Juridisk information

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 OVANNÄMNDA 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 betraktas som okontrollerade kopior och originalversionen online bör hänvisas till för senaste version.

Cisco har fler än 200 kontor runtom i världen. Adresser, telefonnummer och faxnummer visas på webbplatsen Cisco på Cisco.com.

Ändra anmärkning

Det här dokumentet beskriver de uppdateringar som gjorts i användarhandboken för versionen. Den innehåller en detaljerad logg över ändringar i olika avsnitt.

Sektion	Ändra beskrivning	Anledning till förändring	Datum	Version
Olika	Uppdaterat återuppringningsinnehåll	Tillägg av funktioner	02/13/2026	4.2.1.2507_Uppdatering6
Användare > roller	Uppdaterade åtkomsträttigheterna till användare för prestandamått.	Åtkomsten är endast begränsad till de kampanjer och kampanjgrupper som användaren har åtkomst till.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampanj> Konfigurera CSS för kampanj >	Uppdaterade de nya CSS-systemvillkoren	Systemvillkoren har uppdaterats för att passa fler typer av kontakter.	08/11/2025	4.2.1.2507
System > export- eller importkampanj	Lade till en anteckning om att redigera och spara en importerad kampanj innan den startades.	Importerade kampanjer fungerar bara när de redigeras och sparas (även om inga ändringar görs).	08/11/2025	4.2.1.2507

System > statlig rätt	Ändringar i State Law, State Law Group, Mode och andra element i State Law Group uppdateras.	State Law och State Law Group ändras.	08/11/2025	4.2.1.2507
Grupp	Lagt till innehåll för de nyligen introducerade tempolägena Preview Direct och Preview Standard.	Förbättring för att lägga till tempolägena Preview Direct och Preview Standard.	08/11/2025	4.2.1.2507
Verktyg > agentspårning	Ett nytt avsnitt, Agentspår, introduceras som ett verktyg för övervakning i realtid. Den ger detaljerad statistik om agentaktivitet och deras mappade kontakter.	För att möjliggöra insyn i agenternas prestanda i realtid och förbättra övervakningsfunktioner.	6/05/2025	4.2.1.2504
System > område och postnummer	En anteckning läggs till i avsnittet Importområde och postnummer som anger att tillståndsvärdet måste matcha ett befintligt tillstånd i systemet. Om det inte matchar, visas Tillstånd har inte tilldelats.	För att förbättra dataflexibiliteten och säkerställa korrekt mappning vid profilimport.	6/05/2025	4.2.1.2504

System > område-zip-tillståndskod
 	
Efterlevnad av > system
	Datum- och tidsfälten återspeglar nu den konfigurerade systemtidszonen:
	• På sidan Område/Postnummer, fälten Startdatum &; Tid och Slutdatum &; Tid för Blockriktnummer och Blockpostnummer.
	• I överensstämmelse:
	  ○ Importera fil- > fältmappning Tab.
	  ○ Snabbuppladdning Tab.
		För att justera visad tidszon.	6/05/2025	4.2.1.2504

	○ Snabbsökning Tab.			
Kampanjhanteraren	Ett nytt avsnitt läggs till med åtkomstinstruktioner för Campaign Manager, inklusive inloggningsmetoder med användare ID, Windows-autentisering och SSO.	Att guida användare genom olika inloggningssätt och öka insyn i inloggningsaktiviteten.	6/05/2025	4.2.1.2504
System>profil > Kontakter profiltyp	Användare kan nu ange upp till 5 postnummer i extra postnummer, plus 1 primär postnummer.	För att stödja avancerade geografiska Inriktning och ökad uppladdning	6/05/2025	4.2.1.2504
		Flexibilitet.		
Kampanjer > konfigurerar > länkning av kampanjer	TTL-funktionen (Retain Time to Live) har lagts till i kampanjlänkningen. Bevarar TTL från källkampanjen när knappen är PÅ.	Så här förbättrar du kontakthanteringens enhetlighet över sammanlänkade Kampanjer.	6/05/2025	4.2.1.2504
Användare > roller	En anmärkning läggs till: Fältet Rollnamn stöder högst 128 tecken.	För att klargöra systembegränsningar och förbättra inmatningen Validering.	6/05/2025	4.2.1.2504

Överensstämmelse > villkorsbyggare (CCB)	Följande valfria fält har införts i CCB: • Gemensamt fält – listruta med fält på global nivå. • Kontrollera operatör – lista över jämförelseoperatorer. • Markera Värde – textruta för jämförelsevärde.	Förbättra logiken för regelvalidering och säkerställa konsekvent skapande av efterlevnadsregler.	6/05/2025	4.2.1.2504
Användare > roller	**Rollbaserad åtkomst för rapporter** Aktivera kontroll över datasynlighet baserat på användarbehörigheter: - Tillämpas på **historikrapporter – beta**, med kontroller över kampanjer, kampanjgrupper och agenter när poster arkiveras. - Filter för kampanjer, kameragrupper och agenter i historiska betarapporter styrs nu av tilldelade rättigheter för dessa enheter. - Agenträttigheter läggs till som en ny post för alla uppringare. Agentfilter Tab visas bara om agenträttigheter har angetts.	Implementering av historiska rapporter – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Skriptdesigner	**Förbättringar av Script Designer**
	• Uppdateringar av siddesign: Den vänstra menyraden med tillgängliga grupper har tagits bort. Den första Tab, som nu heter "Lista", visar alla formulär som är tillgängliga i systemet.
	• Flikar och funktioner:
	  • Lista Tab: Visar ett rutnät med listrelaterad information.
	  • Formulär Tab:
		Förbättringar av Script Designer	07/02/2025	4.2.1.2501

	- En ny listruta för att välja en kampanj har lagts till, så att användare kan skapa formulär som är specifika för cam-paigns.
	- Formulärska pande element tidigare i den vänstra menyn har flyttats till den översta navigeringsli stan Tab.
	- All form av skapande funktion förblir oförändrad .
	- Rapport Tab:
	  - Sidomenyrad en med rapporter har tagits bort och ersatts av en navigering Tab under huvudnavigeri ngsfältet.
	  - Rapportfun ktionerna förblir oförändrad e.			

System > Reas-sign-agenter	Med alternativet Tilldela om agenter på systemmenyn kan användare nu tilldela AEM- och PCB-kontakter till olika agenter, inklusive borttagna och inaktiva agenter. • Tidigare togs borttagna agenter bort från Cam-paign Manager-systemet under synkroniseringen, vilket gjorde att deras	Förbättringar av omtilldelning av agenter	07/02/2025	4.2.1.2501

	Associerade kontakter är inte tillgängliga. - Med den här förbättringen behålls borttagna/inaktiva agenter i AE-systemet med en flagga (IsDeleted = 1) i tabellen OBD_AgentSkills, i stället för att tas bort. - Detta säkerställer att borttagna/inaktiva agenter förblir synliga på sidan Tilldela om agenter, så att användarna kan filtrera och omtilldela sina kontakter till andra agenter. **Obs!**: Funktionerna Personlig återuppringning och AEM kan inte användas för Webex CC från och med version 4.2.1.2501.			
System > område /Postnummer	**Uppdatering av tillståndskonfiguration** - Tillståndskonfigurationen flyttas till en ny gruppering med område och postnummer, vilket skapar ett mer intuitivt och logiskt gränssnitt för hantering av geografiska konfigurationer. - Staten Tab tas bort från State Law Group och anpassar den till relaterade geografiska enheter.	Ändringar i delstatslagen	07/02/2025	4.2.1.2501

Konfiguration av kampanj > AI	AI-konfigurationen Tab är strömlinjeformad för att endast visa viktiga ele-ment, vilket skapar ett renare och mer användarvänligt gränssnitt. Användargränssnittet spelar inte upp följande element: - **Bästa tiden att kontakta** Växla. - **Skjutreglaget** för kontakttröskel (Max: 100) med en motsvarande Spara-knapp. Vi har tagit bort RPC och	AI-konfiguration Tab förbättringar	7 feb, 2025	4.2.1.2501

	Tröskelräknare från användargränssnittet.			
Uppladdning av kampanj > kontakt	Alternativ för zonnamn har tagits bort I Kontaktuppladdning – Manuell, Profil, Salesforce och Acqueon-profiluppladdning har följande zonnamnsalternativ tagits bort: • Tidszon för kampanj • Områdesspecifik tidszon • Postnummerspecifik tidszon • Tidszon specifik för postnummer • Delstatsspecifik tidszon Fältet Zonnamn (tidszon) kan fortfarande överföras som ett valfritt fält.	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanj- > Greenzone-uppsättningar	Alternativ för zonnamn har tagits bort I Kontaktuppladdning – Manuell, Profil, Salesforce och Acqueon-profiluppladdning har följande zonnamnsalternativ tagits bort: - Tidszon för kampanj - Områdesspecifik tidszon - Postnummerspecifik tidszon - Tidszon specifik för postnummer - Delstatsspecifik tidszon Fältet Zonnamn (tidszon) kan fortfarande överföras som ett valfritt fält.	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanj- > Greenzone-uppsättningar	**Flexibla Greenzone-konfigurationer** - Flera alternativ för beräkning av gröna zoner är nu tillgängliga i kampanjkonfigurationen. - Greenzone-växeln button är alltid aktiverad och kan inte inaktiveras.	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Minst ett Greenzone-val krävs, med Kampanjtidszon inställt som standardval för nya kampanjer. **Flexibla konfigurationsalternativ för Greenzone** - Tidszon för kampanj - Uppladdad zon - Status - Postnummer och extra postnummer - Riktnummer (aktuellt läge eller alla lägen) - Läge Postnummer (nuvarande läge eller alla lägen)			
Kampanj > val av statlig lag	**Förbättringar av val av statlig lagstiftning** Förbättrad konfiguration av delstatslag ger nu större flexibilitet genom att tillåta flera val. **Konfigurationsalternativ för statlig lag** - Status - Postnummer och extra postnummer - Riktnummer (aktuellt läge eller alla lägen) - Läge Postnummer (nuvarande läge eller alla lägen)	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanj- > Greenzone-uppsättningar	**Avlägsnande av förbättrad grönzon som ett särskilt alternativ** • Enhanced Greenzone har tagits bort som ett stan-dalone-alternativ. • Användare kan nu välja en kombination av Flexibel grön-	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501

	zonalternativ baserat på deras krav. - En kombination av alla tillgängliga alternativ kommer att vara likvärdig med Enhanced Greenzone. Greenzone-beräkningsalternativ efter borttagning av förbättrad greenzone - Tidszon för kampanj - Uppladdad zon - Status - Postnummer och extra postnummer - Riktnummer (aktuellt läge eller alla lägen) - Läge Postnummer (nuvarande läge eller alla lägen)			
System > postnummer	**Ytterligare postnummerkonfiguration** - Ytterligare postnummer kan inte aktiveras utan att aktivera postnummer. - Postnummer kan dock aktiveras oberoende i Flexible Greenzone och Enhanced State Law Con-figuration.	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501
Uppladdning av kampanj > kontakt	**Förbättringar av kontaktuppladdning** I Kontaktuppladdning – Manuell, Profil, Salesforce och Acqueon-profiluppladdning är postnummerfältmappning nu obligatorisk när du väljer fältmappning för ytterligare postnummer.	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanjgrupp > tidszon	Tidszonsinställningarna har tagits bort från kampanjgrupperna.	Greenzone, State Law och Contact Block förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanj >	Förbättringar av användningstyp för tidszoner	Greenzone, delstat	07/02/2025	4.2.1.2501

Användnings typ för tidszon	I kampanjkonfigurationen är de tillgängliga alternativen för Användningstyp för tidszon: - Ingen - Åsidosätta - Om alternativet Åsidosätt är markerat visar systemet de tidszoner som är aktiverade för systemet.	Lag- och kontaktblocksförbättringar		
Kampanj > Greenzone	- Flera villkor definierar hur kontakter ska ringas upp baserat på inställningarna för flexibel grönzon. - Kontakter rings endast upp om de nödvändiga villkoren är uppfyllda.	Förklarar villkorsbaserad kon-taktleverans baserat på skärningspunkten mellan olika Greenzone-uppsättningar	07/02/2025	4.2.1.2501

Kontaktlistor för kampanjer >	**Tidszonsuppdatering för kontaktlistor och global överföringssida**
	- I kontaktlistorna Tab under Kampanjer visar följande fält nu datum och tid baserat på den konfigurerade systemtidszonen istället för UTC (servertidszon):
	  - StartTime-fältet på underfliken Kontaktlista. O
	  - ProcessedTime-fältet på underfliken Skurad lista.
	- På sidan Global överföring spelar fältet Uppladdad tid upp datum och tid baserat på den konfigurerade systemtidszonen i stället
		Kontaktlista – tidszonsrelaterade förbättringar	07/02/2025	4.2.1.2501

	för UTC (servertidszon).			
Kampanj	Förbättrad WxCC-förhandsgranskningskontakt	WxCC Set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupper >	Status genom att integrera den med processen Tele-phony Outcome - Agent Skip Close. Detta möjliggör bättre hantering av kontaktstrategin när en förvisningskontakts status är markerad som "Åtgärd".	visa uppdatering av kontaktstatus		
System > Global överföring	Begränsad användning av enkla citattecken inom VALUE-delen av villkoret när användare skapar villkor för att ladda upp kontakter.	Så här åtgärdar du syntaxproblem som leder till överföringsfel	07/02/2025	4.2.1.2501
Användarhandbok > system> överensstämmelse > snabbsökning	Snabbsökning har ändrats om du vill visa telefonnummer när en kontakts telefonnummer eller e-postadress har markerats som DNC eller NDNC under *typen Telefonnummer* . Affärsfält visas när en kontakts uppgifter läggs till som DNC eller NDNC under typen *Affärsfält* . Ändrade avsnittet Snabbsökning under avsnittet Efterlevnad.	För att förbättra användarens förståelse för sökresultat relaterade till DNC- och NDNC-typer.	25/10/2010	4.2.1.2410

Användarh andbok > Kampanj > Skapa grupp > Cam-paign	Funktionen Accelerated Dialing Method (ADM) implementeras från och med den här utgåvan. En anteckning tas bort från steg 3 i avsnittet Gruppval och ett nytt avsnitt med namnet Accelererad uppringning läggs till efter Gruppval. Dessutom ingår ett nytt avsnitt som heter Control Agent Desktop i slutet av användarhandboken.	Accelererad uppringning är en metod för att ringa utgående samtal i en mer kompatibel man-ner. Det effektiviserar uppringningspr ocessen effektivt och minskar den tid och ansträngning som krävs av agenter för att ringa samtal. Denna ändring förtydligar fea-turens kvalificeringssta tus, vilket säkerställer att användarna är medvetna om dess efterlevnadsfok userade fördelar och operativa förbättringar.	25/10/2010	4.2.1.2410

