade om du väljer Windows-autentisering. Fortsätt med steg 9 till 13 om användaren hanterar Salesforce CRM-kampanjer på Campaign Man- ager. Annars går du vidare till steg 14.

7. Ange **domännamn** om din autentisering har valts som **Windows-autentisering**. Detta är inaktiverat om Databasautentisering har valts.
8. Aktivera växlingsikonen SF-autentiseringsuppgifter om användaren hanterar SF CRM-kampanjer.
9. Ange SF-användarnamnet .
10. Ange SF-lösenordet .
11. Ange SF Token-detaljerna .

Obs : SF Token är inte ett obligatoriskt fält. Om du inte anger någon token validerar SF-programmet användarna baserat på fälten SF-användarnamn och SF-lösenord som konfigurerats ovan.

12. Klicka på **VALIDERA SF-AUTENTISERINGSUPPGIFTER** för att slutföra användarautentiseringen.
13. Aktivera samtidig inloggning om du tillåter användaren att logga in i programmet samtidigt. Om du stänger av **den här omkopplaren** loggar programmet ut användaren från den tidigare inloggningen efter att ha fått bekräftelsen.
14. Navigera till **avsnittet Användarinformation** .

Användarinformation

1. **Ange användarens hemtelefonnummer** .
2. **Ange användarens mobilnummer** .
3. Ange den **stad** som användaren tillhör.
4. Ange tillståndet som användaren kommer från.
5. **Ange postnumret** för hemplatsen.
6. Ange användarens **e-postadress** .
7. Fyll i fälten **Adress1** och **Adress2** .
8. Ange eventuella **kommentarer**.
9. Klicka på **Spara** för att slutföra.

Gå till avsnittet Rollmappning för att mappa **roller till den** här användaren.

Skapa domänanvändare

Så här lägger du till en ny användare:

1. Klicka på **Lägg till användare**. Flikarna **Användarnamn**, **Lösenord** och **Användarinformation** är ifyllda.

Användarnamn och lösenord

2. Ange användarnamnet .
3. **Välj användartyp** bland följande:
 - a. **Admin** - Användaren är administratör för programmet och har fullständiga rättigheter för alla moduler.
 - b. **Användare** – Användaren är administratör och har endast begränsade rättigheter.
4. För autentiseringstyp väljer du **Windows-autentisering**.

Windows-autentisering - Detta är vanligtvis aktiv domänautentisering. När domänanvändaren loggar in i programmet upprättas autentiseringen genom att matcha kombinationen av användarnamn/lösenord med den angivna domänen och den åtkomst som beviljats.
5. Ange ett **domännamn**.
6. Fälten **Lösenord** och **Bekräfta lösenord** är inaktiverade. Programmet autentiserar användaren mot domänlösenordet.
7. Aktivera **växlingsikonen Salesforce-autentiseringsuppgifter** om användaren hanterar Service Cloud Voice-kampanjer.
8. Ange Salesforce-användarnamnet .
9. Ange Salesforce-lösenordet .
10. Ange SalesforceToken-informationen .

Obs: Salesforce Token är inte ett obligatoriskt fält. Om du inte anger någon token validerar Service Cloud Voice-appen användarna baserat på fälten Salesforce-användarnamn och Salesforce-lösenord som konfigurerats ovan.

11. Klicka på **VALIDERA SF-AUTENTISERINGSUPPGIFTER** för att slutföra användarautentiseringen.
12. Aktivera samtidig inloggning om du tillåter användaren att logga in i programmet samtidigt. Om du stänger av **den här omkopplaren** loggar programmet ut användaren från den tidigare inloggningen efter att ha fått bekräftelsen.
13. Navigera till **avsnittet Användarinformation** .

Användarinformation

14. **Ange användarens hemtelefonnummer** .
15. **Ange användarens mobilnummer** .
16. Ange den **stad** som användaren tillhör.
17. Ange tillståndet som användaren kommer från.
18. **Ange postnumret** för hemplatsen.
19. Ange användarens **e-postadress** .
20. Fyll i fälten **Adress1** och **Adress2** .



21. Ange eventuella **kommentarer**.
22. Klicka på **Spara** för att slutföra.

Skapa SSO användare

Så här lägger du till en ny användare:

1. Klicka på **Lägg till användare**. Flikarna **Användarnamn**, **Lösenord** och **Användarinformation** är ifyllda.

Användarnamn och lösenord

2. Ange användarnamnet .
3. **Välj användartyp** bland följande:
 - a. **Admin** - Användaren är administratör för programmet och har fullständiga rättigheter för alla moduler.
 - b. **Användare** – Användaren är administratör och har endast begränsade rättigheter.
4. För autentiseringstyp väljer du **SSO**

SSO - Det här är protokollet för enkel inloggning. Dessa användare konfigureras hos en tredjepartsleverantör av identitetsautentiseringstjänster. När användaren loggar in i programmet görs valideringen av användarnamnet och lösenordet av SSO identitetstjänstleverantören. Efter lyckad validering får användaren tillgång till programmet.
5. Fälten Lösenord , Bekräfta lösenord **och Domännamn** är inaktiverade. Programmet autentiserar användaren via tredje parts SSO leverantör.
6. Aktivera växlingsikonen SF-autentiseringsuppgifter om användaren hanterar Service Cloud Voice-kampanjer.
7. Ange SF-användarnamnet .
8. Ange SF-lösenordet .
9. Ange SF Token-detaljerna .
10. **Obs** : SF Token är inte ett obligatoriskt fält. Om du inte anger någon token validerar Service Cloud Voice-programmet användarna baserat påfälten SF-användarnamn och SF-lösenord som konfigurerats ovan.
11. Klicka på **VALIDERA SF-AUTENTISERINGSUPPGIFTER** för att slutföra användarautentiseringen.
12. Aktivera samtidig inloggning om du tillåter användaren att logga in i programmet samtidigt. Om du stänger av **den här omkopplaren** loggar programmet ut användaren från den tidigare inloggningen efter att ha fått bekräftelsen.
13. Navigera till **avsnittet Användarinformation** .

Användarinformation

14. **Ange användarens hemtelefonnummer** .
15. **Ange användarens mobilnummer** .
16. Ange den **stad** som användaren tillhör.
17. Ange tillståndet som användaren kommer från.
18. **Ange postnumret** för hemplatsen.
19. Ange användarens **e-postadress** .
20. Fyll i fälten **Adress1** och **Adress2** .
21. Ange eventuella **kommentarer**.
22. Klicka på **Spara** för att slutföra.

Roller

Klicka på **Roller** om du vill visa en lista över tillgängliga roller i programmet på skärmen Roller. För att skapa roller,

1. Klicka på **Lägg till** för att öppna **skärmen Rollinformation** .
2. Ange ett **rollnamn**.
3. Ange beskrivningen och klicka på **Spara**.

Mappning av roller

När rollen har skapats kan du mappa rollen med hjälp av mappningsfunktionen.

Avsnittet **Mappning** av rollers rättigheter innehåller olika rättigheter som du kan mappa till rollen med avseende på programfunktioner som kampanj, kontaktstrategi och så vidare.

1. Om du vill mappa rollen klickar du på **Redigeratill** den specifika roll som du vill mappa.
2. Skärmen **Konfigurera roller** visas med avsnitten Rollinformation och Rättighetsmappning

I tabellen Rättighetslista nedan visas de rättigheter som du kan mappa till användare. Alla rättigheter gäller inte för alla objekt som listas här. Dessutom finns det få andra rättigheter som är tillämpliga i specifika aspekter av ansökan.

Rättighetslista - Tabell

#	Rättigheter	Beskrivning
1	Skapa	Användaren kan skapa en ny entitet.

2	Uppdatera	Användaren för att redigera/uppdatera en befintlig enhet.
3	Ta bort	Tillåter användaren att ta bort den markerade enheten.
4	Visa	Användaren kan bara visa den valda entiteten.
5	Uppladdning	Användaren får ladda upp data till applikationen, som hänför sig till funktionen.
6	Konfigurera	Användaren kan konfigurera information om den valda funktionen.
7	Spara	Användaren får spara nya skapande / uppdateringsdata.
8	Kör	Användaren tillåts utföra körningsaktivitet för den här entiteten. Användaren kan till exempel köra en kampanj (ändra kampanjstatus från Stopp till Start eller vice versa).
9	Aktivera	Användaren får aktivera/inaktivera en entitet. En användare kan till exempel aktivera en kampanjgrupp.
10	Kopiera	Användaren kan skapa en kopia av en entitet. En användare kan till exempel skapa en kopia av en kampanj.

I tabellen **Rättighetsmappning** finns information om tillåten mappning för olika aspekter av programmet.

Rättighetsmappning - Tabell

#	Rättigheter	Tillåtna åtgärder för användaren
1	Användare	Den här användaren kan Create en ny användare, uppdatera och ta bort en befintlig användare och Visa alla användare.
2	Roller	Den här användaren kan skapa en ny roll, uppdatera och ta bort befintliga roller och visa alla roller.
3	Kampanjer	På gruppnivå kan användaren skapa, uppdatera, ta bort, visa och köra kameror i gruppen. Användaren kan också utföra samma aktiviteter för följande enheter i gruppen: Affärsparmetrar, Serverskript, Kontaktvalsstrategi, CSS-schema, Runtime-schemaläggning, Kontaktlistor, Hantera kontakter, Synkronisera, Kontaktparametrar, Kampanjsammanfattning, SMS mall, Tidszon, Kedja, Helgdagar, Uttrycksbyggare, Kampanjmål, Schemaläggning av kontaktläge, E-postmall IVR Mallredigerare, telefoniresultat och uppringningsinställningar. Om inget ytterligare urval görs på kampanjnivå kan användaren med dessa rättigheter utföra aktiviteterna för alla kampanjer i gruppen. Om du vill begränsa rättigheterna till utvalda kampanjer väljer du en grupp och sedan en kampanj i kolumnen Kampanjer. På kampanjnivå kan den här användaren skapa, uppdatera, ta bort, visa och köra kampanjer i gruppen. Användaren kan också utföra samma aktiviteter för följande entiteter i gruppen: Affärsparmetrar, Serverskript, Kontaktvalsstrategi, CSS-schema, Runtime Scheduling, Kontaktlistor, Hantera kontakter, Synkronisera, Kontaktparametrar, Kampanjsammanfattning, SMS mall, Tidszon, Chaining, Helgdagar, Uttrycksverktyget, Kampanjvisning, Schemaläggning av kontaktläge, E-postmall, IVR Mallredigerare, Telefoniresultat, Agent Desktop Konfiguration och Uppringningsinställningar.

		Obs! För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.
4	Business Out- come	Den här användaren kan skapa, uppdatera, ta bort och visa affärsresultat på applikationsnivå. När användaren väljer ett specifikt överordnat affärsresultat (visas i kolumnen Grupp) kan användaren endast uppdatera, ta bort och visa.
5	Samtalsstrategi	Den här användaren kan skapa, uppdatera, ta bort och visa kontaktstrategier. När användaren väljer en specifik kontaktstrategi (visas i kolumnen Grupp) kan användaren endast uppdatera, ta bort och visa.
6	Programparametrar	Den här användaren kan bara uppdatera och visa programparametrar.
7	Överensstämmelse	Den här användaren får ladda upp efterlevnadskontakter relaterade till Do Not Call (DNC), National DNC, etc.
8	Tidszon	Den här användaren får uppdatera och visa tidszonerna i programmet.
9	Lediga dagar	Den här användaren kan skapa, uppdatera, ta bort och visa helgdagarna i programmet
10	Global uppladdning	Användaren får visa de globala överföringskonfigurationerna. Om behörigheten Konfigurera är markerad används även för att konfigurera kraven för global överföring av kontakter
11	Statliga lagar	Den här användaren kan skapa, uppdatera, ta bort och visa delstatslagarna i programmet.
12	Konfiguration av läge	Den här användaren får lägna Skapa, Uppdatera, Ta bort och Visa på programnivå
13	URL	Den här användaren kan visa och uppdatera URL:er i programmet.
14	Rapporter	Välj de kampanjer som användaren kan visa rapporter för
15	Alerter	Den här användaren kan visa och uppdatera aviseringen som har konfigurerats i programmet.
16	Område /postnummer	Den här användaren kan spara, ta bort, ladda upp och visa de områdes-/postnummer som finns tillgängliga i programmet.
17	RPC-försöksräknare	Den här användaren kan visa och spara informationen i RPC-försöksräknaren i programmet.
18	E-post	Den här användaren får visa, skapa, uppdatera och ta bort e-postkonfigurationsinformationen som SMTP, POP3, IMAP-servrar etc. i applikationen.
19	SMS	Den här användaren får visa, skapa, uppdatera och ta bort SMS konfigurationsinformation som gatewayserver IP, autentisering osv. i programmet.
20	Dimension	Den här användaren får visa, skapa, uppdatera och ta bort dimensionerna i programmet.