Användarhandbok > Alert > Cam-paign prognos och övervakning	Avsnitten Kampanjprognos och Cam-paign Monitor under Aviseringar är inaktuella i den här versionen. Undermenyalternativen tas bort och de är inte längre tillgängliga i snabblänkarna eller roll- och rättighetsavsnitten. Aviseringsfunktionen har nu flyttats till ett huvudmenyalternativ för förbättrad tillgänglighet och strömlinjeformad navigering.	Att informera användarna om utfasningen av specifika aviseringsfunktioner och omstrukturering en av aviseringssystemet för bättre användarupplevelse.	25/10/2010	4.2.1.2410
Användarhandbok > Kampanj > CSS	Ändrad för att visa ett bekräftelsemeddelande när du klickar på knappen Ta bort för CSS-villkor. Användare måste nu bekräfta borttagningen innan de fortsätter. Uppdaterat steg 7b under CSS > Order By.	För att säkerställa användarnas medvetenhet och förhindra acci-dental borttagningar genom att kräva bekräftelse innan åtgärder slutförs.	25/10/2010	4.2.1.2410
Användarhandbok > Gruppera > Lägga till en röstkamerag rupp > prediktivt tempoläge	En anteckning för steg 2b har lagts till. Observera: Uppringningshastigheten som ställs in här måste vara mindre än eller lika med det värde som anges i fältet Max uppringningsfrekvens.	För att klargöra begränsningar na för uppringningsha stigheten.	16/08/2024	4.2.1.2407
Användarhandbok > Webex Contact Center Dialer	Lade till en anteckning för steg 9. Alla ändringar som görs i uppringningsinställningarna kräver en ny synkronisering för att hämta alla resultat på Webex Contact Center-uppringaren.	För att förtydliga behovet av synkronisering efter en inställningsändring.	16/08/2024	4.2.1.2407

Inaktuella objekt

Sektion	Objektbeskrivning	Datum	Version
Efterlevnad av > system	JSON-uppladdningsalternativet har tagits bort för överföringstypen Com-pliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupper > tidszoner	**Utfasning av tidszoner inom kampanjgrupper** • Möjligheten att ange tidsinställningar för tidszoner inom en kampanjgrupp är inaktuell.	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Kunder kan fortsätta att konfigurera anpassade tidsinställningar på kampanjnivå med alternativet Åsidosätt.		
Kampanjer > detaljer Home Sida > prestandapanel	**Utfasning av förväntad slutförandetid** Funktionen Förväntad slutförandetid tas bort från instrumentpanelen för kampanjer och resultat. Det finns inga alternativa alternativ för den här funktionen. Kunder och partners som för närvarande använder den här funktionen rekommenderas att kontakta Acqueon för ytterligare hjälp.	07/02/2025	4.2.1.2501
Skriptdesigner	Användningen av VB-skript för PreCall, SMS och Email i Campaigns är inaktuell. VI rekommenderar kunder att migrera till biblioteksbaserade skript för fortsatt funktionalitet.	07/02/2025	4.2.1.2501

Innehåll

Ändra anmärkning 2
Inaktuella objekt 20
Kundengagemang 25
Integration 25
Webex Contact Center 25
Användarhandbok för Campaign Manager 26
Campaign Manager-konsolen 26
Språkstöd 26
Home sida 27
Home Sida Widgets 28
Ögonblicksbilder i realtid 28
Genvägar 30
Kampanjspecifika snabblänkar 30
Att göra-lista 31
Licensöverträdelse 31
Kampanj 31
Förutsättningar 32
Komma igång 32
Skapa kampanj 37
Kampanjgrupp 38
Kontaktstrategi 39
Information om kampanjen 43
Konfigurera kampanj 47
Grupp 103
Få åtkomst till en grupp 103
Lägg till en röstkampanjgrupp 103
Lägg till en manuell kampanjgrupp 112
Systemkonfiguration 113
Tidszon 120
Överensstämmelse 122
Global uppladdning 131
Affärsresultat 102
Delstat, riktnummer och postnummer 104
Statlig rätt 108
Semester 113
URL 114
Profil 115
Efterlevnad av sekretess 129
Andra inställningar 133
Tilldela om agenter 138

Globala affärsparametrar 140
Status för hög tillgänglighet 142
Identitetsautentisering 142
Exportera eller importera kampanj 144
Kampanjkategori 146
Konfiguration av CPaaS-provider 148
API Nycklar 150
Byggare av efterlevnadsvillkor 152
PII-skydd 156
Webex Contact Center Uppringare 158
Kontaktstrategi 159
LÄGG TILL LÄGEN 159
Kontaktstrategi - Typer 160
Skapa kontaktstrategi 160
Lägeshantering 162
Licens 164
Användningsrapport 165
Användare 170
User Creation (Skapa användare) 170
Fält 171
Skapa användare 171
Skapa domänanvändare 173
Skapa SSO användare 174
Roller 175
Skriptdesigner 187
Samtalsguide 188
Varningar 195
Systemmeddelanden 196
Systemmeddelanden 196
Kampanjövervakning 200
Kampanjprognos 202
Verktyg 204
Rensa och arkivera 207
Kontroll Agent Desktop 221
Tillgängliga filter 221
Logga in 221
Agentstatus 221
Utloggning 222
Rapporter 222

Kundengagemang

Campaign Manager är ett kraftfullt verktyg för kampanjhantering och listhantering. Den är utformad med funktionalitet och funktioner som syftar till att öka anslutningen till rätt part och uppnå kampanjens affärsmål genom utgående flerkanalsinteraktioner. 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 (regel F) samtidigt som listpenetrationen maximeras med hög framgångsgrad.

Integration

Webex Contact Center

Campaign Manager tillhandahåller kampanjhanteraren och efterlevnad för Webex Contact Center. Webex Contact Center använder den inbyggda uppringaren för olika tempolägen. Campaign Manager tillhandahåller information för kontakthantering och följer alla efterlevnadskrav. Campaign Manager styr Webex Contact Center-kampanjer från programmet.

Användarhandbok för Campaign Manager

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- och SMS kampanjer
- 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.

Öppna Kampanjhanteraren

Logga in med användaruppgifterna i Campaign Manager

1. Gå till inloggningssidan för Campaign Manager. URL:en medföljer Campaign Manager-paketet.
2. Ange användaren ID och det ursprungliga lösenordet som medföljer paketet. Så här lägger du till användare eller administratörer. Se avsnittet Användare .

Logga in med Windows-autentisering

1. Om administratören har konfigurerat Windows-användarautentisering loggar du in på Campaign Manager med dina domänuppgifter.
2. Information om hur du lägger till Windows-användare finns i avsnittet Användare i System.

Logga in med identitetsleverantör för enkel inloggning (SSO)

1. Om administratören har aktiverat SSO-autentisering loggar du in med identitetsleverantören Enkel inloggning (SSO).

2. Information om hur du lägger till SSO användare finns i avsnittet Skapa SSO användare i System.

Obs:

Vid lyckad inloggning visas senaste inloggningsdatum och -tid bredvid välkomstmeddelandet [användarnamn] i rullgardinsmenyn längst upp till höger på skärmen. Formatet baseras på dina nationella inställningar och tidszoninställningar.

Home sida

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.

Home Sida Widgets

Sidan Home innehåller följande widgetar:

- Ögonblicksbilder i realtid
- Kampanjspecifika snabblänkar
- Att göra-lista
- Snabblänkar 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 programmet från 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 upphört att gälla (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 navigeringen till önskad sida enklare och snabbare med ett enda klick från sidan Home. Så här lägger du till sidor i snabblänkar:

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

Kampanjspecifika snabblänkar

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 snabblänk till.
3. Klicka **på Länka** på önskat konfigurationsobjekt för att placera snabblänken i widgeten. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort en snabblänk.

Att göra-lista

Programmet innehåller en inbyggd att göra-lista, användbar för att spåra eller hantera aktiviteter som ska hanteras av uppringningsadministratören. 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 läget SMS.
3. Ange den **aktivitet** som ska utföras som en del av uppgiften. Aktivitet relaterad till ovanstående objekt är **Skapa kampanjen** SMS.
4. Ange en **DateTime** för slutförandet av uppgiften.
5. Klicka på **Spara**.

Licensöverträdelse

På sidan Home visas en statisk varning 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 Home Telefon, Arbetstelefon, Mobil (Röst).

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 kampanjkörning och även för uppringning av 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 **skärmen**

Kampanj Home . 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:

*TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

I ovanstående formel beräknas slutförda samtal enligt nedan:

CompletedCalls = Antal (stängd) + 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. **Gruppnamn** 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 daglig starttid för kampanjen.
5. **Slutdatum Daglig sluttid** – Slutdatum för kampanjen och daglig sluttid för kampanjen.
6. **Status Slutförd**: Visar kampanjens status.
   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. **Stoppar** – När du stoppar en eller flera kampanjer med knapparna Sidåtgärder visas statusen som **Stoppar**. 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 stoppade. 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, cam-paign-helger, 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.
   k. **Markerad för borttagning** – Det anger att kampanjen har flaggats för borttagning, men att den ännu inte har tagits bort permanent.

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	Kontakt flyttad till annan cam-paign	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 att ringa.
21	Låst för PCB-leverans	Kontakt som är låst och levereras endast för ett personligt återuppringningssamtal (PCB).
22	Låst för leverans av CSS-kontakter	Kontakt som är låst för leverans via ett kontaktval

		Schema för strategi (CSS).
23	Låst för AEM leverans	Kontakt som är låst för Agent-Executive Mapped deliv-ery.
24	Låst av Omplanera till Res-chedule kontakt	Kontakt låst av omschemaläggaren som ska levereras som omarbetad.
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	Löpt ut	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. En kampanj kan bara tas bort om den inte har tillståndet Verkställande. Knappen Ta bort aktiveras endast om kampanjen inte har tillståndet Utför. När användaren klickar på **Ta bort** öppnas ett popup-fönster med följande varningsmeddelande för att informera användaren om borttagningen:

  Den här åtgärden markerar kampanjen för borttagning. Kampanjen tas bort permanent när alla relaterade kampanjer når ett icke-körbart tillstånd.

  Borttagningen av en kampanj går inte att ångra och kan inte ångras. När borttagningsfunktionen har initierats ändras kampanjens status till *MARKERAD FÖR BORTTAGNING* för att återspegla den väntande borttagningsprocessen.

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. En kampanj kan bara tas bort om den inte har tillståndet Verkställande. Knappen Ta bort aktiveras endast om kampanjen inte har tillståndet Utför. När användaren klickar på **Ta bort** öppnas ett popup-fönster med följande varningsmeddelande för att informera användaren om borttagningen:

  Den här åtgärden markerar kampanjen för borttagning. Kampanjen tas bort permanent när alla relaterade kampanjer når ett icke-körbart tillstånd.

  Borttagningen av en kampanj går inte att ångra och kan inte ångras. När borttagningsfunktionen har initierats ändras kampanjens status till *MARKERAD FÖR BORTTAGNING* för att återspegla den väntande borttagningsprocessen.

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 Kamkategori** 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 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 ele-ment som programmet använder för att bestämma kontakternas tidszoner är postnummer, riktnummer, stat och så vidare.

8. Välj antal dagar från **Tid till Live(dagar)** räknare. **Time to Live** är antalet dagar som kontakterna laddat upp via funktionen för automatisk uppladdning.
9. TURN **Arbetsdagar** slås **PÅ** så att programmet beräknar Tid att leva endast med arbetsdagar.
10. Välj en **användningstyp** för tidszon för kampanjen. Det finns tre alternativ du kan välja mellan:
    a. **Ingen: Det här alternativet väljer tidszonen för kampanjen i Tidszoner**.
    b. **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.
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.

4. **Välj kampanjgruppen** på rullgardinsmenyn för att koppla den till kampanjen.
5. Gå till avsnittet **Kontaktstrategi** .

Accelererad uppringning

Snabbuppringning är en metod för att ringa utgående samtal på ett mer kompatibelt sätt. Det effektiviserar uppringningsprocessen effektivt och minskar den tid och ansträngning som krävs av agenter för att ringa samtal.

Med den här funktionen kan en automatisk uppringare ringa upp kontakter som inte är PEWC-kontakter (kontakter som inte gett sitt samtycke eller kontakter till kunder som inte har samtyckt till att ta emot samtal från en automatisk uppringare). Ett koncept som kallas Human Initiated Dialing using Control Operator introduceras i den här funktionen. Här tar kontrolloperatörer emot kontakter utan samtycke genom det befintliga ramverket för kontaktleverans. Sedan klickar du på kontakterna på en Control Agent Desktop av Control Operator och levereras till uppringaren för uppringning.

1. Välj samtyckesgrupp i listrutan. En samtyckesgrupp levererar samtyckeskontakter för en ADM-kampanj.
2. Välj gruppen **Icke-medgivande** i listrutan. En icke-samtyckesgrupp levererar kontakter med icke-samtycke för en ADM-kampanj. Utför följande steg för att ringa en kontakt.
   a. **Operatör** - Välj **operatör** för att utföra manuell uppringning. En kontrolloperatör accepterar kontakterna för att leverera till uppringaren.
   b. **Välj** automatiskt för att utföra automatisk uppringning. Agenter kan automatiskt ringa upp dessa kontakter utan att kontrolloperatörerna behöver ingripa.
3. **Statusgrupp** – Välj Tillståndsgrupp i listrutan.

   Se till att **alternativet Accelererad uppringning** är aktiverat i State Law Group-funktioner under State Law Group för att leverera en kontakt.
   a. **Operatör** - Välj **operatör** för att utföra manuell uppringning. En kontrolloperatör accepterar kontakterna för att leverera till uppringaren.
   b. **Välj** automatiskt för att utföra automatisk uppringning. Agenter kan automatiskt ringa upp dessa kontakter utan att kontrolloperatörerna behöver ingripa.
4. **Uppslagstyp** – Välj uppslagstyp från **Medgivande** och **Icke-samtycke.**
   a. **Samtycke** - Systemet undersöker kontakterna i PEWC-tabellen och levererar matchande kontakter till samtyckesgruppen.
   b. **Icke-samtycke** - Systemet undersöker kontakterna i icke-PEWC-tabellen och levererar matchande kontakter till gruppen utan samtycke.