21	Profil	Den här användaren får visa, skapa, uppdatera och ta bort profilerna som används för att ladda upp kontakter, skrubba uppladdningar etc
22	Enhetlig lista	Den här användaren kan bara aktivera kampanjer som kampanjer med enhetlig lista
23	Licens	Användaren har endast behörighet att visa licenser.
24	Webservice	Detta har en unik rättighet. Användaren kan bevilja åtkomst till webbtjänst-API:er
25	Riktnummer	Den här användaren kan visa och uppdatera riktnummer delat efter delsträng i programmet

	Dela med delsträng	baserat på de tilldelade rättigheterna.
26	Domän Credential	Den här användaren kan visa, uppdatera och ta bort domänautentiseringsuppgifterna för programmet baserat på de tilldelade rättigheterna
27	Kampanjprogramnos	Den här användaren kan visa kampanjprognosidan. Detta baseras dock på en administratörs mappning av cam-paign-enheter.

Om du vill återkalla rättigheter till en roll kan du avmarkera kryssrutan för respektive alternativ.

Skriptdesigner

Skriptdesignern är ett skriptverktyg som hjälper dig att konfigurera samtalsguider och 2-vägs SMS kampanjer.

2-Sätt SMS

Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

Alla utgående kampanjer har stöd för enkelriktad SMS, som definieras i kontaktstrategin, men skriptdesignern gör det möjligt att utforma 2-vägskampanjer med SMS. Dessa kampanjer skickar ut textmeddelanden baserat på konfigurationer och får också svar. Dessa svar kan användas för att fatta affärsbeslut. Varje SMS som skickas ut lagras som en session och användarna kan konfigurera tidsgränsen för sessionen efter behov.

Alla svar som tas emot inom den konfigurerade timeout-perioden taggas till den ursprungliga SMS, vilket gör det möjligt för affärsbeslut som att skicka fler textmeddelanden eller vidta åtgärder baserat på kundsvaret. Svar som tas emot efter den konfigurerade timeout-perioden taggas dock inte till den ursprungliga SMS som ett svar. Vid ett ogiltigt svar skickas samma fråga igen som en SMS.

2-Sätt SMS rapporter

Obs!: För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex kontaktcenter.

2-vägs SMS-modulen levereras med inbyggda rapporter som ger värdefull insikt i resultatet av 2-vägs SMS kampanjer, med tanke på parametrar som svarstid, slutförandetid och mer.

- Kampanjnivå: I den här rapporten fylls antalet meddelanden som skickats och tagits emot för den valda kampanjen fyllts i. Dessutom ger den information om antalet meddelanden som skickas och tas emot kategoriserade efter SMS innehåll.
- Information om kampanjsessioner: Den här rapporten visar information om framgångsrika, misslyckade, slutförda och pågående SMS kampanjer, både sammanfattade och som separata rapporter för var och en.

- **Genomsnittlig slutförändetid:** Den här rapporten visar den genomsnittliga tid det tagit att slutföra sessionen för kontakter, tillsammans med information om kontaktsessionen.
- **Genomsnittlig svarstid:** Den här rapporten visar den genomsnittliga tid det tog för kunderna att svara på en fråga, baserat på de angivna inmatningsparametrarna.

Samtalsguide

En samtalsguide är en funktion som gör det möjligt för en agent att visa fördefinierade frågor som ska ställas eller uttalanden som ska göras när ett samtal är anslutet. Beroende på vilka svar agenten får kan han eller hon välja att gå vidare till nästa fråga eller ställa en följdfråga baserat på föregående svar. Användare har flexibiliteten att konfigurera en uppsättning frågor, svar och kompletterande frågor som agenter kan använda under interaktioner. Mer information finns i [Samtalsguide](#).

Kampanj

Använda kampanjen för att välja tillgängliga kampanjer från kampanjgrupperna, bifoga eller ersätta enkätformulär och konfigurera parametrar för att köra en 2-vägs SMS kampanj. Alla tillgängliga kampanjgrupper spelas upp till vänster på skärmen.

1. Klicka på en kampanjgrupp om du vill visa alla kopplade kampanjer för gruppen. Du kan också använda sökrutan för att söka efter kampanjer.
2. Utför följande steg:
3. Välj en **kampanj** i listan.
4. Välj **2-vägs SMS** i listrutan.
5. Välj ett **formulärnamn** att mappa för den här 2-vägs SMS kampanjen. Mer information finns i Formulär.
6. Ange en **timeoutgräns** i DD:HH:MM. Det här är den tid som din kampanj väntar på svar från kunden. Meddelanden som inte får svar upp till den här gränsen sänks tidsgränsen. Standardvärdet för maximal timeout är sex (6) timmar. Så här uppdaterar du gränsen:
7. Välj en **timeout-disposition**. Det här är telefoni- eller affärsresultatet som du vill ange för timeout-meddelanden och dessa resultat får inget svar.
8. Välj en **primär kortkod** för kampanjen.
9. Välj en **sekundär kortkod**¹ för kampanjen.

¹ Korta koder kallas även korta nummer är särskilda telefonnummer, betydligt kortare än fullständiga telefonnummer, som kan användas för att ta emot SMS från vissa/alla tjänsteleverantörers mobiltelefoner. Korta koder är utformade för att vara lättare att läsa och komma ihåg än vanliga telefonnummer.

Kombinationen av kortkod och SMS till ett telefonnummer måste vara unik. Använda samma kortkod, kan en andra SMS inte skickas till samma nummer från samma eller en annan kamera när en session redan finns. I sådana fall använder programmet den sekundära kortkoden om den mappas.

10. Välj en **texttyp**. Du kan välja mellan **Dynamic**, **Statisk** och **TwoWay**.

Obs!: Om du väljer Texttyp som Statisk kan du inte använda en prevaliderare på sidan Formulär.

Former

En administratör kan skapa en uppsättning fördefinierade frågor eller meddelanden och bifoga dem i ett formulär. Varje fråga eller meddelande skickas som en SMS till kontakterna. Baserat på kundens svar SMS vidtas nästa åtgärd. Med hjälp av formulärfunktionen kan du skapa frågor, skriva villkor till frågor och länka en fråga till en annan baserat på kundens svar. Du kan skriva en JavaScript-funktion eller använda en inbyggd JavaScript-funktion.

Utför följande steg:

1. Välj en **kampanj** i listan.
2. Gå till fliken **Formulär** för att skapa ett formulär. Följande formulärelement är tillgängliga för konfiguration:
 - a. Globala variabler
 - b. Skriptblock
 - c. Prevaliderare
 - d. Text
 - e. Val av alternativ
3. Konfigurera affärsfält, global variabel, frågefält och biblioteksfunktion.

Globala variabler

Du kan tilldela värden till globala variabler och använda dem i formuläret 2-vägs SMS. Värdena för dessa variabler läggs till i SMS meddelanden som skickas med det här skriptet.

Anmärkning:

Detta är en valfri funktion.

Globala variabler är skiftlägeskänsliga

Campaign Manager innehåller inbyggda globala variabler. Dessa variabler har inga standardvärden. Du måste tilldela värden till dessa under körning. Du kan inte redigera eller ta bort dessa globala variabelnamn.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Så här skapar du en global variabel:

1. Klicka på **Global variabel** i den vänstra rutan.
2. Ange en **nyckel** och tilldela ett **värde**. Kontotyp kan till exempel vara nyckeln och guld kan vara värde.
3. Klicka på **Lägg till** om du vill lägga till fler globala variabler.
4. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en global variabel.

Obs! Du kan bara ta bort globala variabler som du har skapat. Du kan inte ta bort de inbyggda globala variablerna i listan.

5. Klicka på **Ta bort** längst upp till höger i det här avsnittet om du vill ta bort alla globala variabler.

Skriptblock

Du kan skriva eller använda en JavaScript-funktion för att utföra beräkningar eller anropa en REST API webbtjänst. Du kan använda vilken skriptfunktion som helst i fälten villkor, tilldela värde eller samtalskript. Du kan läsa globala variabler i skriptet, men du kan inte återställa värdet om det inte är av en icke-primitiv typ.

Anmärkning:

- a. Skriptvariabelnamn och globala variabelnamn i skriptet måste vara unika.
- b. ActiveX-komponenter och AJAX-anrop stöds inte i skriptblocket.

Utför följande steg:

1. Dra och släpp skriptblocket i den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Ange skriptkodtexten om det är ett nytt skript, eller kopiera och klistra in från ett befintligt skript.
3. Klicka på **Ta bort** för att rensa skriptet.

Text

Du kan använda textblocket för att ange svar som framkallas i textform från kunder.

1. Dra och släpp **texten** i den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Fortsätt processen med att skapa ett formulär.

Val av alternativ

Du kan använda **Alternativ** för att erbjuda flera alternativ till kunder att välja ett eller flera svar när de är i ett samtal med agenter.

1. Dra och släpp **alternativvalet** från den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Fortsätt processen med att skapa ett formulär. Mer information finns i Skapa ett formulär.

Prevaliderare

Pre-Validator är en villkorsbyggare som gör det möjligt för användaren att bygga villkor samtidigt som ett meddelande skickas till kunderna.

Du kan inte lägga till en prevaliderare om texttypen på sidan Kampanj är statisk.

Skapa villkoret:

1. Välj något av Businessfield, Global Variable eller Boolean Conditions.
2. Välj ett villkor i listrutan.
3. Markera ett värde i textrutan för värde.
4. Klicka på **Lägg till** eller **Ta bort** om du vill lägga till eller ta bort villkor.
5. Om alla villkor är uppfyllda skickar applikationen meddelanden (för 2-vägs-SMS) / frågor (för samtalsguide) till kunderna. Samtidigt visas dessa frågor också på Agent Desktop.
6. Om villkoren inte är uppfyllda skickas inte meddelandena/frågorna ut till kunderna.
7. När du har slutfört avsnittet Prevalidator fortsätter du processen med att skapa ett formulär. Mer information finns i Skapa ett formulär.

Kryssrutan

Du kan använda **kryssrutan** för att erbjuda frågor av typen **Ja** eller **Nej** till en kund. Du kan konfigurera programmet så att markering av kryssruta betyder **Ja** och icke-markering betyder **Nej**.

1. Dra och släpp **kryssrutan** i den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Fortsätt processen med att skapa ett formulär.

Välj från en lista

Du kan använda **Välj från en lista** och erbjuda frågor där svaret finns i en lista. Kunden väljer ett svar bland de alternativ som tillhandahålls. Om svaret inte finns i listan kan det läggas till dynamiskt i listan av agenten.

1. Dra och släpp **Välj från en lista** i den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Fortsätt processen med att skapa ett formulär.

Skapa ett formulär

Utför följande steg för att skapa ett formulär:

1. Ange ett formulärnamn **och** en **beskrivning**.
2. Markera kryssrutan **Kodning krävs** om du vill att meddelandet ska kodas innan det skickas. Detta avkodas av tjänsteleverantören innan leverans till kunden.

Obs! Kodning är användbart för att leverera meddelanden (på språk med icke-romersk skrift) utan att texten förvrängs.

3. Följande egenskaper i *filen web.config* i LCMITREngine **styr den** här funktionen:

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

4. Ange en **frågerubrik**. Du kan skapa valfritt antal frågor i ett formulär.
5. Ange en **frågetext** som skickas ut som en SMS till kontakterna för kampanjen.
6. I listrutan **Villkor** väljer du villkoren för den här frågan. För att lägga till villkor, se "Byggvillkor" på nästa sida.
7. Klicka på **Spara**.
8. Klicka på **Kopiera** om du vill kopiera ett formulär från en kampanj till andra kampanjer inom samma kampanjgrupp. Du kan inte kopiera formulär mellan kampanjgrupper. Se också till att affärsfälten som du har skapat i formulären är synkroniserade med fälten i kampanjen.
9. I listrutan **Välj kampanj** väljer du den kampanj som du vill kopiera formuläret till. Ange ett unikt namn i fältet Formulärnamn.

10. Klicka på **Skapa** för att skapa ett formulär. Meddelandet Sparad framgångsrikt visas för bekräftelse.
11. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort ett formulär. Klicka på **OK** för att ta bort och stänga dialogrutan.

Bygg villkor

1. I listrutan **Villkor** väljer du villkoren för den här frågan.
2. De **frågefält**, **globala variabler** eller **booleska villkor** som du vill skriva villkor för.
3. Villkoret för frågan eller den globala variabeln. Med dessa villkor kan användare validera både numeriska datatyper och strängdatatyper. Tillgängliga alternativ för villkoret är:
 - a. Är exakt lika med
 - b. Är större än
 - c. Är större än eller lika med
 - d. Är mindre än
 - e. Är mindre än eller lika med
 - f. Är inte lika med
 - g. Börjar med
 - h. Slutar med
 - i. Innehåller

Obs!: När du utför jokerteckenfunktioner börjar med, slutar med och innehåller, prefix och suffix strängen med "%" -tecknet. Till exempel %searchvalue%.

4. Ange ett värde för villkoret. Du kan använda ett affärsfält, en global variabel, en JavaScript-funktion eller ett frågefält som ett värde genom att dra och släppa dem här. Du kan anropa ett webbtjänstanrop.
5. Du kan också ge ett anpassat värde som uttryck, hårdkodat värde och så vidare.
6. Välj villkoret i listrutan för nästa åtgärd efter den här frågan:
7. Välj robot: Välj detta om du vill välja en chattrobot. Välj en chattrobot i nästa listruta. Ange ett framgångsresultat för chattroboten från listrutan för motsvarande resultat och ange ett meddelande om lämplig slutsession i textrutan bredvid den. Upprepa samma procedur som gäller för ett misslyckat resultat och klicka på Spara.
8. Välj bot och kör skript: Välj detta om du vill välja en chattrobot och köra ett bestämt skript. Välj en chattrobot i nästa listruta. I avsnittet Lyckade chattrobotar väljer du ett alternativ (Om sant, Om falskt) i listrutan Booleska villkor. Ange ett skriptfunktionsnamn eller en boolesk expres- sion i textfältet bredvid listrutan Booleska villkor. Välj ett motsvarande slutresultat och sessionsmeddelandet för kommandot. Upprepa samma sak om du vill ange ett kommando för ELSE-villkoret.

9. Gå till nästa fråga: Välj det här alternativet om du vill skicka nästa fråga som en SMS till en kontakt baserat på svaret för den här SMS. I listrutan Välj fråga väljer du nästa fråga som ska följas när frågan har skickats
10. Återställ &; Gå till nästa fråga: Välj det här alternativet om du vill skicka nästa SMS fråga som ett SMS till en kontakt genom att återställa de tidigare svaren på de föregående frågorna. I listrutan Välj fråga väljer du nästa fråga som ska följas när frågan har skickats.
11. Tilldela värde: Välj det här alternativet om du vill tilldela ett värde för en global variabel. I listrutan Välj variabel väljer du den globala variabel som du vill tilldela ett värde för. I det intilliggande fältet använder du ett affärsfält, frågefält (svaret du fick på den här frågan), JavaScript-funktion eller till och med en global variabel som ett värde genom att dra och släppa på det här fältet. Du kan också ange ett anpassat värde. Genom att tilldela ett nytt värde för en global variabel tas det gamla värdet bort från minnet och det nya värdet tas. När du har tilldelat ett värde för en global variabel väljer du nästa alternativ i nästa listruta.
12. Avsluta session: Välj det här alternativet om du vill avsluta sessionen. Om du väljer det här alternativet avbryts sessionen när frågan har skickats. I listrutan Välj disposition väljer du en företags- eller telefonidisposition. Du kan skicka ett meddelande i slutsessionen, till exempel Tack för att du deltog som tackmeddelande. Detta är valfritt och fungerar bara om det mottagna svaret matchar villkoret. Om ett ogiltigt svar tas emot skickas samma fråga igen som en SMS.
13. Samtalsskript: Välj det här alternativet om du vill anropa en JavaScript-funktion. Slutför åtgärden genom att ange skriptfunktionsnamnet i det intilliggande fältet. Genom att välja det här alternativet kan du utföra anpassade åtgärder som att anropa en webbtjänst, validera osv. Välj nästa alternativ du vill ha i nästa listruta. Du kan inte returnera ett värde från JavaScript-funktionen.
Anmärkning: Du kan inte återställa primitiva typer som heltal, flyttal, decimal, sträng etc.
14. Klicka på Redigera för att redigera fälten.
15. Använd + **Lägg till** för att lägga till ytterligare ett OCH- eller ELLER-villkor.

Affärsområden

Alla affärsfält som är kopplade till en kampanj fylls i i det här avsnittet.

Dra och släpp affärsfälten i värdefälten i den vänstra rutan för att lagra affärsfält för villkor. [BFLD. BusinessFieldName] är formatet för affärsfält.

Globala variabler

Du kan tilldela värden till globala variabler och använda dem i formuläret 2-vägs SMS. Värdena för dessa variabler läggs till i SMS meddelanden som skickas med det här skriptet.

Anmärkning:

Detta är en valfri funktion.

Globala variabler är skiftlägeskänsliga



Campaign Manager innehåller inbyggda globala variabler. Dessa variabler har inga standardvärden. Du måste tilldela värden till dessa under körning. Du kan inte redigera eller ta bort dessa globala variabelnamn.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Så här skapar du en global variabel:

1. Klicka på **Global variabel** i den vänstra rutan.
2. Ange en **nyckel** och tilldela ett **värde**. Kontotyp kan till exempel vara nyckeln och guld kan vara värde.
3. Klicka på **Lägg till** om du vill lägga till fler globala variabler.
4. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en global variabel.

Obs! Du kan bara ta bort globala variabler som du har skapat. Du kan inte ta bort de inbyggda globala variablerna i listan.

5. Klicka på **Ta bort** längst upp till höger i det här avsnittet om du vill ta bort alla globala variabler.

Frågefält

Alla frågefält som skapats för det här formuläret fylls i här. Lägg till valfritt antal frågefält (svar du fick för den här frågan) i ett frågeblock. Du kan använda frågefält i textområdet eller var som helst i villkorsfälten. Dra och släpp frågefälten i den vänstra rutan för att ange eller lagra det här svaret för det valda villkoret.

Anmärkning:

- a. Sträng används vanligtvis som datatyp för frågefält. Om du vill använda en annan datatyp än sträng använder du motsvarande JavaScript-parsningsfunktioner som (parseInt(), parseFloat()) osv.
- b. Frågefältvärden är skiftlägeskänsliga.

Om du hovrar över fönstret Fråga visas en rad alternativ som du kan utöva:

1. Klicka på **Kopiera** för att kopiera en fråga.
2. Klicka på **Klistra in** om du vill klistra in en kopierad fråga från Urklipp.
3. Klicka på **Ignorera** om du vill ta bort den kopierade frågan från Urklipp.
4. Håll ned och dra frågan för att flytta frågan till en annan plats, till exempel från tredje till femte frågan.
5. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en fråga. Klicka på OK för att ta bort och stänga dialogrutan.

Förvaliderare

Pre-Validator är en villkorsbyggare som gör det möjligt för användaren att bygga villkor samtidigt som ett meddelande skickas till kunderna.

Du kan inte lägga till en prevaliderare om texttypen på sidan Kampanj är statisk.

Skapa villkoret:

1. Välj något av Businessfield, Global Variable eller Boolean Conditions.
2. Välj ett villkor i listrutan.
3. Markera ett värde i textrutan för värde.
4. Klicka på **Lägg till** eller **Ta bort** om du vill lägga till eller ta bort villkor.
5. Om alla villkor är uppfyllda skickar applikationen meddelanden (för 2-vägs-SMS) / frågor (för samtalsguide) till kunderna. Samtidigt visas dessa frågor också på Agent Desktop.
6. Om villkoren inte är uppfyllda skickas inte meddelandena/frågorna ut till kunderna.
7. När du har slutfört avsnittet Prevalidator fortsätter du processen med att skapa ett formulär. Mer information finns i Skapa ett formulär.

Bibliotekets funktioner

Campaign Manager innehåller en lista över inbyggda JavaScript-funktioner. Du kan också skapa anpassade JavaScripts i skriptblocket.

Dra och släpp biblioteksfunktionerna från den vänstra rutan till värdefältet. Formatet för biblioteksfunktionen är *TXML*. (*Funktionsnamn*). Till exempel `txml`.

`ToLower("GULD")`. Använd biblioteksfunktioner för

följande fält:

- Tilldela värde
- Samtalsskript

- Booleskt tillstånd
- Värdefält
- Textområde

Rapporter

Följande rapporter finns tillgängliga:

- Kampanjnivå – Fyller i antalet meddelanden som skickats och tagits emot för den valda kampanjen. Dessutom fyller den här rapporten också i antalet meddelanden som skickas och tas emot av SMS innehåll.
- Information om kampanjsession - Visar information om lyckade, misslyckade, slutförda, pågående SMS kameror, både som en sammanfattning och som separat rapport för varje rapport.
- Genomsnittlig slutförandetid - Anger den genomsnittliga tid det tar att slutföra sessionen för samtalskontakter samt information om kontaktsessionen.
- Samtalsguide – Visar kampanjens namn och antal kontakter.

Kampanjnivå

Du kan visa följande rapporter på kampanjnivå:

- Senaste SMS leveranser - diagram- och tabellvyer
- Meddelanden som skickats och tagits emot per timme
- Meddelanden som skickats och tagits emot av kontakt
- Meddelanden som skickas och tas emot av innehåll

Visa rapport

Så här visar du rapporten:

1. Navigera till **kampanjen Skriptdesigner**> . Välj kampanjen i den vänstra rutan.
2. Välj ett Från datum **och** Till **datum** på datumpanelen.
Standardrapporteringsperioden är inställd på en vecka för rapporten kampanjhävstång och en dag för rapporten Genomsnittligt slutförande.
3. Välj en kampanjgrupp **och** kampanj på rullgardinsmenyn. Klicka på **Markera alla** för att välja cam- paign på en gång. Alternativet Välj alla är inte tillämpligt för rapporten Genomsnittlig svarstid.

4. Välj det formulär som du vill ha rapporten för. Dessa formulär visas baserat på den valda kampanjen.
5. Ange ett **kontaktnummer** som du har skickat meddelanden till.

Senaste SMS leveranser

I den här rapporten visas antalet meddelanden som skickats för en kampanj.

Den lodräta axeln innehåller antalet skickade meddelanden och den vågräta axeln innehåller de kampanjer som meddelandena skickades för. I diagramvyn visas rapporten endast för de senaste 25 kampanjerna.

Meddelanden som skickats och tagits emot per timme

Klicka på en kampanj om du vill öka detaljnivån till rapporten Meddelanden skickade och mottagna per timme. Rapporten innehåller följande information:

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Den kampanj som rapporten återges för.
Datum	Det datum då meddelandena skickades från kampanjen.
Tid	Tidsintervallet för den här radposten.
Skickade meddelanden	Antalet meddelanden som skickats inom det här tidsintervallet.
Mottagna meddelanden	Antalet mottagna meddelanden inom det här tidsintervallet. Datum och tid då samtalsguiden användes.

Skickade och mottagna meddelanden för alla kontakter

I den här rapporten beskrivs antalet meddelanden som skickats till och antalet svar som mottagits från varje kontakt i den valda kampanjen.

Rapporten innehåller följande information:

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Den kampanj som rapporten återges för.
Kontaktnummer	Det kontaktnummer som meddelandena skickades till från kampanjen.
Sessionen startade den	Starttiden för SMS sessionen för den här kontakten.



Skickas	Antalet meddelanden som skickats till detta kontaktnummer.
Mottagna	Antalet meddelanden som tagits emot från detta kontaktnummer.