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

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** - TURN omkopplaren **PÅ** om allt du vill att antalet globala och dagliga försök 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 är markerad 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 -** TURN omkopplaren **PÅ** för att stänga kontakten när gränsen för dagliga återförsök har uppnåtts.
5. **Övergångsfönster** - TURN omkopplaren **PÅ** 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.

Information om kampanjen

När du har skapat en kampanj måste du redigera den och uppdatera följande information i **Kampanjinformation** Tab.

Konfigurationsalternativ

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

- **Länkning**: Aktivera det här alternativet om du vill att kontakterna i den aktuella kampanjen ska länkas (länkas) till andra kampanjer.
- **Blockera område/postnummer**: TURN den här omkopplaren PÅ för att förhindra uppringning av kontakter från blockerade områden/postnummer under den angivna blockerade varaktigheten.
- **DNC**: TURN DNC-omkopplaren PÅ för att aktivera DNC-screening för kontakter i den här kampanjen. DNC-listan (Do Not Call) säkerställer efterlevnad genom att förhindra oönskade samtal eller meddelanden till telefonnummer som är markerade som DNC inom organisationen. Nationell ring inte
- **NDNC:** Aktivera den här växeln för att aktivera NDNC-screening för kontakter i kampanjen. National Do Not Call (NDNC) är ett register på nationell nivå som säkerställer överensstämmelse med telekomregler som förbjuder oönskade samtal eller meddelanden till nummer som anges som NDNC.
- **Processförare**: TURN Processföraren slår PÅ för att möjliggöra efterlevnadskontroller under uppladdning av data. Denna funktion säkerställer juridisk efterlevnad vid uppladdning och hantering av kontakter.
- **Precall Script**: Aktivera växeln Precall Script för att köra ett skript före varje samtal. Detta skript kan integreras med externa program eller databaser för att fatta slutliga uppringningsbeslut. Alternativen inkluderar:
  - Bibliotek: Välj ett skript i skriptbiblioteket.
  - VBScript: Kör ett anpassat skript.
- **PostCall Script**: Aktivera Postcall Script-växeln för att köra ett skript efter varje samtal. Detta kan användas för olika ändamål, till exempel validering av samtalsresultat, anpassning av omplaneringsbeteende eller integrering med tredjepartssystem (till exempel uppdatering av CRM-samtalsstatus). Alternativet inkluderar:
  - **Före omplanering**: Körs innan en kontakt bokas om, vilket gör att anpassad logik kan påverka omplaneringsparametrar.
  - **Efter omplanering**: Körs efter omplanering, vilket möjliggör ytterligare strategianpassning eller uppdatering av externa plattformar.
  - **Båda**: Körs både före och efter omplanering.
- **CPT**: TURN CPT-omkopplaren PÅ för att möjliggöra kontroller av kundönskad tid under datauppladdning, baserat på valda parametrar.
  - Aktivera CPT på både kampanj- och statslagsidorna.
  - Välj lägesvärde eller unik identifierare i listrutan.
  - Unika identifierare skapas i globala affärsparametrar.

Grön zon och statlig lag

Grön zon är en funktion för att säkerställa att kontakter levereras ENDAST baserat på möjliga tidszoner och statliga regler som hämtas 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.

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 anropbart fönster.

På samma sätt, om statlig lag är aktiverad, skulle 22 stater relaterade till dessa tidszoner identifieras. Funktionen Förbättrad grönzon validerar start- och sluttiderna för alla 22 tillstånd, slår samman efterlevnaden och levererar kontakten i det korsande tillåtna samtalsfönstret.

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

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

Aktivera Greenzone

Som standard är Greenzone aktiverat och alternativet Kampanj väljs automatiskt. Greenzone kan inte inaktiveras.

- **Kampanjtidszon** – TURN detta om du vill tillämpa kampanjtidszon. Representerar tidszonen som konfigurerats på kampanjnivå. Kontakterna valideras mot den här tidszonen för att säkerställa efterlevnad av kampanjspecifika uppringningsregler.
- **Uppladdad zon** – TURN detta för att tillämpa Uppladdad zon. Avser tidszonen som laddats upp för kontakten i datafilen. Denna zon fungerar som en referens för att säkerställa att kontakten är uppringbar under de tillåtna timmarna.
- **Stat** - TURN detta för att tillämpa detta. Anger status som är kopplad till kontakten. Tillståndsspecifika uppringningsregler, till exempel samtalstider och helgdagar, tillämpas.
- **Postnummer** - TURN detta för att tillämpa detta. Kontaktens primära postnummer används för att härleda motsvarande tidszon och kontrollera eventuella zip-specifika uppringningsbegränsningar.
- **Ytterligare postnummer** - TURN detta för att tillämpa detta. Eventuella ytterligare postnummer som är associerade med kontakten. Dessa kontrolleras för överensstämmelse med tidszon, vilket ger flexibilitet för kontakter med mul-tiple associerade platser. Detta kan endast aktiveras om postnummer är aktiverat.
- **Riktnummer** - TURN detta för att tillämpa detta. Avser riktnumret som är kopplat till kontaktens telefonnummer. Det hjälper till att bestämma tidszon och statliga bestämmelser för uppringning.

- **Nuvarande läge** - TURN detta för att tillämpa nuvarande läge. Anger läget (till exempel SMS, e-post, röst) som för närvarande utvärderas för kontakten. Programmet ser till att det här läget är uppringningsbart baserat på reglerna.
- **Alla lägen** - TURN detta på för att verifiera uppringbarheten för alla tillgängliga lägen. Om alla lägen följer tidszons- och delstatsregler levereras kontakten till uppringaren.

- **Mode Zip Code** - TURN detta för att tillämpa Mode Zip. Avser postnummer som härletts specifikt för ett läge (till exempel e-post eller SMS). Det säkerställer kontaktens lägesspecifika överensstämmelse.
  - **Nuvarande läge** - TURN detta för att tillämpa nuvarande läge. Anger läget (t.ex. SMS, e-post, röst) som för närvarande utvärderas för kontakten. Programmet ser till att det här läget är uppringningsbart baserat på reglerna.
  - **Alla lägen** - TURN detta på för att verifiera uppringbarheten för alla tillgängliga lägen. Om alla lägen följer tidszons- och delstatsregler levereras kontakten till uppringaren.

Statlig rätt

Kontakter kan tillhöra flera tidszoner baserat på riktnummer, postnummer, extra postnummer och postnummer på lägesnivå, beroende på de konfigurerade tillstånden. En enda kontakt kan behöva kontrolleras för säkra uppringningsbara tider över flera parametrar, inklusive tillåtna uppringningstider på statlig nivå. Genom att aktivera Greenzone but-ton på kampanjnivå säkerställer du att programmet kontrollerar alla dessa parametrar innan kontakten levereras för uppringning.

Statliga lagar reglerar kontaktcenterverksamhet och kan konfigureras på applikationsnivå för att gälla specifika kampanjer. Så här aktiverar du efterlevnad av delstatslagar:

- Aktivera efterlevnad av **delstatslagen** på kampanjnivå för att säkerställa att alla parametrar kontrolleras innan du levererar en kontakt för uppringning.
- Välj State Law Group **i listrutan för att tillämpa regler för efterlevnad av** statlig lag på din cam-paign. 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**.
- **Tillstånd**: Efterlevnad tillämpas baserat på det tillstånd som konfigurerats i de systemomfattande programuppsättningarna. Detta tillämpar tillåtna uppringningstider på statlig nivå för kampanjen.
- **Postnummer**: Efterlevnad tillämpas baserat på postnumret som konfigurerats i systemet.
- **Ytterligare postnummer**: Säkerställer efterlevnad genom att kontrollera alla ytterligare postnummer som är associerade med kontakten för tidszon och statlig lagefterlevnad.
- **Riktnummer**: Överensstämmelse baseras på det riktnummer som konfigurerats i systemet. Statliga lagar kopplade till riktnumret tillämpas.

- **Aktuellt läge:** Kontrollerar efterlevnaden för det aktuella läget (till exempel SMS, e-post, röst) som utvärderas för att säkerställa att det följer tillståndsreglerna.
- **Alla lägen**: Verifierar att alla tillgängliga lägen överensstämmer med tidszoner och delstatsbestämmelser innan kontakten levereras till uppringaren.

- **Läge postnummer**: Säkerställer överensstämmelse baserat på postnummer som är specifikt för läget.
  - **Aktuellt läge**: Kontrollerar efterlevnaden för det aktuella läget som utvärderas för att säkerställa att det följer tillståndsreglerna.
  - **Alla lägen**: Verifierar att alla tillgängliga lägen överensstämmer med tidszoner och delstatsbestämmelser innan kontakten levereras till uppringaren.
- Klicka på **Spara**. 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. Kampanjinformation
2. Kanalinställningar
3. Affärsparametrar
4. AI-konfiguration

   Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.
5. CSS
6. Kedja
7. Kontaktlistor
8. Hantera kontakter
9. Schemalägga
10. IVR Mallredigerare
11. Redigeraren för e-postmallar

    För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.
12. SMS Mallredigerare

    För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.
13. Annan konfiguration
14. Inställningar för uppringare

Var och en av menyalternativen ovan kan placeras som en **snabblänk** på sidan application **Home** . Klicka på önskad **länk** och sidan är nu tillgänglig för visning/redigering med ett enda klick direkt från programmets Home sida.

Kanalinställningar

Utför följande steg:

1. Välj en **e-postserver** för kampanjen.
2. Ange ett tröskelvärde för e-post i fältet Timeout **för** e-post. Den här tröskeln avgör den längsta tillåtna tiden för systemet att bearbeta och skicka e-post. Intervallet är 1 till 2400 timmar.
3. Om det här är en SMS-kampanj väljer du en **SMS Server** för kampanjen. Intervallet är 1 till 1440 minuter.
4. Ange ett tröskelvärde för SMS i **fältet SMS Timeout** . Det här fältet anger det maximala antalet SMS-meddelanden eller hur snabbt de kan skickas inom en definierad period.
5. Välj den **primära kortkoden** i nedrullningsbara listan. Detta är den huvudsakliga kortkoden som används för att skicka SMS /email i kampanjen.

   För en kampanj som konfigurerats med en SMS server visas den **primära kortkoden** och **SMS texttypen** Fält är obligatoriska.
6. Välj den **sekundära kortkoden** i nedrullningsbara listan. Detta är den sekundära kortkoden som används för att skicka SMS /email i kampanjen.

   För en kampanj som konfigurerats med en SMS server visas den **primära kortkoden** och **texttypen SMS** Fält är obligatoriska.
7. Välj # **SMS Timeout Disposition** i listrutan. Den definierar SMS resultatet för en kontakt när tidsgränsen för kontakten nås. Standardvärdet är Lyckades.
8. **Välj SMS Texttyp** i listrutan, till exempel Dynamisk, Statisk, Tvåvägs. Den anger vilken typ av SMS som konfigurerats för kampanjen. Detta är ett obligatoriskt fält när en SMS server mappas till kampanjen.
   a. **Dynamisk**: Tillåter användning av personligt eller variabelt innehåll i SMS, till exempel att infoga kundspecifik information som namn, kontoinformation eller orderstatus.
   b. **Statisk**: Skickar ett enhetligt meddelande till alla mottagare utan anpassning. Detta är lämpligt för allmänna aviseringar, varningar eller kampanjmeddelanden.
   c. **Tvåvägskommunikation**: Möjliggör tvåvägskommunikation så att mottagarna kan svara på SMS.
9. Om du vill aktivera en chattrobot för 2-vägs SMS kommunikation väljer du en i listrutan ChatBot-konto.
10. Välj samtalsguiden i listrutan som är mappad till kampanjen.
11. Ange ett **prefix** för att lägga till en specifik sträng i början av den överförda kontaktinformationen.

12. Ange ett **suffix** om du vill lägga till en sträng i slutet av kontaktinformationen innan den skickas till uppringaren.

I kanalinställningarna stöds inte Tab, SMS och E-post för närvarande.

Affärsparametrar

Affärsparameter 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 Agent Desktop 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 **Datatyp** väljer du en **datatyp** 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. TURN **Stor data-påslagning** för att definiera den här affärsparametern som ett bulkfält. Affärsparametrar som definieras som bulkfält har inga begränsningar för fältlängden för data som går in som affärsparameter.
5. Ange antalet tecken som tillåts för data i **kolumnen Teckenlängd** .
6. TURN **Agentvyn PÅ** för att visa dessa affärsparametrar för agenterna på deras skrivbord.

   För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.

7. TURN **Agentvy/Redigera** PÅ så att agenter kan redigera.

   För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.

8. TURN **DNC-omkopplaren PÅ,** 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. Helst kan det finnas identiska affärsfält över kam-paigns som kan behöva grupperas för olika ändamål.

13. Kund ID kan till exempel vara ett affärsfält i alla kampanjer för vilka gruppering är nödvändig 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 fältet Kampanj#** Tab 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 AI-konfigurationen Tab inaktiverad.

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

Bästa tiden att kontakta

Best Time to Contact är en modell med artificiell intelligens som hjälper till att minska antalet nya samtalsförsök 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:

- TURN **PÅ** den **bästa tiden att kontakta** , växla för att aktivera den bästa tiden att ringa efter kontakterna.
- Använd skjutreglaget eller ange ett värde för **Kontakttröskel**. Det här fältet är endast aktivt om omkopplaren Bästa tid till kontakt är inställd på På.
- Klicka på **Spara**.

Den artificiella intelligensen i applikationen bestämmer sannolikheten för att lyckas nå rätt kon-takt. Denna sannolikhet uttrycks i procent. Högre procentandel, bättre är chanserna för framgångsrik anslutning.

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

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

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 skickar en viss procentandel eller ett visst antal Plat-inum-kontakter och/eller guld- och silverkontakter baserat på prioriteten.

Gå till **CSS** och **skärmen Kontaktvalsstrategi** visas.

Skapa en ny CSS-grupp

Utför följande steg för att skapa en ny **kontaktvalsstrategigrupp** :

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. Välj Målgrupp i listrutan.
4. Du kan skapa villkor antingen med alternativet **Byggvillkor** eller Skrivvillkor . Aktivera önskad omkopplare baserat på dina önskemål.
5. Gå till avsnittet CSS-villkor .