Status	Status för kontaktnumret. Något av följande: <ul style="list-style-type: none"> • Slutförd • Tidsgränsen överskreds • Misslyckats • Pågår
--------	---

Meddelanden som skickas och tas emot av innehåll

Den här rapporten visar innehållet i alla frågor för en viss kontakt. Rapporten innehåller följande information:

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Den kampanj som rapporten återges för.
Formulärets namn	Formulärnamnet som meddelandena skickades med.
Kontaktnummer	Det kontaktnummer som meddelandena skickades till från kampanjen.
Meddelande	Innehållet i det SMS meddelandet som skickades till kontakten.
Datum och tid	Datum och tid då meddelandet skickades till kontakten.

Genomsnittlig slutförandetid

Rapporten ger information om den genomsnittliga tiden det tar i timmar att slutföra en hel session för kontakter där minst en SMS har skickats ut. Rapporten visar de senaste 25 kampanjerna. Den tar inte hänsyn till sessioner som i genomsnitt är mer än sex timmar per session.

Rapporten innehåller följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Namnet på kampanjen som rapporten återges för.
Genomsnittlig slutförandetid (timmar/minuter)	Genomsnittlig slutförandetid i timmar för en session där minst en SMS skickas till en kontakt för en kampanj.

Genomsnittlig svarstid

Rapporten visar den genomsnittliga tid det tagit att svara på en fråga för det valda formuläret.

Klicka på **Genomsnittlig svarstid** för att slutföra rapportparametrarna. Detta är obligatoriskt. Klicka på **Sök** för att visa rapporten i diagramvyn.

Rapporten innehåller följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Namnet på kampanjen som rapporten återges för.
Från namn	Formulärnamn som meddelandena skickades med.
Frågans rubrik	Kontaktnummer till vilket meddelandena skickades från denna kamera.
Genomsnittlig svarstid (minuter: sek)	Genomsnittlig tid för kunderna att svara på den här frågan.

Samtalsguide

Samtalsguiderapporten återges både som diagram och **tabell**. Båda vyerna visar antalet kontakter som agenterna har använt samtalsguiden på. Klicka på **Kampanjnamn** i tabellvyn eller diagrammet om du vill öka detaljnivån i rapporterna.

Utför följande steg:

1. Välj en **kampanjgrupp** i listan.
2. Välj **Samtalsguide** i listrutan.
3. Välj ett **formulärnamn** att mappa för den här 2-vägs SMS kampanjen.

Samtalsundersökning per timme

Samtalsundersökningen per timme visar hur samtalsguiden används per timme i kampanjen.

På den här sidan visas rapporten **Alla kontakter med Antal besvarade** frågor och rapporten innehåller följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Namnet på kampanjen som rapporten återges för.
Agent-ID	Agent som använder den här samtalsguiden.
LCMKey	Det är ett unikt ID för att identifiera ett samtalsförsök för en kontakt.
Kontaktnummer	Kontaktnummer som kunden nåddes på.
Aktivitet på	Datum och tid då samtalsguiden användes.
Totalt antal besvarade frågor	Antal frågor som besvarats av kunden under interaktionen.

Konfiguration

Kortnummer som kallas korta nummer är speciella telefonnummer, betydligt kortare än fullständiga telefonnummer som kan användas för att ta emot SMS från vissa / alla tjänsteleverantörers mobiltelefoner. Korta koder är utformade för att vara lättare att läsa och komma ihåg än vanliga telefonnummer.

Med funktionen 2-vägs SMS kan du konfigurera två kortkoder med en som primär kortkod och den andra som sekundär kortkod.

Med funktionen **Konfiguration** kan du konfigurera de korta koder med vilka meddelanden skickas till kontakter och svaren tas emot med den här korta koden.

1. Navigera till Konfiguration och ange följande information:
2. Ange ett visningsnamn.
3. Ange en kort kod. Kortkoden får endast innehålla alfanumeriska tecken och bindestreck. Detta visas som avsändarens adressnamn för de kunder som tar emot SMS meddelanden.

Begränsningar

Det finns vissa begränsningar som administratörer stöter på när de konfigurerar 2-vägs SMS modulkomponent.

Affärsområden

Affärsparametrar som skapas med blanksteg i sina namn visas inte för val i modulen 2-vägs SMS. När affärsfälten som du mappade för ett formulär ändras eller tas bort i affärsparametern återspeglas inte ändringarna i modulen för 2-vägs SMS. Men när du öppnar och sparar formuläret som affärsfälten har ändrats för, visas en dialogruta med en uppmaning om de ändringar som gjorts i affärsfälten. De ändrade affärsfälten fylls i i den vänstra rutan under fönstret Affärsfält. Konfigurera de ändringar som krävs för affärsfält i formuläravsnittet.

Former

Du kan ändra ett aktivt formulär som kampanjen körs för. Men ändringarna i formuläret tillämpas inte på de pågående kontakterna. De ändrade ändringarna tillämpas på de nya kontakterna för den specifika kampanjen. Om tjänsten startas om tillämpas de ändrade ändringarna på de pågående kontakterna.

Villkor

De inaktiva (gråfärgade) formelementen är inte tillämpliga.

Funktioner

När du definierar en JavaScript-funktion bör formatet börja med *txml.* och slutar med semikolon (;)

Syntax

```
TXML. FunctionName = funktion (A,B)
{
  Ange din kod här returnera A + B;
};
```

När du anropar en funktion i frågetextområdet eller i meddelandefältet Avsluta session gäller följande format:

Syntax

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

Det är obligatoriskt att prefixa affärsfälten och frågefälten med BFLD och QFLD. När du anropar en funktion i villkorsfältet gäller följande format:

Syntax

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

eller

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

eller

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

Det är obligatoriskt att du prefixar affärsfälten och frågefälten med BFLD och QFLD. Om du vill skicka ett hårdkodat värde omger du det med enkla citattecken (till exempel värde).

Anmärkning:

Sträng används vanligtvis som datatyp för frågefält. Om du vill använda en annan datatyp än sträng använder du motsvarande JavaScript-tolkningsfunktioner som `parseInt(QFLD. QuestionFieldName)`, `parseFloat(QFLD. QuestionFieldName)` och så vidare.

JQuery och de senaste JavaScript-ramverken stöds inte.



Webservice

Om du vill anropa en webbtjänst för databasmanipulering använder du följande kodfragment i skriptet när du skapar ett formulär.

Obs!: Exponera REST API webbtjänsten eller Web API metoder för att hämta värde från databasen. ASMX Web service stöds inte.

I följande exempel förklaras metoden GetRating() som returnerar klassificeringar baserat på det angivna telefonnumret.

Exempel 1

Exponera REST API Webservice-anropet via JavaScript.

```
TXML. GetRating = funktion (telefon)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/Con-tactService.svc/GetRating/'+ telefon; retur (ny WebClient
()). Ladda nerString (url);
};
```

Exempel 2

Använda JavaScript-koden för att hämta en URL:

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

Använd koden i villkorsfältet:

```
(ny WebClient()). Ladda nerString(txml.getUrl( QFLD.phone )
```

Exempel 3

Använd koden i villkorsfältet:

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

Följande är exemplet på REST API-kod (.NET) för ovanstående metoder:

```
[Serviceavtal]
offentligt gränssnitt IContact
{
  [Driftskontrakt]
  [WebGet(UriTemplate = "GetRating/{telefonnummer}",
  RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)] int
  GetRating (sträng telefonnummer);
}
offentlig klass Kontakttjänst: IContact
{
  public int GetRating(string PhoneNumber)
  {
    returnera ContactDataAccess.GetRating (telefonnummer);
  }
}
```

Samtalsguide

Samtalsguide är en funktion som hjälper en agent med fördefinierade frågor att presentera för en kontakt när ett samtal är upptaget. Baserat på svaren kan agenten antingen gå vidare till nästa fråga eller ställa en följdfråga som utgår från föregående fråga. Du kan konfigurera en uppsättning frågor, svar och kompletterande frågor som agenterna kan använda.

Kampanj

Navigera till **Kampanj** och välj tillgängliga kampanjer från de kampanjgrupper som visas, bifoga eller ersätt enkätformulär och konfigurera parametrar för att köra en 2-vägs SMS kampanj.

Alla tillgängliga kampanjgrupper visas till vänster på skärmen. Klicka på en **kampanjgrupp** om du vill spela upp alla kampanjer som är kopplade till gruppen. Du kan också använda sökrutan för att söka efter kampanjer.

Samtalsguiderapporten återges både som diagram och **tabell**. Båda vyerna visar antalet kontakter som agenterna har använt samtalsguiden på.

Om du vill öka detaljnivån till mer detaljerade rapporter klickar du på **Kampanjnamn** i tabellvyn eller på diagrammet som visas för kampanjen i diagramvyn. Båda vyerna presenterar detaljerade rapporter.

Utför följande steg:

1. Välj en **kampanjgrupp** i listan.
2. Välj **Samtalsguide** i listrutan.
3. Välj ett **formulärnamn** att mappa för den här 2-vägs SMS kampanjen.

Formuläret

En administratör kan skapa en uppsättning fördefinierade frågor eller meddelanden och bifoga dem i ett formulär. Varje fråga eller meddelande skickas som en SMS till kontakterna. Baserat på kundens svar SMS vidtas nästa åtgärd. Med hjälp av formulärfunktionen kan du skapa frågor, skriva villkor till frågor och länka en fråga till en annan baserat på kundens svar. Du kan skriva en JavaScript-funktion eller använda en inbyggd JavaScript-funktion.

Utför följande steg:

1. Välj en **kampanj** i listan.
2. Gå till fliken **Formulär** för att skapa ett formulär. Följande formulärelement är tillgängliga för konfiguration:
 - a. Globala variabler
 - b. Skriptblock
 - c. Prevaliderare
 - d. Text
 - e. Val av alternativ
3. Konfigurera affärsfält, global variabel, frågefält och biblioteksfunktion. Mer

information finns i [Samtalsguide](#) .

Sekvensering av frågor

Samtalsguidekonfigurationen hjälper agenten att hantera kundsamtalet på ett korrekt och strukturerat sätt. Börja med välkomstmeddelandet, få detaljer och sedan underteckna med ett avskedsmeddelande, alla dessa kan åstadkommas genom att sekvensera frågorna ordentligt. Mer information finns i [Frågesekvensering](#) .

Kopiera ett formulär

Klicka på Kopiera om du vill kopiera formuläret till andra kampanjer i kampanjgruppen. När du kopierar ett formulär till andra kampanjer kontrollerar du att affärsfälten som skapats i kampanjerna är synkroniserade med de affärsfält som du har konfigurerat i formuläret.

Du kan inte kopiera formulär mellan kampanjgrupperna.



1. Välj den kampanj i listrutan Välj kampanj som du vill kopiera formuläret till. Ange ett unikt namn i fältet Formulärnamn. Klicka på **Skapa** för att skapa ett formulär.
2. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort ett formulär. Klicka på **OK** i popup-fönstret för bekräftelsen.
3. Välj **Nytt formulär** i listrutan för att skapa ett nytt formulär eller välj önskat formulär för att redigera ett befintligt formulär.

Bibliotekets funktioner

Campaign Manager innehåller en lista över inbyggda JavaScript-funktioner. Du kan också skapa anpassade JavaScripts i skriptblocket.

Dra och släpp biblioteksfunktionerna från den vänstra rutan till värdefältet. Formatet för biblioteksfunktionen är *TXML*. (*Funktionsnamn*). Till exempel `txml`.

`ToLower("GULD")`. Använd biblioteksfunktioner för

följande fält:

- Tilldela värde
- Samtalsskript
- Booleskt tillstånd
- Värdefält
- Textområde

Formuläret

Globala variabler

Du kan tilldela värden till globala variabler och använda dem i formuläret 2-vägs SMS. Värdena för dessa variabler läggs till i SMS meddelanden som skickas med det här skriptet.

Anmärkning:

Detta är en valfri funktion.

Globala variabler är skiftlägeskänsliga

Campaign Manager innehåller inbyggda globala variabler. Dessa variabler har inga standardvärden. Du måste tilldela värden till dessa under körning. Du kan inte redigera eller ta bort dessa globala variabelnamn.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB

- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Så här skapar du en global variabel:

1. Klicka på **Global variabel** i den vänstra rutan.
2. Ange en **nyckel** och tilldela ett **värde**. Kontotyp kan till exempel vara nyckeln och guld kan vara värde.
3. Klicka på **Lägg till** om du vill lägga till fler globala variabler.
4. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en global variabel.
Obs! Du kan bara ta bort globala variabler som du har skapat. Du kan inte ta bort de inbyggda globala variablerna i listan.
5. Klicka på **Ta bort** längst upp till höger i det här avsnittet om du vill ta bort alla globala variabler.

Skriptblock

Du kan skriva eller använda en JavaScript-funktion för att utföra beräkningar eller anropa en REST API webbtjänst. Du kan använda vilken skriptfunktion som helst i fälten villkor, tilldela värde eller samtalskript. Du kan läsa globala variabler i skriptet, men du kan inte återställa värdet om det inte är av en icke-primitiv typ.

Anmärkning:

- a. Skriptvariabelnamn och globala variabelnamn i skriptet måste vara unika.
- b. ActiveX-komponenter och AJAX-anrop stöds inte i skriptblocket.

Utför följande steg:

1. Dra och släpp skriptblocket i den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Ange skriptkodtexten om det är ett nytt skript, eller kopiera och klistra in från ett befintligt skript.
3. Klicka på **Ta bort** för att rensa skriptet.

Text tack

När hela flödet är klart kan agenten signera med valfritt meddelande - ett tack eller ett kampanjmeddelande. Du kan också tagga ett affärsfält (till exempel förnamn eller efternamn).

Affärsområden

Alla affärsfält som är kopplade till en kampanj fylls i i det här avsnittet. Dra och släpp affärsfälten i värdefälten i den vänstra rutan för att lagra affärsfält för villkor. [BFLD. BusinessFieldName] är formatet för affärsfält.

Frågefält

Alla frågefält som skapats för det här formuläret fylls i här. Lägg till valfritt antal frågefält (svar du fick för den här frågan) i ett frågeblock. Du kan använda frågefält i textområdet eller var som helst i villkorsfälten. Dra och släpp frågefälten i den vänstra rutan för att ange eller lagra det här svaret för det valda villkoret.

Obs:

- a. Sträng används vanligtvis som datatyp för frågefält. Om du vill använda en annan datatyp än sträng använder du motsvarande JavaScript-parsningsfunktioner som (parseInt()), parseFloat() osv.
- b. Frågefältvärden är skiftlägeskänsliga.

Om du hovrar över fönstret Fråga visas en rad alternativ som du kan utöva:

1. Klicka på **Kopiera** för att kopiera en fråga.
2. Klicka på **Klistra in** om du vill klistra in en kopierad fråga från Urklipp.
3. Klicka på **Ignorera** om du vill ta bort den kopierade frågan från Urklipp.
4. Håll ned och dra frågan för att flytta frågan till en annan plats, till exempel från tredje till femte frågan.
5. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en fråga. Klicka på OK för att ta bort och stänga dialogrutan.

Flervalsfrågor

Du kan också konfigurera en fråga som har flera svar. Du kan lista de svar som agenten väljer från sitt skrivbord som kunden väljer. Kampanjen har till exempel en fråga om de tillgångar som en kund innehar, till exempel hem, bil, motorcykel och så vidare. Agenten kan välja flera tillgångar som kunden innehar.

Kryssrutan

Du kan använda **kryssrutan** för att erbjuda frågor av typen **Ja** eller **Nej** till en kund. Du kan konfigurera programmet så att markering av kryssruta betyder **Ja** och icke-markering betyder **Nej**.

1. Dra och släpp **kryssrutan** i den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Fortsätt processen med att skapa ett formulär.

Välj från en lista

Du kan använda **Välj från en lista** och erbjuda frågor där svaret finns i en lista. Kunden väljer ett svar bland de alternativ som tillhandahålls. Om svaret inte finns i listan kan det läggas till dynamiskt i listan av agenten.

1. Dra och släpp **Välj från en lista** i den vänstra rutan för att visa skärmen.
2. Fortsätt processen med att skapa ett formulär.

Sekvensering av frågor

Samtalsguidekonfigurationen hjälper agenten att hantera kundsamtalet på ett korrekt och strukturerat sätt. Börja med välkomstmeddelandet, få detaljer och sedan underteckna med ett avskedsmeddelande, alla dessa kan åstadkommas genom att sekvensera frågorna ordentligt.

Expandera frågan för att öppna sekvenseringsavsnittet. Du kan också validera viss information som du får från kunden.

Exempel, du kan validera ett kontonummer om kontot är giltigt, samtalsguiden måste konfigureras för nästa fråga.

Samtalsguiden ska tipsa agenten om att informera om det ogiltiga kundnumret och avbryta samtalet. Villkoren som visas kan användas för att validera informationen från kunden.

Med hjälp av dessa villkor kan användare validera både numeriska datatyper och strängdatatyper. Följande villkor är tillgängliga:

- Är exakt lika med
- Är större än
- Är större än eller lika med
- Är mindre än
- Är mindre än eller lika med
- Är inte lika med
- Börjar med
- Slutar med
- Innehåller

Obs! När du utför jokerteckenfunktioner börjar med, slutar med och innehåller, prefix och suffix strängen med %-tecknet. Till exempel %searchvalue%.

Efter valideringen kan du konfigurera olika sekvenseringar beroende på kundens svar. Du har följande alternativ för att konfigurera frågesekvenseringen:

- Gå till nästa fråga: Välj det här alternativet om du vill gå till nästa fråga. Välj nästa fråga i listrutan Välj fråga.
- Återställ & Gå till nästa fråga: Välj det här alternativet om du vill ställa nästa fråga till en kund genom att återställa de tidigare svaren på de föregående frågorna. I listrutan Välj fråga väljer du nästa fråga som ska följas när frågan har skickats.
- Tilldela värde: Välj det här alternativet om du vill tilldela ett värde för en global variabel. I listrutan Välj variabel väljer du den globala variabel som du vill tilldela ett värde för. I det intilliggande fältet använder du ett affärsfält, frågefält (svaret du fick på den här frågan), JavaScript-funktion eller till och med en global variabel som ett värde genom att dra och släppa på det här fältet. Du kan också ange ett anpassat värde. Genom att tilldela ett nytt värde för en global variabel tas det gamla värdet bort från minnet och det nya värdet tas. När du har tilldelat ett värde för en global variabel väljer du nästa alternativ i nästa listruta.
- Avsluta session: Välj det här alternativet om du vill avsluta sessionen. Om du väljer det här alternativet avbryts sessionen när frågan har skickats. I listrutan Välj disposition väljer du en företags- eller telefoniposition. Du kan konfigurera ett meddelande i slutet av sessionen, till exempel Tack för att du deltog för att agenten ska läsa upp för kunden.
- Samtalsskript: Välj det här alternativet om du vill anropa en JavaScript-funktion. Slutför åtgärden genom att ange skriptfunktionsnamnet i det intilliggande fältet. Genom att välja det här alternativet kan du utföra anpassade åtgärder som att anropa en webbtjänst, validera osv. Välj nästa alternativ du vill ha i nästa listruta. Du kan inte returnera ett värde från JavaScript-funktionen.
- Klicka på **Spara** för att spara formuläret.

Obs!: Du kan spara ett formulär utan att behöva adressera fråge- eller villkorsfälten. Ange ett formulärnamn och dess beskrivning för att spara ett formulär.

Du kan öppna ett befintligt formulär om du vill skapa frågor och lägga till villkor senare.

Påminnelser

Aviseringar fungerar som meddelanden för kampanjer och händelser på systemnivå. Varningar på systemnivå genereras genom övervakning av olika komponenter. Förutom att visa undantagsvarningar på komponentnivå på konsolen skickar programmet även e-post till konfigurerade mottagare. Dessa varningar spelar en avgörande roll vid felsökning av programmet. Det här avsnittet innehåller en översikt över aviseringar och beskriver olika inställningar för att maximera effektiviteten av den här funktionen.

Med SNMP (Simple Network Management Protocol) loggas undantag till en konfigurerad mottagaradress eller IP port. Det finns olika alternativ tillgängliga för att varna en användare.

Systemmeddelanden

Avsnittet System innehåller alla konfigurationer som är nödvändiga för övervakning av olika komponenter och överföring av undantag som meddelanden.

Kampanjövervakning

Kampanjaviserings är särskilt utformade för att skicka meddelanden till administratörer om kontaktrelaterad statistik för utvalda kampanjer.

Kampanjprognos

Kampanjprognosen är en funktion som visar projicering av kontakter som antingen kan ringas upp eller blockeras under de kommande tre timmarna. På sidan Kampanjprognos visas två flikar: Prognos för kontaktleverans och Prognos för uteslutning av kontakter.

Systemmeddelanden

Campaign Manager har kapacitet att skicka SNMP fällor från alla konfigurerade kärnkomponenter med hjälp av SNMP (Simple Network Management Protocol). När en konfigurerad händelse inträffar skickar respektive medarbetare en avisering till listan över övervakningsappar från tredje part. Aviseringarna består av händelsekoden och beskrivningen. Du kan konfigurera upp till tre övervakningsappar från tredje part så att de tar emot den här informationen. Campaign Manager har en inbyggd SNMP mottagare som också fungerar som en tredje övervakningsapp av de tre tillåtna övervakningsapparna. Om du använder den här appen som en övervakningsapp från tredje part kan du få fördelen att händelserna meddelas på startsidan för Kampanjhanteraren.

När en agent upptäcker ett larmtillstånd gör agenten följande:

- Loggar information om tid, typ och allvarlighetsgrad för tillståndet
- Genererar ett meddelande som sedan skickas till en utsedd IP värd

SNMP meddelanden skickas som något av följande:

- Fällor - Opålitliga meddelanden, som inte kräver mottagningsbekräftelse från SNMP man.
- Informerar - Tillförlitliga meddelanden, som lagras i minnet tills den SNMP chefen utfärdar ett svar. Informerar använder mer systemresurser än svällningar.

Om du vill använda SNMP meddelanden i systemet måste du ange mottagarna. Mottagarna anger vart meddelanden från nätverksregistratorn dirigeras. Som standard är alla aviseringar aktiverade, men inga mottagare har definierats. Innan du definierar mottagarna skickas inga meddelanden.

Avisering

Meddelandeavsnittet visar antalet aviseringshändelser. Med ikonen Avvisa alla kan du avvisa alla anmälningar på en gång. Använd sökrutan för att fylla i resultat från kolumnerna Kampanjnamn och Aviseringshändelse, baserat på söksträngen. Du kan också avvisa enskilda aviseringar genom att klicka på ikonen Avvisa för varje avisering.

Navigera till **Alert > System > Navigera** för att visa Notification.

Inställningar

Använd fliken **Inställningar** för att styra alla komponenter och specifika händelser under varje komponent som du tänker övervaka.

1. Expandera valfri komponent för att se varningshändelsekoden och aviseringshändelsen .
2. Om du vill övervaka händelser i en komponent aktiverar **du knappen** Komponentaktivering . Endast om den här växeln är **PÅAKTIVERAD** börjar programmet övervaka loggar för valda händelser i komponenten och skickar meddelanden.
3. Om du vill övervaka specifika händelser och ta emot varningar aktiverar du Aktivera **för** den specifika händelsen.
4. Se till att slutföra den här övningen för alla komponenter som du behöver övervaka.

Komponenter	Kod	Varningskoder från
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScriptEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000

LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Nummersändare	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

E-postinställningar

Aviseringarna som listas av SNMP-mottagaren kan skickas till valda mottagare via e-post. Detta hjälper mottagarna att felsöka specifika händelser.

Så här skickar du ett meddelande via e-post:

1. Navigera till **Aviseringar > System > Avisering > E-postinställningar**.
2. Aktivera reglaget **E-postavisering** för att skicka aviseringarna via e-post.
En omstart av SNMPReceiver-tjänsten krävs endast om den här omkopplaren är avstängd eller **PÅ**. Ingen omstart krävs om ändringar görs i fälten som beskrivs i steg 2 till 4 nedan.
3. Ange värdet i **fältet Ignorera dubblethändelser (i minuter)**. Det används för att ignorera dubbla varningsmeddelanden för samma händelse inom den konfigurerade perioden.
Exempel: Ignorera dubblethändelser (i minuter) konfigureras som 15 minuter. Om det finns ett undantag1 i komponent 1 som loggas kl. 11.30 loggas inte detta undantag igen om det inträffar före kl. 11.45.
4. Ange **mottagarens e-postadress** . Avgränsa flera e-postadresser med kommatecken. Detta är ett obligatoriskt fält.
Obs! E-postadressen till en avsändare väljs från avsnittet Varning och fylls i fältet Från i e-postmeddelandet.
5. Ange ett **ämne för** e-post. Detta utgör ämnesraden för e-postaviseringar som skickas ut för undantag. Detta är ett obligatoriskt fält.
6. Klicka på **Spara**.