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. TURN **Advanced Builder-omkopplaren PÅ** 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 så här:
   a. Ange en öppen hakparentes - (- i den första cellen.
   b. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** . För att veta mer, klicka här.

c. Välj en jämförelseoperator bland alternativen nedan – detta är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. De tillgängliga parametrarna är:
    i. är exakt lika med
    ii. är mindre än
    iii. är mindre än eller lika med
    iv. är större än
    v. är större än eller lika med
    vi. är inte lika med
    vii. Gilla
    viii. I
    ix. Inte i
    x. Inte som
d. Ange ett värde som det här villkoret ska uppfylla för att kontakten ska väljas för leverans.
e. Stäng fästet.

4. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor. Följande är standardvillkor för CSS:
    a. Prioriterade kontaktsamtal - Gamla kontakter
    b. Prioriterade kontaktsamtal - Gamla kontakter
    c. Specifika stunder
5. Slutför **steg 4** till **9**. Lägg till så många villkor som du kan behöva för din CSS.
6. När du är klar med villkoren klickar du på **Spara** för att slutföra
7. Om du inte använder Advanced Builder använder du den enkla byggaren som visas på skärmen nedan:
8. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** . Se steg 5 för mer information.

   Obs!: Om du väljer Systemfältslista ID eller Global lista ID kan du i ett popup-fönster välja behörighetslistan från de tillgängliga listorna.
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 det här villkoret ska uppfylla för att kontakten ska väljas för leverans.
11. Stäng fästet.
12. Klicka på knappen **Lägg till** om du vill lägga till ytterligare ett villkor.
13. På den nya raden väljer du antingen **OCH** eller **ELLER i** listrutan Beslut.
14. Du kan fortsätta att lägga till fler sådana villkorsgrupper. Klicka på **Spara** när du är klar.

15. Om du vill lägga till fler grupper väljer du knappen **Lägg till** bland gruppåtgärdsknapparna .
16. Upprepa **steg 12** till **17**.
17. Gå till **avsnittet Beställ efter** .

Fält:

Fält	Beskrivning
Max försök igen	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 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 – Home, Arbete 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. **För** närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.
SMS Försök igen	Detta är det aktuella ökade värdet för antalet återförsök som tillåts för kontakter som ska levereras för SMS kampanjer. **För** närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.
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- / telefoniresultatet 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	Listan ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör list-ID:n i det här CSS-villkoret levereras.
samtalstyp	Samtalstypen. Till exempel Personlig återuppringning, Vanlig återuppringning, vanligt samtal osv.
SenasteUtgång	Det senaste resultatet som angetts för den här kontakten. Kontakter med det valda Senaste resultatet levereras.

Globalt list-ID	Den globala listan ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör de globala list-ID:na i det här CSS-villkoret levereras.
Userid	Detta har agenten ID taggat 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

1. Du kan också använda **alternativet Skrivvillkor** i stället för att använda Enkel eller Avancerad villkorsbyggare.
2. Om du vill börja skriva CSS-villkoren aktiverar du växeln **Skrivvillkor** . Tänk på följande innan du väljer alternativet Skrivvillkor:
   a. Programmet validerar endast syntaxen - tillåter dig inte att spara villkor med fel syntax.
   b. Programmet validerar inga fält. Om syntaxen är giltig och frågan inte returnerar några resultat kontrollerar du och förfinar/skriver om frågan.
3. Börja ditt tillstånd genom att öppna en klammerparentes ({). Programmet dyker upp tre objekt
   a. Systemfält
   b. Affärsparametrar
   c. Uttryck – Mer information finns i Uttrycksverktyget.
4. 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. **KontaktID** - Kontakten 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. Klicka på OK i popup-bekräftelsefönstret för att ta bort.
   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 på** nytt 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 interaktionen 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 kundnummer ID (till 345678), och agenten uppdaterar värdena. När kontakten öppnas igen med CSS-villkoren har du möjlighet att återgå till det ursprungliga mobilnumret och kunden 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. **Ny kontakt – lista DESC**: Detta villkor inkluderar nya kontakter som programmet ännu inte har levererat till uppringaren. Det börjar ringa från den senaste uppladdningen till den äldsta. Inga uppringningsförsök görs för dessa kontakter innan dess.
2. **Ny kontakt – lista ASC**: Detta villkor inkluderar kontakter från äldre uppladdningar som fortfarande väntar på leverans till uppringaren. Den ringer upp från den äldsta uppladdade kontakten.
3. **Schemalagd kontakt**: Detta villkor gäller kontakter som du schemalägger för uppringning vid en viss tidpunkt.
4. **Ny kontakt – Kontakta ASC**: Det här villkoret prioriterar kontakter baserat på den äldsta tiden då kontakten skapades först. Den förblir inaktiverad som standard.
5. **Ny kontakt - Kontakta DESC**: Detta villkor prioriterar kontakter baserat på den senaste tiden då kontakten skapades först. Det förblir också inaktiverat som standard.
6. **Anpassade villkor**: Det här är användardefinierade villkor som konfigurerats för att uppfylla specifika kampanjkrav.

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.

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 flytttypen 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.

Mappning

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. Målaffärsfälten visar alla affärsfält **som mappats i målkampanjen** .Källaffärsfälten **visas i en listruta** . Mappa varje **målaffärsfält** till ett **källaffärsfält**.

Om fälten Lägen och Företag är gemensamma i både käll- och målkampanjer fylls fälten i automatiskt.

5. TURN **knappen** Färska kontakter **PÅ** 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 en lyckad kampanjkedja.

8. TURN **Slå** PÅ **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. TURN **Slå** PÅ **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. TURN **Slå** PÅ Behåll tid till live **om** du vill behålla antalet dagar som kontakterna är aktiva i den länkade kampanjen, enligt vad som anges i källkampanjen. I läget AV återställs antalet dagar som kontakterna är aktiva i den kedjade kampanjen.

11. Klicka på knappen **Spara** för att slutföra mappningen.

Resultat

Navigera till **avsnittet Resultat** för att välja de **resultat** som ska initiera länkningen 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 länkningen.
3. **Alla affärsresultatgrupper** fylls i i listrutan **Gruppnamn** . Välj en **resultatgrupp** för företag.
4. Alla resultat under denna **affärsresultatgrupp** är ifyllda. Välj de affärsresultat **som krävs** för länkning.
5. **I fönstret Telefoniresultat** 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 telefoniresultat** för det valda **läges** - och **kontaktstrategiparet** visas. Välj ikonen **Telefoniresultat** för länkning.

   Kontakter med återuppringningstelefoni kan inte länkas till andra kampanjer.

8. Klicka på knappen **Spara** för att slutföra länkningen.

   De **mappade resultaten** Tab innehåller alla mappade **affärs** - och **telefoniresultat** . Välj antingen **Affärsresultat** eller **Telefoniresultat** under **Mappade resultat** Tab om du vill se alla länkmappningar.

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

   Målkampanjerna har en lista ID numrerad som -1. Inkommande länkade kontakter från andra kampanjer läggs till i listan. Varje målkampanj har bara en lista (lista ID -1) för inkommande kedjekontakter från andra kampanjer.

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 separatorer, filer med kommaseparerade värden, databastabeller etc.

Rutnätet innehåller en lista över alla kontaktlistor med följande information:

1. **Lista ID** - Listan ID som genereras av programmet för den här listan.
2. **Global lista ID** - Om den här listan är en del av en global lista visas den globala listan ID här.
3. **Starttid** - Det här är starttiden för listan. Den baseras på den tid som konfigurerats i systeminställningarna.

   Anmärkningar: 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 överförts 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 Pro-gress	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 stoppad och stängd	Kontakten stoppad och stängd, levereras inte till uppringaren.
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	Kontakt som är låst och levereras endast för en personlig

		återuppringning.
22	Låst för CSS	Kontakt som är låst för leverans via en kontaktvalsstrategi (CSS)

	Kontakter Leverans	Schema.
23	Låst för AEM leverans	Kontakt som är låst för Agent-Executive Mapped leverans.
24	Låst av Res-chedule till Res-chedule kontakt	Kontakt låst av omschemaläggaren för att levereras som omplanerad.
25	Låst av Res-chedule 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	Löpt ut	Utgången kontakt.
40		Det här är en tillfällig kontaktstatus för poster som misslyckats med efterlevnad (misslyckades på grund av CCB-regel, lägestider 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 / TotalRe-cordsAvailable) * 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 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. Den visar tiden baserat på den konfigurerade systemtidszonen.

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 uppdelningen 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.

Obs!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.

Obs!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

Kontaktlistesidan har en Tab som heter Scrubbed List. Den här Tab 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 skrubbas baserat på förhållandena i skrubbfilen, och skrubbdetaljerna lis-ted här. De uppgifter som anges är:

1. **Lista ID** - Listan ID som genererats för den rensade kontaktlistan. Detta är en fortsättning på den tidigare uppladdningslistan ID och börjar inte från 1.
2. **Bearbetad tid** – Datum och tid då kontakterna i den här listan rensades, baserat på den tid som ställts in i systemkonfigurationen.
3. **Skrubbade kontakter** – Antalet kontakter som rensats från en uppladdad lista.
4. Expandera **Skrubbade kontakter** om du vill se listvis information.

Detaljgranskningen av skrubbade kontaktuppgifter innehåller listan 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. Gå 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 TURN omkopplaren Aktivera avancerad villkorsbyggare PÅ.
    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 punkter för överföring.
      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.

   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.
   Obs:

   Om inget ytterligare postnummer anges används det primära postnumret som standard.

   Du kan ange upp till fem ytterligare postnummer. Du kan bara lägga till flera postnummer om lämplig serverdelskonfiguration har angetts.

   När ett ogiltigt postnummer anges för en kontakt hämtar programmet standardpostnummervärdet från filen för kontaktuppladdaren, 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.

h. Mappa **enheten ID** i listrutan. Det här fältet används för att mappa den unika identifieraren för enhet som användes för att ta kontakten. Det kan vara en telefon, dator eller någon annan enhet.

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. Komplett kartping 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 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. **För** närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact

    Center
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 i listan ska visas per format i en viss lista och inte för en lista över hela kampanjen. Välj en **lista 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 överförda kontakter för att kunna ringas, 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:

    a. **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.

    b. 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 dubbletter, filtrerade utifrån affärsfält.

    Obs!: Programmet söker först efter dubbletter 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.

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

17. **Filter**: Kontakter från listor kan filtreras utifrån två affärsfält.
    a. **Affärsfält1**: Det primära fält baserat på vilket du vill filtrera och matcha för duplicerings-/uppdateringsåtgärd. Alla kampanjaffärsfält listas för val.
    b. **Affärsfält2**: Det sekundära fält baserat på vilket du vill filtrera och matcha för duplicerings-/uppdateringsåtgärd. Alla kampanjaffärsfält listas för val.

    Du kan välja ett eller båda affärsfälten. Om du markerar båda fälten filtreras kontakterna med operatorn OCH, det vill säga baserat på BÅDA affärsfälten
18. Du kan markera DNC- och NDNC-kontakter vid uppladdningstillfället genom att fylla i **DNC/NDNC-sek-tionen** .
    a. 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 entiteter för validering mot **delstat, använd alternativet Områdespostnummer** .

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-ååååå, HH:mm, dd/MM/ååååå, HH:mm, MM-dd-ååååå, HH:mm, MM/dd/ååååå, HH:mm, ååååå-MM-dd, HH:mm och ååååå/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- / telefoniresultatet definieras.
5. **Enhet ID** – Den unika ID för enheten som meddelanden om identitetsautentisering skickas till. En enhet ID kan vara ett mobilnummer, program ID eller en mobil utrustningsidentitet.

Hantera kontakter

Hantera kontakter är en kraftfull funktion för att utföra ett brett spektrum av uppgifter som rör kontakter. Med **Man-age Contacts** 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**: Tilldela om personliga återuppringningssamtal till andra agenter när tilldelade agenter inte är tillgängliga.

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 skrivvillkor för att fylla i kontakter. Detta är en valfri konfiguration.

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 2:00 PM BST, konverterar programmet BST till IST och fyller i kontakter som har en starttid för samtal kl 6:30 PM IST. Rutnätet som fyller i kontakterna visar dock den användarvalda tidszonen, det vill säga 2,00 PM 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. TURN **Skrivvillkor** PÅ om du skriver dina egna filtervillkor för att söka efter kon-takter.
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 som du skriver i textrutan Skrivvillkor konverteras (av programmet) till en SQL-fråga och resultatet 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 Rettries** – Detta är det aktuella inkrementerade värdet för de nya försök som gjorts för varje kontakt i kampanjen.

d. **Cycle Rettries** - 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 – Home, Arbete och Mobilnummer. En uppringningscykel slutförs när programmet ringer upp alla dessa lägen (i konfigurerad ordning) en gång vardera.

e. **Email Rettries** - 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 ökade 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- / telefoniresultatet 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** - Listan ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör list-ID:n i det här CSS-villkoret levereras.

m. **CallType** - Samtalstypen. Till exempel Personlig återuppringning, Vanlig återuppringning, vanligt samtal och så vidare.

n. **LastOutcome** – Det senaste resultatet som angetts för den här kontakten. Kontakter med det valda Senaste resultatet levereras.

o. **Global ListID** - Den globala listan ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör de globala list-ID:na i det här CSS-villkoret levereras.

p. **Användar-ID** - Det här är agenten ID taggad till kontakten. Samtal levereras till uppringaren och korrigeras till agenten som nämns i det här fältet.

q. **Telefonnummer** - Telefonnumret till kontakten som ska levereras enligt denna CSS.

r. **Zonnamn** – Namnet på den tidszon som kontakten tillhör.

s. **StatusReasonID** – Det här är heltalsvärdet, som är den interna ID 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, etc.

3. Du kan också använda **byggvillkoret** för att skapa villkor för filtervillkor för att söka efter kontakter.
4. TURN **Advanced Builder-omkopplaren PÅ** om du vill bygga ett **avancerat tillstånd**.

   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 **Advanced Builder-omkopplaren** 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 **listrutan Systemfält/Affärsfält** . Se steg 5 i Skapa ett CSS-villkor – Byggvillkor.
   a. Om du väljer Systemfältslista **ID** eller **Global lista ID** visas ett popup-fönster där du kan välja lämplig lista bland 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 Builder**som visas på skärmen nedan:
14. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** . Se steg 5 i Skapa ett CSS-villkor – Byggvillkor.
    a. Om du väljer Systemfältslista **ID** eller **Global lista ID** visas ett popup-fönster där du kan välja behörighetslistan bland 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** 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 **14** till **21**.
22. Välj ett lämpligt objekt i **listrutan Systemfält/Affärsfält** . 23.
23. **I listrutan 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 - den unika kontakten ID för kontakten som anges enligt villkoren.