Övervakningsapp

SNMP Mottagartjänsten övervakar alla komponenter och tar emot undantagsdata. Baserat på e-postuppsättningarna överförs dessa data sedan via e-post. Konfigurera övervakningsappen för att aktivera tjänsten SNMP mottagare.

1. Navigera till **appen** Varningar > System > Meddelande > Övervakning.
2. Ange appens namn, IP adress och port.

Obs! SNMP konfigurationsfil för mottagartjänsten innehåller två egenskaper: SNMPTrapMgrIP och SNMPTrapMgrPort. Den IP och port som nämns i övervakningsappen måste matcha de värden som konfigureras här.

3. Klicka på **Spara**.
4. Om du har andra appar som övervakar Campaign Manager kan du konfigurera information i App 2 och App 3 efter behov.

Information om varningsmeddelande

När konfigurerade tredjepartsappar övervakar programmet skickas SNMP-aviseringarna ut till dessa appar i formatet Objekt-ID (OID): **1.3.6.1.4.1.52914.8.200020**

Nummer	Etikett	Information
1	ISO	Gruppen som etablerade denna standard. I det här fallet är det ISO.
3	ORG	Det här är en organisation.
6	DOD	Detta indikerar det amerikanska försvarsdepartementet, den organisation som etablerade den tidigaste formen av Internet.
1	Internet	Detta är kommunikationsläget, oftast Internet.
4	Private	Detta är en enhetstillverkarens typ av organisation. I det här fallet är det en privat enhet.
1	Företag	Klassificeringen av den privata enheten. I det här fallet klassificeras det som ett privat företag.
52914	Företagsnummer	Produktens företagsnummer.
8	Komponent-ID	Komponent-ID i produkten som övervakas. I det här fallet finns det tre komponenter. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) och Contact Uploader (ID 8).
200020	Händelse-ID	Det här är händelse-ID:t i komponenten. För alla händelser indikerar den sista siffran 0 Fel; 1 anger Lyckat.

Fält

Fält	Beskrivning
Komponentnamn	Komponentens namn.

Händelsekod för varning	Visar jämn varningskod.
Aviseringshändelse	Visar namnet på aviseringshändelsen.
Inträffade	Visar datum och tid då en händelse har inträffat.
Avfärda	Gör att du kan avvisa en avisering.
Ignorera dubblethändelser	Det används för att ignorera dubbla varningsmeddelanden för samma händelse inom den konfigurerade perioden.
Ämne för e-postmeddelande	Beskriver vad ett e-postmeddelande handlar om.
Mottagarens e-postadress	Mottagarens e-postadress.

Kampanjövervakning

Kampanjaviseringar är utformade för att skicka ut varningar till administratörer om kontaktrelaterad statistik för valda kampanjer. Detta hjälper administratörerna att vidta korrigerande åtgärder och hålla programmet igång i ett felfritt tillstånd. Se till att avsnitten Inställningar, E-postinställningar och Övervakningsapp är klara för att få undantagsvarningar. Om konfigurationerna inte slutförs fylls endast numret som rör kontakter i.

Du kan välja den tidszon som du vill ha Kampanjövervakningsresultatet för. Välj tidszon i listrutan, om listan är synlig. Programmet konverterar datetime baserat på den tidszon som användaren har valt och återger Campaign Monitor-resultatet. Detta är en valfri konfiguration. Egenskapen **IsTimeZoneRequiredForFilter** måste anges till true i *filen Service web.config* för att Campaign Monitor ska kunna återställas efter tidszon.

Om användaren till exempel väljer GMT som tidszon och servern är i IST-tidszonen, visar rapporten data från 0530 am, eftersom detta motsvarar 00.00 GMT.

1. Navigera till **Varningar > Kampanj**.
2. **Välj kampanjer och tidszoner.**
3. Klicka på **Visa poster** för att se bildskärmsresultaten.
4. Klicka på **Exportera** för att ladda ned data till en Excel-arbetsbok.
5. Välj den specifika tidslucka då du vill att aviseringar ska publiceras. Den första kolumnen visar alltid den aktuella tidsluckan, och genom att rulla åt höger kan du flytta till tidigare tidsluckor. Du kan se undantagen i 15- eller 30-minutersluckor och 1- eller 2-timmarsluckor.
6. Om det behövs kan du använda sökalternativet för att hitta en specifik kampanjpost.
7. Data som innehåller undantag markeras med röd bakgrund. Dessutom visade meddelandeikonen i applikationshuvudet antalet undantag. I kolumnen Kampanjnamn visas även kampanjer som har varningar med en varning före kampanjnamnet.
8. Klicka på numret som visas i en cell i rutnätet för att öppna undantagslistan. Endast de 50 främsta undantagen visas. Klicka på **knappen VISA ALLA POSTER** för att se hela listan.

Fält

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Kampanjens namn
Uppladdat	Antal uppladdade kontakter
Levereras	Antal levererade kontakter
Bearbetade	Antal behandlade kontakter

Kampanjprognos

Kampanjprognos är en funktion där programmet visar prognosen för de kontakter som kan ringas upp eller blockeras under de kommande tre timmarna. På sidan Kampanjprognos visas två flikar – Prognos för kontaktleverans och Prognos för uteslutning av kontakter.

Kontakta oss Leveransprognos

Kontaktleveransprognos visar prognosen för det möjliga antalet kontakter som kan ringas upp under de kommande tre timmarna, med början från den senast öppnade eller uppdaterade tiden. Prognosen presenterar data uppdelade i 15-minutersintervaller.

1. Navigera till **Aviseringar > Kampanjprognos > Kontaktleveransprognos**.
2. Välj den **tidszon** som du vill ha data för Kontaktleveransprognos. Programmet återställer datetimen baserat på den tidszon som användaren har valt och återger data för kontaktleveransprognosen. Detta är en valfri konfiguration. Egenskapen `IsTimeZoneRequiredForFilter` måste anges till `true` i filen `Service web.config` för att få kontaktleveransprognos per tidszon.

Om användaren till exempel väljer GMT som tidszon och servern är i IST-tidszonen, visar rapporten data från 0530 am, eftersom detta motsvarar 00.00 GMT.
3. **Kontaktleveransprognos** visar nya kontakter som är tillgängliga för leverans under kolumnen **Färsk** för varje listad kampanj. Under kolumner som anges efter tid i 15-minutersintervall visar programmet antalet kontakter som är schemalagda att levereras enligt den konfigurerade kontaktvalsstrategin (CSS).
4. Expandera varje **kampanj** om du vill se den CSS-visa uppdelningen av kontakter som levereras för varje tidsintervall. Kontakter räknas endast en gång mot det första villkoret även om de uppfyller flera villkor.

Anta till exempel att du laddar upp en enskild kontakt som uppfyller två villkor – villkor 1 och villkor 2. Om kontakten uppfyller båda villkoren räknar leveransprognosen endast kontakten mot det första villkoret. Även om den här kontakten också uppfyller det andra villkoret, visas räkningen mot det andra villkoret som noll.

Prognos för uteslutning av kontakt

Prognos för uteslutning av kontakt visar en sammanfattad prognos över det möjliga antalet kontakter som kan uteslutas från uppringning under de kommande tre timmarna, med början från den senaste åtkomsten eller uppdaterade tiden.

1. Navigera till Aviseringar > Kampanjprognos > **Prognos** för uteslutning av kontakter.
2. Välj den **tidszon** som du vill ha prognosdata för Kontaktuteslutning. Programmet återställer datetimen baserat på den tidszon som användaren har valt och återger data för kontaktuteslutningsprognosen. Detta är en valfri konfiguration. Egenskapen `IsTimeZoneRequiredForFilter` ska anges till `true` i filen `Service web.config` för att få resultat från prognostisering av kontaktuteslutning per tidszon.

Om användaren till exempel väljer GMT som tidszon och servern är i IST-tidszonen, visar rapporten data från 0530 am, eftersom detta motsvarar 00.00 GMT.

3. Välj Kampanj för att visa kampanjspecifik data.
4. Klicka på **Exportera** för att ladda ned prognosrapporterna för uteslutning av kontakter.

Fält

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Kampanjens namn.
Totalt antal kontakter	Antalet öppna kontakter totalt i början av dagen. Dessa kontakter inkluderar nya och omplanerade. Dessa siffror ökas när nya kontakter överförs, och inte minskas när kontakter rings upp / omplaneras / status ändras från öppen. De konfigurerade förutsägelse-timmarna påverkar inte det här antalet.
Öppna Kontakter	De övergripande kontakter som är tillgängliga för uppringning för motsvarande kampanj. Dessa kontakter inkluderar nya och omplanerade. Denna kolumn är uppdelad i följande: Totalt - Visar totalt antal öppna kontakter för kameran. Antalet ändras dynamiskt - ökas när kontakter laddas upp / omplaneras och minskas när de rings ut / stängd eller status ändrad från öppen. Uppladdad idag – Visar antalet öppna kontakter som har laddats upp under den aktuella dagen för kampanjen.

Tillgängliga kontakter	<p>Antalet öppna kontakter som kan ringas upp eller de kommande tre timmarna.</p> <p>Obs!: Kolumnrubriken innehåller den varaktighet som konfigurerats i tjänstkomponentens web.config-egenskap ExclusionPredictionInHours. Om de timmar som konfigurerats här är två visas rubriken som Tillgängliga kontakter för de kommande 2 timmarna.</p> <p>Totalt – Visar det totala antalet öppna kontakter för kampanjen som ska ringas upp den aktuella dagen.</p> <p>Uppladdad idag – Visar antalet öppna kontakter som har laddats upp under den aktuella dagen och som ska ringas upp samma dag för kampanjen.</p>
Kontakt blockerad	Lista blockerade kontakter.
Statlig rätt	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockeras av delstatslagen.
Ring inte	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockeras av DNC (Ring inte).
Nationell ring inte	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockeras av NDNC (National Do Not Call).
Levererade kontakter	Lista antal totalt levererade kontakter
Kontaktvalsstrategi (CSS)	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockeras av CSS-villkor.
Färska	Visar antalet nya kontakter för kampanjen som väntar på att ringas upp den aktuella dagen.
Schemalägga	Visar antalet ombokade kontakter för kampanjen som väntar på att bli uppringda den aktuella dagen.
Beräknad slutförandetid	<p>Det här är den beräknade slutförandetiden för alla uppringningsbara kontakter i kampanjen som ska ringas upp. Detta beräknas på grundval av tidigare historiska och nuvarande uppgifter om det totala antalet behandlade poster och totalt antal behandlade poster.</p> <p>Anteckningar:</p> <p>Osv och slutförandeprocent gäller inte för kampanjer med delade listor.</p> <p>Kampanjer som har listor efter förutsägelsetimmarna visas i uteslutningsrapporten, endast om de är i verkställande tillstånd eller förväntas vara i verkställande tillstånd under förutsägelsetimmarna.</p>
Slutförandeprocent	Procentandelen kontakter som ringts upp (av det kampanjspecifika totala antalet kontakter som laddats upp) för kampanjen. Formeln är (Slutförda kontakter * 100) / Totalt antal



	kontakter.
--	------------

Totalt antal kontakter beräknas med följande formel:

$$TotalKontakter = Antal (Öppna) + Antal (Stängd) + Antal (Övrigt)$$

Verktyg

Menyn Verktøy innehåller modulen Samtalsinspelning och modulen Rensa och arkivera.

Med samtalsinspelningar kan användare söka efter och komma åt inspelningarna för varje anslutet samtal. För mer information, [klicka här](#).

Verktøyet Rensa och arkivera hjälper användare att automatiskt rensa innehavardatabaserna. Detta verktyg eliminerar behovet av tråkigt manuellt arbete i samband med sådana aktiviteter. Under en period, när användningen av programmet ökar, ökar databasens storlek exponentiellt. För mer information, [klicka här](#).

Rensa och arkivera

Rensnings- och arkivverktyget hjälper användare att ta bort datafilerna från databaserna automatiskt. Detta verktyg hjälper till att undvika det tråkiga manuella arbetet som är involverat i sådana aktiviteter. När du rensar en databas tas de data som du anger bort från databasen. När data har tagits bort kan de inte återställas.