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

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

Lista ID - listan 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 affärsfältvärden för den här kontakten listas i ett affärsfält per kolumn. Om något affärsfält innehåller ett datetime-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 58
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 **But-ton för omplanering/återställning** av 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 schemalägga 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 på** nytt 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 kunden 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 det efterföljande datumintervallet 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 fylls i 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 det här uppföljningsdatumintervallet 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 om agenter

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 en **agent ID** som ett samtal ska omtilldelas 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** . Den ytterligare informationen förklarar när agenttilldelningen 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 vidaretilldelas 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

Schema Tab hjälper dig att 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 spelas CSS-alternativet upp.

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 veckodagsrutnätet 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 vardag. 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 du vill konfigurera och TURN 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 slår TURN **på Anpassad tid**.
4. I kolumnen Tidsintervall visas standardstart- och sluttiderna 12:00 AM till 11:59 PM. 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.

IVR Mallredigerare

Mallredigeraren IVR är ett verktyg i programmet som används för att skapa och konfigurera IVR mallar för kampanjer. Det innehåller ett användargränssnitt där du kan definiera information om IVR-kampanjen, till exempel mallnamn, beskrivning och CPaaS-leverantör. Redigeraren vägleder användarna genom en guide för att slutföra de nödvändiga inställningarna för IVR-kampanjen, så att rätt meddelande konfigureras för uppspelning under kampanjen.

Förutom både agentkampanjer och agentlösa uppringningskampanjer stöder programmet även IVR-kampanjer med CPaaS-leverantörer (Communications Platform as a Service). Det här avsnittet handlar om att skapa en IVR mall för att köra en kampanj.

1. Klicka på **IVR mallredigeraren** om du vill skapa och konfigurera en IVR kampanj.
2. Klicka på **Lägg till** för att lägga till en ny IVR mall.

3. Ange ett **IVR mallnamn** och en **beskrivning**.

4. Välj en **CPaaS-leverantör ID** i listrutan. Objekten som konfigurerats i CPaaS-inställningarna fylls i som alternativ i den här listan. Mer information finns i CPaaS-inställningar.

5. Om du vill använda den här mallen som aktiv mall markerar du kryssrutan **Aktiv mall** .

   Obs!: Pågående samtal fortsätter att använda den gamla mallen. Nya samtal växlar över till den här aktiva mallen.

6. Klicka på

Nästa.

Mallparameter

Utför följande steg:

1. Välj önskad **promptttyp**.

   a. **Inspelad**: Mallen IVR är utformad för att spela upp ett inspelat meddelande i samtalet. För att veta mer, klicka här.

   b. **TTS**: Text to Speech (TTS) är när meddelandet sparas som textfiler på servern. TTS-motorn konverterar texten till tal för att spela upp meddelandet i samtalet. För att veta mer, klicka här.

Inspelad promptttyp

1. **Välj promptttyp** som **inspelad**.

2. Ange meddelandets **ljudfilnamn.** Den fullständiga sökvägen där den ligger.

3. Om omkopplaren Överför är PÅ anger du följande fält enligt detaljerna.

   a. **Överföringsmetod**: Välj en överföringsmetod. Välj På begäran om du vill att samtalet ska vidarekopplas på begäran av kunden. Välj Alltid om du vill att alla samtal ska vidarekopplas.

   b. **DTMF**: Välj ett DTMF-nummer att överföra samtalet till. Detta gäller endast för On Demand-överföringsmetoden.

   c. **Max försök**: Välj antalet **maximala försök** att överföra det här samtalet. Detta gäller endast för On Demand-överföringsmetoden. Programmet begränsar de försök som konfigurerats här innan samtalet avbryts om indata DTMF är ogiltiga även efter att felet har återupptagits.

4. Välj en **överföringstyp**. Om du vill överföra till en telefon väljer **du Tel**. Om du vill överföra till en SIP telefon väljer **du SIP**.

5. Ange en **överföringsdestination** dit samtalet ska överföras.

6. Ange ett **namn på** ljudfilen för överföringsmeddelandet. Det här är meddelandet som spelas upp när ett samtal överförs.

7. Låt omkopplaren **för Live Voice Detection** vara AV om du inte vill att programmet ska identifiera en live-röst vid överföring (jämfört med en telefonsvarare som svarar på ett samtal). Om du vill att programmet ska upptäcka en levande röst vid överföring, TURN omkopplaren Live Voice Detection PÅ.

8. Om en telefonsvarare upptäcks väljer du rullgardinsmenyn AMD-behandling för hur det överförda samtalet ska behandlas. Tillgängliga alternativ är:

a. **Överför till agenter** - Överför samtalet till en agent.

b. **Koppla från** - Lägg på samtalet.

c. **Lämna ett meddelande** - Lämnar ett meddelande till den som ringer.

9. Låt reglaget **Utgående uppringare ID** vara AV om du inte vill att en uppringare ID ska visas vid samtalsdestinationen, TURN omkopplaren PÅ och ange en utgående uppringare ID som ska visas för samtalsdestinationen.

Typ av TTS-prompt

1. Välj promptttyp som **TTS**.
2. Välj ett **språk**.
3. Välj en **rösttalang** i listrutan. Det här är rösten som spelar upp den talkonverterade texten under samtalet.
4. Ange det första TTS-meddelandet. Det här är det första meddelandet som spelas upp för uppringaren på IVR. Du kan också tagga affärsfält inom klammerparenteser som ska inkluderas i meddelandena. Du kan till exempel säga: Hej {Förnamn} {Efternamn}, ditt kreditkortssaldo är {Förfallodag}, som ska betalas senast {Förfallodatum}.
5. Om du TURN **på knappen Överföring** anger du följande fält:

   a. Välj en överföringsmetod. Du kan välja **På begäran** om du vill att samtalet ska vidarekopplas på begäran av kunden eller **Alltid** om du vill att varje samtal ska överföras.

   b. Välj ett DTMF-nummer som samtalet ska överföras till. Detta gäller endast för On Demand-överföringsmetoden.

   c. Välj antalet maximala försök att överföra samtalet. Detta gäller endast för On Demand-överföringsmetoden. Programmet begränsar de försök som konfigurerats här innan samtalet avbryts om överföringen misslyckas.

   Ett försök räknas när kunden antingen inte ger några indata eller nycklar i en ogiltig indata på den konfigurerade DTMF.

6. Välj en **överföringstyp**. Om du vill överföra till en telefon väljer du Tel. Om du vill överföra till en SIP telefon väljer **du SIP**.
7. Ange en **överföringsdestination** dit samtalet ska överföras.
8. Ange ett **överföringsmeddelande TTS-text**. Det här är meddelandet som spelas upp när ett samtal överförs.
9. Låt omkopplaren **för Live Voice Detection** vara AV om du inte vill att programmet ska identifiera en live-röst vid överföring (i motsats till en telefonsvarare som svarar på ett samtal). Om du vill att programmet ska upptäcka en levande röst vid överföring, TURN omkopplaren Live Voice Detection PÅ.

   a. Om en telefonsvarare upptäcks väljer du listrutan AMD-behandling för hur det

överförda samtalet ska behandlas. Tillgängliga alternativ är:

i. **Överför till agent**: överför samtalet till en agent.

ii. **Koppla från**: lägg på samtalet.

iii. **Lämna ett meddelande**: lämna ett meddelande till den som ringer.

10. Låt reglaget **Utgående uppringare ID** vara AV om du inte vill att en uppringare ID ska visas på samtalsdestinationen. TURN slå PÅ och ange en utgående uppringare ID som ska visas för samtalsdestinationen.

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
- Kampanjmål
- Konfigurera telefoniresultat
- 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 tangentfunktioner SQL 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

I Kampanjmål Tab kan du ställa in 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 telefoniresultat 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.

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 något av dessa agentsynliga resultat för att döljas för agenter eller vice versa, TURN **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

För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.

I **avsnittet Agent Desktop Configuration (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. TURN **Kräver disposition** PÅ 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 TURN EOD-omkopplaren PÅ. Om du TURN påslagen avslutas DNC vid slutet av dagen på det antal dagar som 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** för att 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 uppringare

Med **modulen Uppringningsinställningar** 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" på nästa sida
2. "Filter" på nästa sida
3. "CLI" på sidan 77
4. "Telefonsvararbehandling" på sidan 79
5. "Behandling av övergivna samtal" på sidan 79

Fält

Fält	Beskrivning
Allmänna villkor	Antalet totala villkor.
Villkorets namn	Villkorets namn.

Villkor Beskrivning	Beskrivning av villkoret.
Aktiverad	TURN På/av omkopplaren för att aktivera eller inaktivera tillståndet.

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 programmet 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**. Detta 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 Målkampanjgrupp väljs den första målkampanjgruppen som standard och värdena fylls i på följande flikar baserat på inställningarna för tempolägen i kampanjgruppen.
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 försök igen	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 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 – Home, 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 ökade 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 cam-paign. Denna poäng kan också ställas in vid tidpunkten för uppladdning eller avslutning, samtidigt som affärs- / telefoniresultatet 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	Listan ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör list-ID:n i den här CSS-funktionen levereras.
samtalstyp	Samtalstypen. Till exempel Personlig återuppringning, Vanlig återuppringning, vanligt samtal och så vidare.
SenasteUtgång	Det senaste resultatet som angetts för den här kontakten. Kontakter med det valda Senaste resultatet levereras.

Globalt list-ID	Den globala listan ID som kontakten tillhör. Kontakter som tillhör de globala list-ID:na i det här CSS-villkoret levereras.

Userid	Detta har agenten ID taggat 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.
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 samtal ID till 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 samtal ID till kunden när ett samtal tas emot.

Behandling av telefonsvarare

För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.

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

För närvarande stöds inte den här funktionen i Webex Contact Center.

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**.

Grupp

Klicka på **System** i menyrutan 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 menyrutan 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 och se kampanjerna som tillhör kampanjgruppen.
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 som 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 cam-paignen 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 Contact Center). 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 slutför valet av Global Business ness Parametrar 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 en utgående uppringare ID.

   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
   ikon.

Förhandsgranska direkt tempoläge

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 Contact Center). 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 slutför valet av Global Business ness Parametrar 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 en utgående uppringare ID.

   b. Använd skjutreglaget eller ange en tidsgräns för förhandsgranskningserbjudandet. Det här är den tid som agenten har på sig att acceptera/hoppa över/ta bort en förhandsgranskningskontakt.

   c. I listrutan väljer du en timeoutåtgärd för förhandsversionserbjudande. Om agenten inte agerar på förhandsversionserbjudandet bearbetar programmet automatiskt kontakten baserat på det här valet. Tillgängliga alternativ är Acceptera, Hoppa över och Ta bort.

   d. I fältet Förhandsgranskningsåtgärder inaktiverade väljer du de alternativ (flera val tillåtna) som ska inaktiveras.

   e. 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
   ikon.

Standardläge för förhandsgranskning av tempo

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 Contact Center). 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 slutför valet av Global Business ness Parametrar 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 en utgående uppringare ID.

   b. Använd skjutreglaget eller ange en tidsgräns för förhandsgranskningserbjudandet. Det här är den tid som agenten har på sig att acceptera/hoppa över/ta bort en förhandsgranskningskontakt.

   c. I listrutan väljer du en timeoutåtgärd för förhandsversionserbjudande. Om agenten inte agerar på förhandsversionserbjudandet bearbetar programmet automatiskt kontakten baserat på det här valet. Tillgängliga alternativ är Acceptera, Hoppa över och Ta bort.

   d. I fältet Förhandsgranskningsåtgärder inaktiverade väljer du de alternativ (flera val tillåtna) som ska inaktiveras.

   e. Klicka på Spara och navigera till avsnittet CPA.

   Om du vill få direkt tillgång till beskrivningar av fält i **avsnittet Uppringningsinformation** klickar du på **ikonen Hjälp** .

4. Fyll i följande i avsnittet CPA-parametrar.

   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 på att identifiera terminationstonen i ett röstmeddelande innan samtalet avslutas.

   d. Använd skjutreglaget eller ange en Min tystnadsperiod. Det här är tiden, i millisekunder, för tillämpningen att klassificera ett samtal som röstdetekterat.

   e. Använd skjutreglaget eller ange en analysperiod. Det här 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.

E. Navigera till avsnittet Globala affärsparametrar och slutför valet av Global Business ness Parametrar för gruppen.

F. Navigera till avsnittet Uppringarinformation.

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
ikon.

Progressivt tempoläge

1. Fyll i **avsnittet Kampanjinformation** enligt nedan om du väljer Tempoläge som Progressiva:
    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.
2. **I avsnittet Uppringningsinformation** anger du följande information om du väljer Tempoläge som Progressivt:
    a. Ange en utgående uppringare ID.
    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.
    d. Om det är en agentlös kampanj (progressiv IVR kampanj) använder du skjutreglaget eller anger antalet IVR portar för kampanjen.

    Om du vill få direkt tillgång till beskrivningar av fälten **i avsnittet Uppringarinformation** klickar du på hjälpikonen
    ikon.
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 på att identifiera terminationstonen i ett röstmeddelande innan samtalet avslutas.

d. Använd skjutreglaget eller ange en Min tystnadsperiod. Det här är tiden, i millisekunder, för tillämpningen att klassificera ett samtal som röstdetekterat.

e. Använd skjutreglaget eller ange en analysperiod. Det här 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
ikon.

Prediktivt tempoläge

1. Fyll i **avsnittet Kampanjinformation** enligt nedan om du väljer Tempoläge som Förutsägbart:

   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.

2. **I avsnittet Uppringarinformation** anger du följande information om du väljer Tempoläge som Prediktivt:

a. Ange en utgående uppringare ID.

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.

   Uppringningshastigheten som ställs in här måste vara mindre än eller lika med det värde som anges i fältet Max uppringningsfrekvens.

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.

i. Om det är en agentlös kampanj (progressiv IVR kampanj) använder du skjutreglaget eller anger antalet IVR portar för kampanjen.

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

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 på att identifiera avslutningstonen i ett röstmeddelande innan samtalet avslutas.

   d. Använd skjutreglaget eller ange en Min tystnadsperiod. Det här är tiden, i millisekunder, för programmet att klassificera ett samtal som röstdetekterat.

e. Använd skjutreglaget eller ange en analysperiod. Det här är tiden, i millisekunder, som programmet 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
ikon.