När användningen av programmet ökar ökar också databasens storlek exponentiellt. För att hålla den här datastorleken i schack för att undvika prestandaproblem är det absolut nödvändigt att vi har en robust datalagringsplan. Rensnings- och arkivverktyget är ett rensningsverktyg som hjälper dig att uppnå målen för din datalagringsplan. Med hjälp av verktyget Rensa och arkivera kan du bara rensa data från dina databaser eller dessutom arkivera rensade data.

Du kan rensa och arkivera datafiler. Om du väljer att arkivera rensade data väljer du bland följande:

- **Arkiv på en Amazon S3-hink eller på en delad enhet** - Data lagras som en CSV-fil (kommaseparerat värde). Namngivningskonventionen som följs är <TableName>_<PurgeDate i formatet ÅÅÅÅMMDD>. Till exempel AuditTrail_20210326.
- **Arkiv på en annan MS SQL databas** - Du måste först skapa en databas på MS SQL och använda detta databasnamn för att konfigurera arkivinställningarna.

Inställningar

1. Navigera till Inställningar och se till **att Rensa är inställt på På** . Användare kan inte stänga av detta.
2. Ställ in arkiveringsreglaget på **AV** om du inte vill att rensade data ska arkiveras.

Obs! Om du stänger av arkiveringsknappen tar verktyget bort rensade data permanent från databasen. Du kommer inte att kunna komma åt rensade data.

3. Välj lämplig **arkivtyp**. För mer information, se "Arkivtyp" på sidan 209.
4. Välj ett **schema** för rensningsaktiviteten från **Varje dag**, **Varje vecka** och **Varje månad**.
 - a. Dagligen – Programmet rensar databasen vid de konfigurerade start- och sluttiderna en gång dagligen.
Om du väljer Dagligt schema fyller du i fältet Uteslutna dagar - det här är valfritt.
 - b. Varje vecka – Programmet rensar databasen vid de konfigurerade start- och sluttiderna en gång i veckan. Om du väljer den här körningstypen väljer du en veckodag för att rensa databasen.
 - c. Månadsvis – Programmet konfigurerar databasen vid den konfigurerade tiden en gång i månaden. Om du väljer det här alternativet kan du välja Slutet av månaden om du vill rensa data den sista kalenderdagen i månaden mellan de konfigurerade start- och sluttiderna. Om du vill att rensningen ska ske på ett visst datum varje månad väljer du alternativet Datum och väljer ett datum för rensningsaktiviteten.
Obs!: Om du väljer alternativet Datum och väljer ett datum som inte är tillämpligt för en viss månad, hoppas rensningsaktiviteten över för den månaden. Om du till exempel väljer 30 som datum hoppas rensningsaktiviteten över för februari.
5. Välj en starttid **för rensningsaktiviteten** .
6. Välj en sluttid **för rensningsaktiviteten** . Rensningsaktiviteten avslutas vid den konfigurerade sluttiden, även om det finns poster som väntar på rensning. Dessa återstående poster tas upp för rensning vid nästa schemalagda rensningstid.
7. Välj de undantagna **dagarna**. Med fältet Uteslutna dagar kan du konfigurera de veckodagar då du inte vill att programmet ska utföra rensningsaktiviteten (eller Rensa och arkivera). Detta hjälper till att behålla data för rensningsuteslutna dagar. Detta är ett valfritt fält. Du kan välja flera dagar.
8. Klicka på **Spara**.

Tabellgrupper

Tabellgrupper är det avsnitt där alla transaktionstabeller (endast de som kan rensas) visas. Tabellerna Core och Reporting visas på separata flikar. Tillgängliga tabeller i både Core- och rapporteringsavsnittet listas av rensningsverktyget. Om någon tabell / fält läggs till / raderas i en framtida patch, hanterar patchinstallatören detta - manuell intervention krävs inte.

Ändringar av datatypen (till exempel från int till varchar) och fältstorleksändring hanteras inte av rensnings- och arkiveringsverktyget. Du måste manuellt köra ett skript (i arkivdatabasen) som tillhandahålls av Services-teamet - det här skriptet ändrar datatypen innan nästa schemalagda rensningsaktivitet påbörjas.

Tabellgrupp visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
------	-------------



Tabellnamn	Namnet på tabellen som är tillgänglig för rensning. Tabellikonen innan tabellnamnet är i
------------	--

	orange om det är en användardefinierad tabell och grå om det är en systemtabell. Du kan inte inaktivera rensning för en systemtabell - rensningsprocessen är obligatorisk enligt din konfiguration.
Beskrivning	Beskrivning av de data som lagras i tabellen
Kvarhållningsdagar	<p>Antal dagar som data ska behållas i den specifika tabellen. Rensnings- och arkivverktyget rensar data som är äldre än antalet kvarhållningsdagar som konfigurerats här. Om du till exempel har konfigurerat 100 dagar rensas data som är äldre än 100 dagar (och arkiveras, om de har konfigurerats). Rensade och arkiverade data är inte tillgängliga för någon användning (rapportering eller andra) när de har tagits bort från databastabellen.</p> <p>Om du konfigurerar 0 (noll) dagar som Kvarhållning tas alla poster som finns i databasen vid det konfigurerade rensningsfönstret bort från databasen. Tabellgruppen har ett standardvärde för kvarhållningsdagar på 365 dagar.</p>
Arkiv	<p>Om du har valt att arkivera dina data i avsnittet allmänna inställningar kan du välja att inte arkivera specifika tabeller här.</p> <p>Om du har valt att INTE arkivera data i det allmänna avsnittet Inställningar arkiveras inte tabelldata om du aktiverar knappen Arkiv i det här avsnittet.</p>
Rensa	Du har inget alternativ att stänga av rensning under det vanliga avsnittet Inställningar. Du kan fortfarande välja att inte rensa data från vissa tabeller. Stäng AV rensningsknappen (för den specifika tabellen) för specifika tabeller. Detta säkerställer att data i den här tabellen inte rensas även om de är äldre än de definierade kvarhållningsdagarna.

Arkivlagringsdagar	Det här är antalet dagar som arkiverade data sparas. Detta skiljer sig från Retentionsdagarna i Sl. Nr 3 ovan. Om du till exempel har nämnt 365 dagars data som ska behållas, behålls dessa uppgifter. Arkivlagringsdagarna behåller dessa säkerhetskopierade data i det antal dagar som angetts.
Arkivrensning	Aktivera den här omkopplaren om du vill rensa "arkiverade" data efter arkivlagringen

	Dagar.
Åtgärder	Det låter dig redigera lagringsdagar, stänga av eller PÅ arkivering och / eller rensning, ändra arkivlagringsdagar och aktivera / av arkivrensning. Klicka på Spara i redigeringsläget om du vill spara ändringarna eller Avbryt om du vill återställa ändringarna.

Processövervakning

Avsnittet Processövervakning i verktyget Rensa och arkivera visar förloppet för rensnings- och arkivaktiviteten.

Fält	Beskrivning
Typ	Typ av tabell som rensas, det vill säga Core eller Reporting
Starttid för aktivitet	Starttid för rensnings- och arkiveringsaktiviteten
Sluttid för aktivitet	Sluttid för rensnings- och arkiveringsaktiviteten
Status	<p>Rensningsstatus</p> <p>Pausad anger att rensnings- och arkivaktiviteten har pausats på grund av att den konfigurerade sluttiden har nåtts. Den här statusen anger också att rensnings- och arkivaktiviteten inte är slutförd – det finns kvarvarande poster som ska rensas och arkiveras. Aktiviteten startar på nytt vid nästa konfigurerade starttid och rensar de poster som är äldre enligt de konfigurerade kvarhållningsdagarna.</p> <p>Klart betyder att alla poster har rensats (och arkiverats, om sådana har konfigurerats).</p> <p>Misslyckades indikerar att rensnings- eller arkivverktyget har misslyckats. Se felsökningen i komponentloggarna PurgeArchive.</p>

<p>Poster som påverkas</p>	<p>Antal poster som rensats (och arkiverats, om konfigurerats) som en del av rensningsaktiviteten.</p> <p>Om antalet poster i en tabell är mycket stort utför rensnings- och arkivverktyget aktiviteten batchvis, där varje bunt innehåller ett förkonfigurerat antal poster åt gången. Det här numret anges i egenskapen <code>PurgeBatchSize</code> i filen <code>PurgeArchive.web.config</code>.</p>
<p>Statusinformation</p>	

Pågår	Anta att det finns 50 000 poster i en tabell. Posterna rensas i 5 iterationer om 10 000 vardera. Tills den sista iterationen är klar och alla poster rensas visas statusen Pågående.
Klart	Om det finns 50 000 poster i en tabell och alla poster rensas (alla iterationer) blir statusen Lyckad.
Pausad	En tabell innehåller 50 000 poster och kräver att 5 iterationer med 10 000 poster vardera rensas. De tre första iterationerna är klara. Vid den konfigurerade sluttiden stoppas rensningsaktiviteten när den fjärde uppsättningen rensas. Statusen är markerad som Pausad. De återstående 20 000 posterna rensas när nästa starttid för rensningsaktiviteten uppnås.
Fel	En tabell innehåller 50 000 poster och rensas i fem iterationer om 10 000 vardera. Om den första iterationen lyckas och den andra iterationen misslyckas av någon anledning (till exempel databasfel) markeras rensningsaktiviteten som Fail- ure. Se loggarna och felsök.

Konfiguration av rensningsfiler

Med konfigurationen Rensa filer kan du konfigurera rensningsinställningarna för arkiverade filer. Programmet lägger till data i de olika databastabellerna och sparar vissa filer dagligen eller med konfigurerade intervall för att separera mappar. Dessa filer kan innehålla överföringsdata för kontaktfiler, feldata för kontaktfiler och så vidare. Dessa filer kan växa i antal och storlek och uppta diskutrymme, vilket saktar ner systemet. Detta strider mot den optimala datalagringsplanen. Använd konfigurationen Rensa filer för att hantera filer och lagringsutrymme optimalt. Navigera till avsnittet Rensa filkonfiguration för att öppna rutnätet som innehåller de konfigurationer som redan används.

Mer information finns i [Rensa filkonfiguration](#).

Konfiguration av rensningsfil

Du kan lägga till följande inställningar:

- Rensa filer
- Inställningar för rensningsfil

Lägg till rensningsfiler

Med funktionen Rensa filer kan du konfigurera platser där rensade data lagras, till exempel en lokal enhet, en delad enhet eller en Amazon S3-hink.

1. Ange en **beskrivning av rensningsmappen**.
2. Ange en **rensningsmapptyp**. De tillgängliga alternativen är **Lokal**, **S3** och **Delad enhet**.
 - a. Ange sökvägen till den **lokala** mapp där filerna ska rensas.
 - b. **Välj Amazon S3** om dina filer lagras i en Amazon S3-hink. **Välj S3-inställningar** i listrutan. Se Inställningar för rensningsfil. Markera kryssrutan Arkiv S3-inställningar om du vill spara inställningarna i ett arkiv. I fältet **S3-sökväg** väljer du sökvägen till S3-mappen eller nämner S3-mappens URL.
 - c. Välj den **delade enheten** om dina filer lagras på en delad enhet. Om du väljer delad enhet väljer du SharedDrive-inställningar i listrutan. Se Inställningar för rensningsfil. Aktivera kryssrutan **Inställningar för delad enhet** i arkivet om du vill spara inställningarna i ett arkiv. I fältet **Sökväg till delad enhet väljer du sökvägen till mappen Delad** enhet.

Obs! När du anger sökvägen ska du inte ta med något snedstreck/omvänt snedstreck i början. Om du till exempel kräver att dina data ska arkiveras i mappen Arkiv på den dator som har IP adressen 172.20.3.74 anger du IP-adressen som 172.20.3.74 och sökvägen som Arkiv. Om du använder en undermapp under Arkiv anger du rätt sökväg – Archive\PurgeData.
 - d. **Välj Google Cloud Storage** om dina filer lagras i **Google Cloud Storage** . Om du väljer delad enhet väljer du **inställningarna för Google Cloud Storage** i listrutan. Se Inställningar för rensningsfil. **Aktivera kryssrutan Arkivera lagringsinställningar** för Google Drive om du vill spara inställningarna i ett arkiv. I fältet **Bucket Path** väljer du sökvägen till bucketmappen.
3. **Aktivera kryssrutan Aktivera** undermapp om du vill rensa de arkiverade filerna i alla undermappar under huvudmappen.
4. Välj eller ange antalet **kvarhållningsdagar**.
5. Om du väljer att rensa de arkiverade filerna markerar du **kryssrutan Rensa aktiverad** .
6. Klicka på **Spara**.

Lägg till inställningar för rensningsfil

Med konfigurationen Rensa filinställningar kan du ange all åtkomstinformation (platser och referenser) om dina filplatser - Amazon S3-hink eller delad enhet - på en gemensam sida. Du kan sedan hänvisa till dessa inställningar på sidan Rensa fil. Detta sparar dig den tid det tar att ange all autentiseringsinformation för varje rensningsaktivitet. Alla konfigurerade inställningar visas när du navigerar till sidan.

1. Navigera till Lägg till **rensningsfilinställningar** och ange **inställningsnamnet**.
2. Välj lämplig **inställningstyp**.
3. Om inställningstypen är **S3** anger du AWS-åtkomstnyckel, AWS-hemlig nyckel, slutpunkt för AWS-region, KMS-nyckel och kryptering på serversidan. Välj KMS Encrypt om du vill att data ska krypteras med AWS KMS-kryptering.
4. Om inställningstypen är **Delad enhet** anger du IP adress, användar-id och lösenord.
5. Om inställningstypen är **Google Cloud Storage** anger du kontotyp, privat nyckel och klient-e-postadress.
6. Klicka på **Spara**.

Redigera inställningar för rensningsfil eller rensningsfil

1. Välj inställningarna för rensningsfil eller rensningsfil och klicka på **ikonen Redigera** på fliken **Åtgärd**.
2. Uppdatera informationen och klicka på **Spara**.

Ta bort inställningar för rensningsfil eller rensningsfil

1. Välj inställningarna för rensningsfil eller rensningsfil och klicka på **ikonen Ta bort** på fliken **Åtgärd**.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Typ av arkiv

Campaign Manager erbjuder följande arkivtyper:

Amazon S3 Bucket Arkiv Typ

1. Gå till fliken **Inställningar** och kontrollera att rensningsknappen är inställd på På. Användare kan inte stänga av detta.
2. Aktivera avstängningen **Arkivering** om du inte vill att rensade data ska arkiveras.

Obs! Om du stänger av arkiveringsknappen tar verktyget bort rensade data permanent från databasen. Du kommer inte att kunna komma åt rensade data.

3. **Välj arkivtyp** som Amazon S3.
4. Ange den **S3-URL** där dina arkiverade data lagras. Skapa en separat mapp på Amazon S3-bucketen för arkiverade data och konfigurera den mappen i fältet S3-URL.
5. Ange slutpunkten **för AWS-regionen**. Det här är den region som din AWS S3-bucket finns i.
6. Ange AWS-åtkomstnyckeln . Detta är nyckeln för att komma åt din AWS S3-hink. Åtkomstnycklar används för att signera de förfrågningar du skickar till Amazon S3. AWS validerar denna nyckel och tillåter åtkomst. Du använder åtkomstnycklar för att signera API begäranden som du gör till AWS.
7. **Ange Amazon AWS KMS-kryptering** (nyckelhanteringstjänst). Du kan ange värdet som sant eller falskt. Om värdet är true krypteras data som lagras i S3-bucketen.
8. Ange AWS **hemliga nyckel**. Detta är den hemliga nyckeln (som lösenordet) för AWS-åtkomstnyckeln som konfigureras i punkt 5 ovan. Kombinationen av ett åtkomstnyckel-ID och en hemlig åtkomstnyckel krävs för autentisering.
9. Ange krypteringen **på serversidan**. Detta är krypterings-/dekrypteringsnyckeln som definierar att rensade data krypteras med AWS Key Management System (KMS)-kryptering.
10. Ange KMS-nyckeln . Det här är nyckeln för att dekryptera data på S3-bucketen.

Arkivtyp för delad enhet

1. **Välj Arkivtyp** som **delad enhet**.
2. Ange adressen eller värdnamnet **för den enhet där arkiverade data lagras IP**.
3. **Ange användar-ID** för användaren som har åtkomst till ovanstående enhet för att lagra data. Detta bör vara en kombination av domän och användarnamn. Till exempel <domän>\AnvändarID.
4. Ange lösenordet för användaren för åtkomst till den delade enheten.
5. Ange sökvägen på den delade enhet där dina data ska arkiveras.

Obs! När du anger sökvägen ska du inte ta med något snedstreck/omvänt snedstreck i början. Om du till exempel kräver att dina data ska arkiveras i mappen Arkiv på den dator som har IP adressen 172.20.3.74 anger du IP-adressen som 172.20.3.74 och sökvägen som Arkiv. Om du använder en undermapp under Arkiv anger du rätt sökväg – Arkiv\Rensdata.

Databasarkivtyp

1. **Välj Arkivtyp** som **Databas**.
2. Välj en autentiseringstyp bland följande:
 - a. SQL autentisering: Detta är en typisk autentisering som används för olika databassystem och består av ett användarnamn och ett lösenord. Självklart kan en instans av SQL Server ha flera användarkonton (med SQL autentisering) med olika användarnamn och lösenord. I

delade servrar där olika användare ska ha tillgång till olika databaser, SQL autentisering är att föredra. SQL Autentisering krävs också när en klient (fjärrdator) ansluter till en instans av SQL server på en annan dator än den som klienten körs på.

- b. **Windows-autentisering:** När du öppnar SQL server från samma dator. den är installerad på, blir du normalt inte ombedd att skriva in ett användarnamn och lösenord. Med Windows-autentisering vet SQL servertjänsten redan att någon är inloggad i operativsystemet med autentiserade autentiseringsuppgifter. Den SQL servertjänsten använder dessa värden för att tillåta användaren i sina databaser. Naturligtvis fungerar detta så länge klienten finns på samma dator som den SQL servern, eller så länge den anslutande klienten matchar serverns Windows-referenser. Windows-autentisering används ofta som ett mer konsekvent sätt att logga in på en SQL serverinstans utan att skriva ett användarnamn och ett lösenord. När fler användare är inblandade, eller fjärranslutningar upprättas med SQL Server, bör SQL autentisering användas.
3. Ange IP **adressen** till den enhet som har databasen där dina arkiverade data lagras.
4. Ange portnumret som kommunicerar med databasen där arkiverade data lagras.
5. **Ange databasnamnet** . Skapa en databas via SQL Studio för att arkivera rensade data. Ange databasnamnet i det här fältet.
6. **Ange användar-ID** och **lösenord** för den användare som har åtkomst till databasen.

Arkivtyp för Google-lagring

1. **Välj arkivtyp** som **Google Cloud Storage**.
2. Välj en autentiseringstyp bland följande:
 - a. **SQL autentisering:** Detta är en typisk autentisering som används för olika databassystem och består av ett användarnamn och ett lösenord. Självklart kan en instans av SQL Server ha flera användarkonton (med SQL autentisering) med olika användarnamn och lösenord. I delade servrar där olika användare ska ha tillgång till olika databaser är SQL autentisering att föredra. SQL Autentisering krävs också när en klient (fjärrdator) ansluter till en instans av SQL server på en annan dator än den som klienten körs på.
 - b. **Windows-autentisering:** När du öppnar SQL server från samma dator som den är installerad på blir du normalt inte ombedd att skriva in ett användarnamn och lösenord. Med Windows-autentisering vet SQL servertjänsten redan att någon är inloggad i operativsystemet med autentiserade autentiseringsuppgifter. Den SQL servertjänsten använder dessa värden för att tillåta användaren i sina databaser. Naturligtvis fungerar detta så länge klienten finns på samma dator som den SQL servern, eller så länge den anslutande klienten matchar serverns Windows-referenser. Windows-autentisering används ofta som ett mer konsekvent sätt att logga in på en SQL serverinstans utan att skriva ett användarnamn och ett lösenord.

När fler användare är inblandade, eller fjärranslutningar upprättas med SQL Server, bör SQL autentisering användas.

3. Ange sökvägen till **arkiv-bucketen**. Det här är sökvägen på Google Cloud Storage där applikationen lagrar arkiverade data.
4. Ange kontotyp . Det här är kontotypen som används för att komma åt Google Cloud Storage. Använd ser- vice_account som standardkontotyp.
5. Ange klientens **e-postadress**. Det här är e-postadressen till det Google Cloud Platform-klientkonto som används för att få åtkomst till Google Cloud Storage.
6. Ange den privata nyckeln . Detta är den privata nyckeln till Google-kontot för åtkomst till Google Cloud Storage för att placera arkiverad data.

Fält

Fält	Beskrivning
S3-URL	URL som lagrar dina arkiverade data
AWS-regionens slutpunkt	Region som din AWS S3-bucket finns i
AWS-åtkomstnyckel	Detta är nyckeln för att komma åt din AWS S3-hink. Åtkomstnycklar används för att signera de förfrågningar du skickar till Amazon S3. AWS värderar denna nyckel och ger åtkomst. Du använder åtkomstnycklar för att signera API begäranden som du gör till AWS.
Amazon AWS KMS-kryptering	Ange detta som sant eller falskt. Om värdet är true krypteras data som lagras i S3-bucketen.
AWS hemlig nyckel	Detta är den hemliga nyckeln (som lösenordet) för AWS-åtkomstnyckeln som konfigureras i punkt 5 ovan. Kombinationen av ett åtkomstnyckel-ID och en hemlig åtkomstnyckel krävs för autentisering.
Kryptering på serversidan	Detta är krypterings-/dekrypteringsnyckeln som definierar att rensade data krypteras med AWS Key Management System (KMS)-kryptering.
KMS-nyckel	Detta är nyckeln för att dekryptera data på S3-bucket
Schemalägga	Definierar schema för rensningsaktiviteten.
Exkluderade dagar	Med fältet Uteslutna dagar kan du konfigurera de veckodagar då du inte vill att programmet ska utföra rensningsaktiviteten (eller Rensa och arkivera). Detta hjälper till att behålla data för rensningsuteslutna dagar. Detta är ett valfritt fält. Du kan välja flera dagar.
IP adress eller värdnamn	IP adress eller värdnamn för enheten där arkiverade data lagras.

Användar-ID	Användar-ID för användaren som har åtkomst till ovanstående enhet för att lagra data. Detta bör vara en kombination av domän och användarnamn.
Lösenord	Lösenord för användare att komma åt den delade enheten
Sökvägen	Sökväg till delad enhet där data måste arkiveras
SQL-autentisering	Detta är en typisk autentisering som används för olika databassystem och består av ett användarnamn och ett lösenord. Självklart kan en instans av SQL Server ha flera användarkonton (med SQL autentisering) med olika användarnamn och lösenord. I delade servrar där olika användare ska ha tillgång till olika databaser är SQL autentisering förutbestämd. SQL Autentisering krävs också när en klient (fjärrdator) ansluter till en instans av SQL server på en annan dator än den som klienten körs på.
Windows-autentisering	När du öppnar SQL server från samma dator som den är installerad på blir du normalt inte ombedd att skriva in användarnamn och lösenord. Med Windows-autentisering vet SQL servertjänsten redan att någon är inloggad i operativsystemet med autentiserade autentiseringsuppgifter. Tjänsten SQL server använder dessa autentiseringsuppgifter för att tillåta användaren i sina databaser. Naturligtvis fungerar detta så länge klienten finns på samma dator som den SQL servern, eller så länge den anslutande klienten matchar serverns Windows-referenser. Windows-autentisering används ofta som en mer Bekvämt sätt att logga in på en SQL serverinstans utan att ange ett användarnamn och ett lösenord. När fler användare är inblandade, eller fjärranslutningar upprättas med SQL Server, bör SQL autentisering användas.
Arkiverad bucketsökväg	Detta är sökvägen på Google Cloud Storage där applikationen lagrar arkiverade data.
Kontotyp	Det här är kontotypen som används för att komma åt Google Cloud Store- age. Använd service_account som standardkontotyp.
Klientens e-postadress	Det här är e-postadressen till det Google Cloud Platform-klientkonto som används för att få åtkomst till Google Cloud Storage. 8. Ange den privata nyckeln.
Privat nyckel	Detta är den privata nyckeln till Google-kontot för åtkomst till Google Cloud Storage för att placera arkiverad data.