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 initiellt. 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. Aktivera kryssrutan Automatisk balansering om du automatiskt vill att kontakterna från den överförda filen automatiskt ska fördelas jämnt till alla kampanjer som är mappade till gruppen.

   f. Ställ in leveransfrekvensen. Detta är väntetiden mellan iterationer i sekunder.

   g. Ställ in Digital kölängd, som bestämmer antalet kontakter som står kvar i kön för omedelbar leverans till uppringaren.

   h. Aktivera växlingsknappen Mappning av kontohantering för att tillåta personlig service genom att mappa en agent enbart till en kund i en agentbaserad kampanj. **Account** Executive Mapping stöds ännu inte i WxCC.

   i. Navigera till avsnittet Globala affärsparametrar och välj de globala affärsparametrarna för gruppen.

   j. Klicka på **Spara** för att slutföra.

Lägg till en manuell kampanjgrupp

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

Du kan även lägga till en manuell kampanjgrupp i programmet Kampanjhanteraren. Dessa är dialer-inde-pendent 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 kontakterna, istället för att levereras till en uppringare, placeras i en separat tabell. 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 – Agentmappning.
5. I avsnittet **Kontaktparametrar** anger du följande information:
    a. Initialt antal kontakter är antalet kontakter som du tänker skicka till uppringaren från början. 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. Aktivera kryssrutan Automatisk balansering om du automatiskt vill att kontakterna från den överförda filen automatiskt ska fördelas jämnt till alla kampanjer som är mappade till gruppen.
    f. Ställ in leveransfrekvensen. Detta är väntetiden mellan iterationer i sekunder.
    g. Ställ in Digital kölängd, som bestämmer antalet kontakter som står kvar i kön för omedelbar leverans till uppringaren.
    h. Aktivera växlingsknappen Mappning av kontohantering för att tillåta personlig service genom att mappa en agent enbart till en kund i en agentbaserad kampanj.

    Account Executive Mapping stöds ännu inte i WxCC.

    i. Välj lämpliga agenter under Agentmappning att mappa med kampanjgruppen. Du kan välja flera agenter.

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**. Ändringarna träder i kraft omedelbart.

Systemkonfigurationen innehåller följande funktioner:

Lägen

Lägen avser den metod eller det kommunikationskanalprogram som används för att interagera med en kund. Cam-paign 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 användaren 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 underkampanjer, 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 8.00 PM 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.

Ferier

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 ofta sett webbsida genom att öppna en annan webbläsare Tab. 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-postservrar 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-servrar.

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

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

API Nycklar

Den här funktionen underlättar säker åtkomst till tredjepartsprogram 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 Man-ager. Dessa nycklar hjälper till att säkra 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 standbyläge. 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 (Home eller Office eller Other) eller en mobil (Home eller Office eller Other).

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

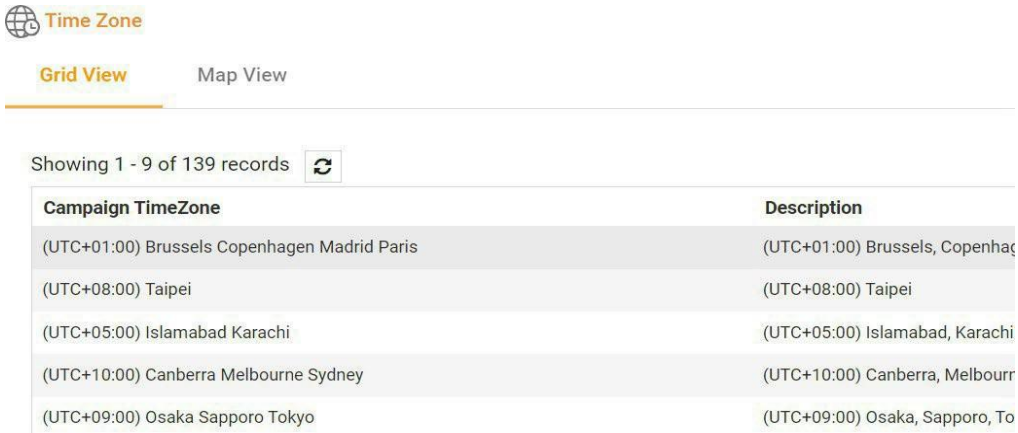
Tidszon

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 rutnätsvyn och kartvyn. 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

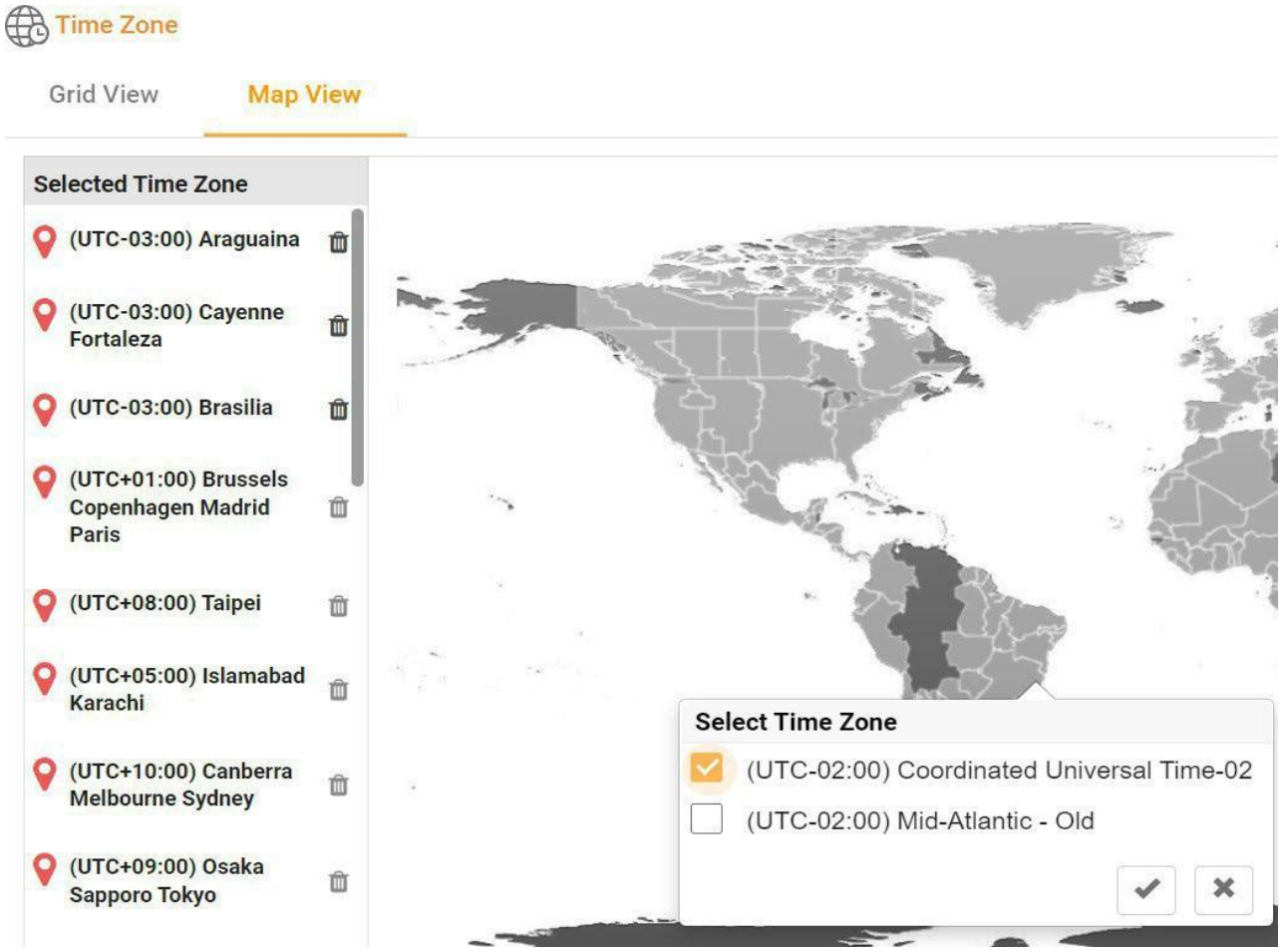
1. Navigera till rutnätsvyn .



2. Välj tidszon och aktivera tidszon för en kampanj.

Kartvy

1. Navigera till kartvyn .



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.
  DNC-registret är en lista över kontakter som har begärt att inte ta emot oönskade telefonsamtal. Dessutom betyder *DNC Kontakta inte* för e-post och SMS kanaler. När en kontakt markeras under DNC blockeras alla kanaler (röst, SMS och e-post) från ytterligare oönskad kommunikation.
- National Do Not Call (NDNC) - Detta är DNC-registret på nationell nivå. Om ett nummer är registrerat under NDNC ringer ingen person eller organisation oönskade samtal. NDNC gäller också för nationella kontaktpolicyer *för SMS- och e-postkanaler, vilket säkerställer att* ingen oönskad kommunikation sker via något medium.
- 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.

  Anmärkning:
  - Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.
  - Om CPT-värdet dupliceras uppdateras inte posterna, även om start- och sluttiden skiljer sig åt. Ett nytt värde läggs bara till i CPT-tabellen när CPT-värdet är unikt.

Importera fil

1. Välj uppladdningstyp och **importläge** i listrutan.
2. **Välj filtyp** från **Text/CSV** eller **Anpassad**.
3. Om filtypen är 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 Tab.
4. 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.

5. Om det krävs en profil[1] för att ladda upp, välj från listrutan. För snabbuppladdning, se "Snabbuppladdning " på sidan 91.

Fältmappning

1. Gå till **fältmappningen** Tab.
2. Välj landskoden i listrutan för att mappa den till landskodsfältet.
3. Välj DNC-data i listrutan för att mappa dem till fältet DNC-data.
4. Välj riktnummer i listrutan för att mappa det till fältet Riktnummer.
5. Välj kanaltyp i listrutan för att mappa den till fältet Kanaltyp. Du kan välja flera kanaltyper som röst, röstbrevlåda, e-post, SMS och CPAAS.
6. Om överföringstypen är **NDNC:**
   a. **Välj NDNC-data** i listrutan.
   b. Välj fälten **Startdatum** och **Slutdatum** i listrutan som du vill mappa.
   c. Välj datumformat i listrutan.
7. Om uppladdningstypen är **DNC**:
   a. Välj DNC-data i listrutan.
   b. 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.
   c. TURN på den giltiga varaktigheten genom att aktivera DNC Forever. Om det här fältet är aktiverat inaktiveras fälten **Startdatum** och **Slutdatum** .
   d. **Välj Startdatum** och **Slutdatum** om **fältet DNC för alltid** inte är aktiverat. Datum och tid visas baserat på systemets konfigurerade tidszon.
   e. Välj datumformat i listrutan. Det här fältet visas bara när DNC-varaktighet har aktiverats.
8. Om uppladdningstypen är **PEWC**:
   a. Välj fältet PEWC-data i listrutan.
   b. Klicka på ett av **Samtycke** eller **Icke-samtycke** för att ange om kontakten måste levereras som Samtycke (användartillhandahållet samtycke) eller Icke-samtycke enligt definitionen av Tidigare Express Skriftligt kon-sent.
9. Om uppladdningstypen är **CPT**,

---

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, åtkomstuppgifter, kartläggning

av affärsfält, ans så vidare, praktiskt taget allt asso-ciated med en uppladdning. Allt du behöver göra är att välja filsökväg, välja en profil och ladda upp.

1. Välj en tidszon genom att välja alternativet **Ladda upp från fil** eller **Använd riktnummer**. Om du väljer Ladda upp från fil väljer du fältet Tidszon som ska mappas från den överförda filen.
2. 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 uppladdningsfilen redan är tillgänglig i ditt program.
3. Välj **Använd riktnummer** om du vill använda riktnummertidszonen som CPT-tidszon.
4. 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 på varandra följande let-ters för veckodagen, till exempel Mo för måndag, Tu för tisdag och så vidare. Detta är ett obligatoriskt fält.
5. Välj ett **tidsformat** från HH:MM och HH:MM:XM. Tidsformatet måste matcha det format som anges i överföringsfilen.
6. Välj en **plats A Starttid**[1], **Plats A Sluttid**[2], Plats B Starttid[3], Plats B Sluttid[4], Plats C Starttid[5] och Plats C Sluttid[6].

   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.

---

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. Detta är den tid bey-ond som 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 AM till 9 AM och samtalet inte kunde ringas upp på grund av vissa begränsningar eller att kunden inte kan nås, rings det upp i fack B som definieras här, vilket kan vara 10 AM till 11 AM. Återigen är detta också föremål för eventuella lagstadgade begränsningar för uppringning som gäller för denna plats.
4 Välj fältet som ska mappas till den kundföredragna sluttiden för den andra platsen, eller plats B. Detta är den tid bey-ond som 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 tidsgränsen för plats A är 8 AM till 9 AM och samtalet inte kunde ringas upp på grund av vissa begränsningar eller att kunden inte kunde nås. Slot B-tiden är 10 AM till 11 AM och kunde inte ringas ut av samma skäl, den kommer att ringas ut i Slot C definierad här, vilket kan vara 2 PM till 3 PM. 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. Detta är den tid bey-ond som kontakten inte levereras till uppringaren.

Efterlevnads- eller kampanjkategori

Detta är ett valfritt steg.

1. Navigera till Efterlevnad **eller Kampanjspecifik kategori** Tab 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**.

Snabbsökning

1. **Välj överföringstyp** och **kategorityp**.
2. Ange det värde du vill söka i. Detta är telefonnumret till kontakten märkt som DNC, NDNC, CPT eller PEWC.
3. Klicka på **Sök**.
4. För DNC och NDNC visar programmet efterlevnadsdata, kategori, startdatum och tid, slutdatum och sluttid samt typ.

   Fältet Typ gäller för DNC- och NDNC-filter. Datum och tid visas baserat på systemets konfigurerade tidszon.
5. För PEWC fyller sökresultatet i efterlevnadsdata, kategori, kanal och samtyckestyp för alla matchande poster.
6. För CPT fyller sökresultatet i efterlevnadsdata, kategori, kanal, veckodag och tidsintervall för fack A, fack B och fack C (tillgängliga platser) för alla matchande poster.

Snabb uppladdning

För en snabb uppladdning:

1. **Välj uppladdningstyp** och **kanaltyp**. Du kan välja flera kanaltyper.
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. Datum och tid visas baserat på systemets konfigurerade tidszon.
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.
   Datum och tid visas baserat på systemets konfigurerade tidszon.
10. Om du behöver en annan plats markerar du kryssrutan för fack B. Välj **Starttid** och **Sluttid** för den samtalstid som föredras av kunden för den här platsen. Klicka på **OK.**
11. Om du behöver en tredje plats markerar du kryssrutan för fack C. Välj **start-** och **sluttid** för den kundönskade samtalstiden för den här platsen. Klicka på **OK.**
12. Klicka på **Ladda upp**.

Fält

Fält	Beskrivning
Typ av uppladdning	Detta avgör vilken typ av efterlevnadskontakter DNC, NDNC eller PEWC som överförs. **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 en oönskad SMS till en telefon som är listad som DNC. **NDNC** - NDNC är Do Not Call (register) på nationell nivå. Om ett nummer är registrerat under NDNC, ska ingen person eller någon organisation i det registrerade landet (där numret är registrerat) ringa ett oönskat samtal eller skicka en oönskad SMS. **PEWC** - PEWC är Prior Express Written Consent. Denna överensstämmelse 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. 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.

Importläge	Importmetod Lägg till: Detta lägger till de uppladdade posterna i en redan befintlig DNC/NDNC/PEWC-lista. **Skriv över**: Då rensas den befintliga listan och nya läggs till

	poster i listan. **Ta bort**: Poster i DNC/NDNC/PEWC-listan som matchar de som laddas upp raderas.
Filtyp	Typ av fil som ska importeras. Om du använder programmet på ett lokaliserat språk (annat än engelska) sparar du kontaktfilen som placerats för överföring i UTF-8-kodning.
Avgränsare	Visar tecken som ska avgränsa datafält i en fil. Använd någon av följande avgränsare i överföringsfilen: komma (,), bindestreck (-), dollar ($), procent (%), rör (|), cirkumflex eller cirkumflex (^), et-tecken (&), asterisk (*) och 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. Du kan markera kryssrutan 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
Kategorispecifik	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 OCHas tillsammans när regeln utvärderas. 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 det här uttrycket. 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 det här uttrycket. 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 det här uttrycket. 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. Navigera till Byggvillkor **#** Tab. 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 konfigurationen Record-sMovedToAllMatchedConditions i web.config *för* komponenten LCMGlobalUploader .
    a. Sant - Till flera kampanjer, där kontakten 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.

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 nästa sida

Statusuppdatering för global överföring

1. Välj en global lista 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 en global lista ID och klicka på **menyikonen** under **Åtgärd**.
2. Välj **Ta bort**.

Fält

Fält	Beskrivning
Global lista ID	Lista ID som tilldelats av programmet vid uppladdningstillfället.
Filnamn	Filnamn som innehöll kontakterna för överföring.
Uppladdad tid	Datum och tid då listan laddades upp. Den är baserad på den tid som konfigurerats i systeminställningarna.
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	Definiera status för kontakter. Aktiv - Denna status indikerar att listan är aktiv, det vill säga kontaktöverföringen lyckades och kontakter levereras till uppringaren. Stoppad – Den här statusen anger att listan har stoppats. Kontakter laddas upp till respektive kampanj, men levereras inte till uppringaren. Misslyckades - Alla kontakter från den här listan överförs inte till

Fält	Beskrivning
	Kampanjer. Slutfört - Kontakter har laddats upp till respektive kampanj.
Slutförandeprocent	Slutförandeprocenten beräknas med formeln: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Åtgärd	Lista ner de åtgärder som ska vidtas
Stanna	Stoppar kontakter som laddas upp till olika kampanjer och skickas till uppringaren.
Starta	Återupptar leveransen av uppladdade kontakter till uppringaren.
Permanent stopp	Stoppar permanent leverans av kontakter från den här listan. Denna åtgärd är oåterkallelig.

Konfiguration med JSON eller fast bredd

Importera fil

1. 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.
2. Om den valda **källan** är **Ny** väljer du en **avgränsare**
3. Välj en **filtyp**.
   a. **Text/CSV** - Välj detta om du vill ladda upp kontakten från en platt fil. Fälten i den platta filen kan separeras med kommatecken, Tab eller en anpassad avgränsare.
   b. **API** - Om du inte använder en platt fil kan du också använda en mall för att ladda upp kontakterna med API.
   c. **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.
4. Om du laddar upp från en fil väljer du en överföringsfil.

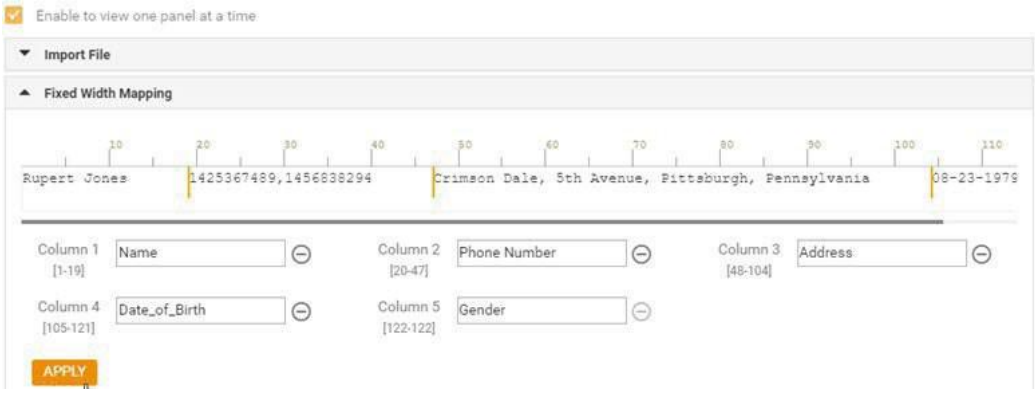
Se till att filnamnet som du placerar för uppladdning börjar med samma sträng. Du får till exempel filer från ett tredjepartsprogram (CRM) för uppladdning regelbundet. Om filen du konfigurerar här är Contact.txt, bör alla filer som placeras av tredjepartsprogrammet börja med det här namnet. Tredjepartsprogrammet kan lägga till en tidsstämpel eller en unik 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 kontaktfilen innehåller valfria affärsfält bör filrubrikerna för dessa fält inte innehålla några specialtecken Anywhere. 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 Fältmappning 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. Navigera till Byggvillkor **#** Tab. 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 konfigurationen 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 sekvensen ID för kampanjen där kontaktprocessen sker.
Kampanj	Kampanjens namn.
Profilnamn	Profilens namn.
Villkor	Villkorets namn.
Åtgärd	Åtgärd som ska utföras.

Konfiguration med API

Importera fil

1. Klicka på ikonen +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 uppladdning API för att ladda upp 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. Navigera till Byggvillkor **#** Tab. 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 konfigurationen 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 för 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_<dialername>_Wrap-up gäller för Webex Contact

Center. 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 anges i Agent Desktop.

Du kan inte lägga till ett nytt affärsresultat eller ta bort ett affärsresultat från gruppen. Du kan definiera "Överordnade resultat" på nästa sida och ändra affärsresultategenskaper som **resultattyp**, **omplaneringstid**, **max 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 **för**affärsresultatgruppen.
3. Klicka på **Nästa**.

Överordnade resultat

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

Resultatet

1. Navigera till **Resultat** Tab 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. TURN **Stäng kontakten** till PÅ **för att** stänga kontakten.
6. TURN Ta **bort kontakt** till **PÅ** för att ta bort läget.
7. Klicka på **Spara** under **Åtgärd** Tab.
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** under **Åtgärd** Tab.
2. Uppdatera parametrarna och klicka på

Uppdatera grupp. **Ta bort ett resultat**

1. Välj ett affärsresultat och klicka på **Ta bort** under **Åtgärd** Tab.
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 med den här kontakten i det här läget tills det dagliga eller globala försöket nås.
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	Möjlighet att göra en personlig återuppringning till samma agent. det för närvarande anslutna samtalet är en personlig återuppringningskontakt och måste, efter disposition, upprätthållas som en PCB-kontakt, TURN Behåll PCB-omkopplaren PÅ.

Delstat, riktnummer och postnummer

Avsnittet Delstat/område/postnummer säkerställer efterlevnad av lokala telemarketingbestämmelser genom att hantera delstatsspecifika samtalstider, riktnummer och postnummer. Den upprätthåller en huvudlista över postnummer och riktnummer mappade till sina respektive stater och tidszoner, vilket möjliggör efterlevnad av lagstadgade krav för konagerande individer under tillåtna tider, inklusive helger och andra tillämpliga perioder.

Lägg till tillstånd

Utför följande steg för att lägga till ett nytt tillstånd:

1. Gå till **stat / område / postnummer** under System-menyn.
2. Gå till Tillstånd och klicka på **Lägg till tillstånd**.
3. **Ange delstatens** namn.
4. Välj zonnamnet i listrutan.
5. Klicka på **Spara**.

Lägg till postnummer

Utför följande steg för att lägga till ett nytt postnummer:

1. Gå till postnummer Tab.
2. Klicka på **Lägg till postnummer**.
3. **Ange postnummer**.
4. Välj zonnamnet i listrutan. Detta är ett obligatoriskt fält.
5. Välj Tillstånd i listrutan. Detta är också ett obligatoriskt fält.
6. Växla knappen **Blockeringstillstånd** för att blockera statusen, om det behövs.
   a. Om omkopplaren är påslagen **anger du Startdatum &; Tid** för när statusen ska blockeras.
   b. **Ange slutdatum och tid** för att definiera när blockeringen slutar.
7. Klicka på **Spara** under **Åtgärd** Tab för att spara posten.

Importera ett postnummer

Så här importerar **du postnumret** :

1. Gå till postnumret **Importera**.
2. Klicka på **Välj fil** och välj en postnummerfil.
3. Mappa fältet från den uppladdade filen. Välj lämpliga värden i listrutan för kartping. Mappa **postnummer**, **zonnamn** och **delstat**. Dessa är obligatoriska fält. Statusen som nämns i filen måste vara tillgänglig i systemet för att fältet ska mappas korrekt.
4. Klicka på **Importera**.

Importera postnummer för att blockera eller avblockera

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

1. Gå till 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. Den visar tiden baserat på den konfigurerade systemtidszonen.
5. Alla fält i textfilen visas i listrutan i **avsnittet Fältmappning** . Välj ett **postnummer** i listrutan för mappning.
6. Klicka på **Importera**.

Lägga till ett riktnummer

Så här lägger du till ett riktnummer:

1. Gå till riktnummer **Tab och klicka på** Lägg till **riktnummer**.
2. **Ange riktnumret** i numeriskt värde.
3. Välj zonnamnet i listrutan för att mappa riktnumret.
4. Välj tillstånd i nedrullningsbara listan.
5. TURN **Blockeringsstatus** för ett riktnummer till **På** eller **Av**. Detta gör det möjligt att blockera och avblockera ett riktnummer.
   a. Om omkopplaren är påslagen **anger du Startdatum &; Tid** för när statusen ska blockeras.
   b. **Ange slutdatum och tid** för att definiera när blockeringen slutar.
6. Klicka på **Spara** under **Åtgärd** Tab.

Importera ett riktnummer

Så här importerar du riktnumret:

1. Klicka på **Importera riktnummer**.
2. Klicka på **Välj fil** och välj en riktnummerfil.
3. Välj lämpligt värde för mappning i listrutan. Mappa **riktnummer**, **zonnamn** och **delstat**. Dessa är obligatoriska fält. Statusen som nämns i filen måste vara tillgänglig i systemet för att fältet ska mappas korrekt.
4. Klicka på **Importera**.

Importera 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. Gå 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. Den visar tiden baserat på den konfigurerade systemtidszonen.
5. Välj riktnummer i listrutan för mappning.
6. Klicka på **Importera**.

Redigera ett riktnummer eller postnummer

1. Välj ett riktnummer eller postnummer och klicka på **Redigera** under Åtgärd.
2. Uppdatera informationen. TURN **Blockera status-omkopplaren PÅ** för att blockera riktnumret eller postnumret.
3. Klicka på **Spara**.

När du har slutfört **avsnittet Delstat/område/postnummer** fortsätter du med att skapa **delstatsgruppen**.

Fält

Fält	Beskrivning
Postnummer	Ett postnummer bestående av fem eller nio siffror.
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 samtalstider och andra efterlevnadskrav.

I avsnittet State Law Group kan du definiera och hantera grupper av stater. Du kan konfigurera samtalstider och andra efterlevnadsinställningar för dessa grupper och säkerställa att tillämpliga lagar och förordningar följs för varje tillstånd som ingår i gruppen.

En statlig laggrupp kan mappas till flera kampanjer samtidigt.

Exempel: Staten kan ha en regel om att telefonförsäljare endast ska ringa mellan 8:00 AM till 6:00 PM på vardagar och 8:00 AM till 2:00 PM på lördagar, utan samtal på söndagar. Du kan konfigurera din applikation 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:

Status 1 - Samtal till en kund är inte tillåtna i något läge mellan 9 PM och 6 AM; till en Home fast telefon endast tillåten mellan 7 AM och 9 AM, utom söndagar; till en mobil tillåts endast mellan 10 AM och 2 PM måndag till fredag. Begränsningar för röstmeddelanden gäller också.

Tillstånd 2 - Samtal till en kund Home endast tillåtna från 6 PM till 8 PM utom söndagar; kontor fast telefon tillåts endast från 10 AM till 1 PM måndag till fredag; inga samtal alls på söndag; Ingen oönskad SMS mellan 6 PM och 6 AM.

State Law Groups Tab låter dig konfigurera din applikation så att den uppfyller de lagstadgade kraven för uppringning, utskick av SMS/e-postmeddelanden eller till och med röstmeddelanden. Förutom State Law Group kontrollerar du att du har konfigurerat 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 Sate Law Group kan mappas till flera kampanjer åt gången.

Så här lägger du till delstatslaggrupper:

1. Gå till **State Law Groups** och klicka på **Add State Law Group**.
2. **Ange gruppnamn** och **beskrivning** för gruppen.
3. Klicka på ikonen **+** om du vill lägga till flera lägen.
4. Klicka på **Spara**. Ett standardtillstånd skapas automatiskt med hjälp av systemets tidszon för den här delstatslaggruppen. Du kan bara ta bort det mappade standardtillståndet när minst ett annat tillstånd har mappats till delstatslaggruppen.

Så här lägger du till en delstat i en delstatslaggrupp:

1. **Markera statusgruppnamnet** och klicka på **Redigera**.
2. Klicka på **Lägg till status** om du vill lägga till ett tillstånd i gruppen.
3. Välj Tillståndsnamn i listrutan.
4. **Zonnamnet** visar systemets tidszon och kan inte redigeras.
5. Ange start **-** och **stopptid** inom vilken kontakter kan ringas upp.
6. Om tillämpligt klickar du på **Ange tidsinställning** för dag för att definiera en uppringningsperiod specifikt för varje veckodag.

   Obs!: Om du inte väljer någon dag tillämpas den på alla veckodagar.

Lägg till läge

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

1. Navigera till **Lägen** Tab.
2. Aktivera **alla lägen aktiverade** för att aktivera alla lägen.
3. Om **omkopplaren Alla lägen** inte är aktiverad väljer du ett **läge** i listrutan.
4. Ange **Starttid** och **Stopptid**. Dessa fält definierar det tidsfönster under vilket de valda lägena aktiveras.
5. Klicka på **+** -ikonen om du vill lägga till flera lägen.

Efterlevnadsgrupper

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

1. Gå till efterlevnadsgruppen Tab.
2. Flytta de grupper som krävs från rutan Tillgängliga efterlevnadsgrupper **till rutan**

   Valda efterlevnadsgrupper **.**

Kontakta Cisco CSM för att aktivera den här konfigurationen.

1. Aktivera alternativet **Kundens önskade tid** . När den är aktiverad säkerställer den att eventuella kontaktförsök endast görs inom den tidsram som kunden anger.
2. Aktivera **alternativet Accelererad uppringning** om kontakten behöver levereras till tillståndsgruppen.

State Law Group-funktion

1. Gå till State Law Group-funktionen Tab.
2. Aktivera kundens föredragna **tid** (CPT) om det behövs.
3. Klicka på **Spara**.

Helg

1. Gå till semestern Tab.
2. **Välj helgdag** för delstaten. Med **knappen Markera alla** kan du välja alla helgdagar.

   Obs: Programmet visar helgdagar för innevarande och nästa år.
3. 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

Semester

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**.

Lägg till helgdag i kampanj

Med den här funktionen kan du koppla en helgdag till en kampanj. Det gör du genom att välja helgdag och klicka på **Lägg till helgdag i kampanj**. Välj de kampanjer du vill mappa till den valda helgdagen och klicka på **Spara**.

Kartläggning av helgdagar

Med funktionen Holiday Mapping kan du visa och hantera kopplingen mellan helgdagar och campaigns mappade till dem, vilket gör det lättare att spåra och uppdatera dessa anslutningar.

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 ofta sett webbsida genom att öppna en annan webbläsare Tab.

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 en **kampanj ID** att mappa med profil.

   Kampanj ID gäller för profiltypen ladda upp kontakter och skrubba kontakter.

4. Ange en **profilsökväg**. Om du placerar kontakter från Amazon S3, se Placera kontakt i Amazon S3.

   Obs!: I den lokala miljön är profilsökvägen redigerbar, men i molnmiljön kan den inte redigeras.

5. Klicka på **Fortsätt**.

Profiltyp

Ladda upp kontakter Profiltyp

Om profiltypen är Ladda upp kontakt:

Importera fil

1. Välj källtyp från Formaterad fil, Databastabell, Databasvy eller Salesforce CRM.

OBS!

Formaterad fil - Kontakterna är tillgängliga i en formaterad fil med olika fält åtskilda av en separator. Till exempel kan pipe (|), tilde (~) och så vidare vara fältavgränsare, liksom en kommaseparerad fil. Du kan placera dessa filer på en lokal disk, en delad sökväg, en Amazon S3-bucket eller Simple Storage Service.

2. Om källtypen är Formaterad fil,
   1. Välj filtyp från Text/CSV eller Övrigt.
   2. Välj en avgränsare.
   3. Klicka på Välj fil att importera.
   4. 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 överföring i UTF-8-kodning .

3. Om källtypen är Databastabell eller Databasvy:

Anteckning

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

   1. Ange servernamn, databasnamn, användarnamn, lösenord och vynamn.
   2. Klicka på Anslut.
   3. 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,
    1. Ange en SF som skapats på Salesforce CRM är ifyllda.

2. Ange status som SF-medlem. Kontakterna (medlemmarna) i Salesforce CRM är kopplade till olika
   statuser som Skickat, Överfört, Besvarat, Fel och så vidare. Dessa statusar visas här som kryssrutor. Välj de medlemsstatusar som du vill importera till kampanjen. Du får välja flera medlemsstatusar.
3. Välj en avgränsare i listrutan.
4. 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 får alla kampanjer Fast bredd

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

1. Välj avsedd TXT-fil. Avsnittet Fast bredd visas.

2. Den första raden med data från filen visas på en teckenskala. Det låter dig 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 lämplig textruta.

Obs:

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 bredvid kolumnen 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 Fältmappning för att mappa rubrikerna till fälten.

Fältmappning

1. Välj prioritet för kontakten.
2. Välj lämpligt ZoneName-värde i listrutan. Då visas de konfigurerade affärsparametrarna. Mappa tidszonen för kontakterna för att säkerställa att uppringningen utförs baserat på kundens 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 värdet för Postnummer i listrutan.

6. Välj värdet för State Name (Tillståndsnamn) i listrutan.
7. Välj lämpliga värden för Format för kontaktögonblick och Ögonblicksdatum/tid i respektive listruta.
8. Välj lämpliga värden för Leadpoäng och Agent ID i respektive listruta.
9. Välj lämpliga värden för Ytterligare postnummer i respektive listruta. Detta är ett valfritt fält.

Observera:

1. Om inget ytterligare postnummer anges används det primära postnumret som standard.
2. Du kan ange upp till fem ytterligare postnummer. Du kan bara lägga till flera postnummer om lämplig serverdelskonfiguration har angetts.
3. När ett ogiltigt postnummer anges för en kontakt hämtar programmet standardpostnummervärdet från filen för kontaktuppladdaren, om det är aktiverat. Om ett standardpostnummer inte är aktiverat rings kontakten inte upp.
4. När ett ogiltigt postnummer anges för ett läge blir det specifika läget ogiltigt och rings inte upp.

10. Välj lämpliga värden för Enhet ID i listrutan.

Lägesmappning

I det här avsnittet visas 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. Fullständig mappning för alla lägen som visas. 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 du skapar en profil för att ladda upp kontakter från en Salesforce CRM-kampanj visas CRM-affärsfälten för mappning.

2. I avsnittet Valfritt affärsfält visas alla fält som ingår i kontaktfilen. Markera kryssrutorna för de fält som ska behandlas som valfria affärsfält för kampanjen.

Obs:

De valfria affärsfälten som mappas här visas som skärmpopup-data på agentarbetsytan.

Mappning av meddelanden

I avsnittet Meddelandemappning kan du mappa adressfält och SMS fält.

1. I avsnittet Utskicksfält väljer du Ämne, Kopia, Hemlig kopia, Brödtext och Bilaga från Utskick i respektive listruta.
2. I avsnittet SMS Fields väljer du meddelandet i listrutan.

Konfiguration

I avsnittet Konfiguration kan du göra kontaktrelaterade överföringskonfigurationer.

1. Välj Uppladdningsnivå – Kampanj eller 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.

Obs:

I det här fältet visas datum och tid baserat på den konfigurerade systemtidszonen i stället för servertidszonen).

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.
    1. Dubblettfiltret säkerställer att dubblettkontakter inte överförs. Detta avgörs utifrån de affärsfält som du vill att systemet ska övervaka för dubbletter. I avsnittet Filter väljer du ett eller båda Affärsfält 1/Affärsområde 2 i respektive listruta.

Överensstämmelse

Konfigurera efterlevnadskraven i det här avsnittet.

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. Välj en typ av fält som DNC-filtret ska tillämpas på. Tillgängliga alternativ är Telefonnummer eller Affärsfält.
3. Med funktionen Processförare kan administratören utföra efterlevnadskontroller under dataöverföringen. Det säkerställer att lagkraven uppfylls vid uppladdning och leverans av kontakter. Markera den här kryssrutan om du vill utföra målsägandekontrollen .

Schem
a Obs:

Det här avsnittet gäller endast om du laddar upp kontakter 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 nummerpanelen för att välja intervall (min) för programmet för att söka efter Salesforce CRM-kontaktfilen.
3. Välj knappen Tidslucka för att ange tiden. Programmet söker efter Salesforce CRM-kontaktfilen vid den angivna tidpunkten. Ange eller välj högst tre tidsluckor.
4. Klicka på SPARA PROFIL.

Placera kontaktfiler i Amazon S3

Det här avsnittet innehåller instruktioner om hur du placerar dina kontaktfiler i en Amazon S3-hink.

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 LCMConsole-komponentens web.config-fil enligt följande:

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

3. Programmet behöver autentiserad åtkomst till kontaktfilerna i S3. Om du vill ge den här åtkomsten navigerar du till
   <Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader folder och öppna konfigurationsfilen med en lämplig redigerare. Sök efter följande egenskap.
   <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 <Programinstallationsmapp>\Program\LCMService och ange värden för samma egenskaper i
konfigurationsfil för Campaign ManagerService. Spara ändringarna och avsluta.

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 kampanjen ID 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.

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 *katalogen C:\CompliranceProfilePath* valideras filnamnet för att ta reda på den relaterade profilen (filtillägget tas bort, delas med punktvärdet och objektet längst till höger hämtas). 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 Anywhere. 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

Skrubba profiltyp

Om den skapade profiltypen är Skrubba:

Importera profil

1. Välj källtyp från **Formaterad fil**, **Databastabell** eller **Databasvy**. OBS!

Formaterad fil - Kontakterna är tillgängliga i en formaterad fil med olika fält åtskilda av en separator. Till exempel kan pipe (|), tilde (~) och så vidare vara fältavgränsare, liksom en kommaseparerad fil. Du kan placera dessa filer på en lokal disk, en delad sökväg, en Amazon S3-bucket eller Simple Storage Service.

2. Om källtypen är Formaterad fil,
    1. Välj filtyp från **Text/CSV** eller **Anpassad**.
    2. Om filtypen är anpassad väljer du Formatera som **JSON.**
    3. Välj en **avgränsare**.
    4. Klicka på **Välj fil att importera**.
    5. 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 överföring i UTF-8-kodning.

3. Om källtypen är **Databastabell** eller **Databasvy.**

Observera:

Använd inte uppgifterna i Campaign Manager-databasen för att ladda upp kontakter via databasen.

a. Anger **databasservernamnet** där databasen finns.
b. **Ange databasnamnet** på servern som innehåller de data som krävs.
c. **Ange användarnamnet** för att **ange** autentiseringsuppgifter för åtkomst till databasen.
d. **Ange lösenordet** för att lägga till **säkerhet genom att** kräva ett lösenord för att autentisera databasanslutningen.
e. **Ange vynamnet** för att **ange** vilken databasvy data ska hämtas från.
f. Välj den **tabell** eller **vy** som data ska överföras från.
g. Fältet **Profilnamn** visar profilnamnet och kan inte redigeras.
h. Fältet **Kampanj ID** visar kampanjen ID och kan inte redigeras.
i. Ange profilens **körningstid**, som avgör när uppladdningsprocessen körs.
j. Klicka på **Anslut** för att upprätta anslutningen och fortsätta med dataöverföringskonfigurationen.

Obs:

- Programmet stöder endast uppladdningar från en SQL-databas.
- Kontakter kan överföras via en databastabell eller -vy.
- Överföring av kontakter kan endast schemaläggas en gång per dag vid den konfigurerade profilkörningstiden.

Scrub Condition Builder

1. I det första fältet väljer du **Systemfält** eller **Affärsparametrar**. När du placerar markören där visas en lista.
2. Välj ett **jämförelsealternativ i det andra fältet. Det** är villkoret som fältet ska uppfylla för att en kontakt ska väljas. Några jämförelseparametrar för ditt tillstånd kan vara **> (större än), < (mindre än), = (lika med)** och så vidare.
3. I det tredje fältet väljer du ett **värde** som villkoret ska uppfylla.
4. Om du vill använda Advanced Condition Builder aktiverar du växlingsknappen **Aktivera Advanced Condition Builder** och lägger till värdena i fältet.

Typ av efterlevnadsprofil

Om du vill ladda upp efterlevnadskontakter med hjälp av en profil använder du profiltypen Efterlevnad.

Importera fil

1. Välj överföringstyp och **importläge** i listrutan.
2. Välj filtyp från **Text/CSV**.
3. Om filtypen är 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 Tab.
4. Klicka på **Välj fil att importera** och välj en fil.

Obs:

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

Fältmappning

1. Gå till **Fältmappning** Tab.
2. Välj landskoden i listrutan för att mappa den till landskodsfältet.
3. Välj DNC-data i listrutan för att mappa dem till fältet DNC-data .
4. **Välj riktnummer** i listrutan för att mappa det till fältet Riktnummer .
5. Välj kanaltyp i listrutan för att mappa den till fältet **Kanaltyp** . Du kan välja flera kanaltyper som röst, röstbrevlåda, e-post, SMS och CPAAS.
6. Om överföringstypen är **NDNC:**
    1. Välj **NDNC-data** i listrutan.
    2. Välj fälten **Startdatum** och **Slutdatum** i listrutan som du vill mappa.
    3. Välj Date **Forma**t i listrutan.
7. Om uppladdningstypen är **DNC**:
    1. Välj **DNC-data** i listrutan.
    2. **Välj Startdatum** och **Slutdatum** om fältet DNC för alltid inte är aktiverat.
    3. Välj datumformat i listrutan. Det här fältet visas bara när DNC-varaktighet har aktiverats.
8. Om uppladdningstypen är **PEWC**:
    1. Välj **fältet PEWC-data** i listrutan.
    2. Klicka på ett av **Samtycke** eller **Icke-samtycke** för att ange om kontakten måste levereras som samtycke (användartillhandahållet samtycke) eller icke-samtycke enligt definitionen av tidigare uttryckligt skriftligt samtycke.
9. Om uppladdningstypen är **CPT**:
    1. Välj en tidszon genom att välja alternativet **Ladda upp från fil** eller **Använd riktnummer**. Om du väljer Ladda upp från fil väljer du fältet **Tidszon** som ska mappas från den överförda filen.
    2. 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 uppladdningsfilen redan är tillgänglig i ditt program.
    3. Välj **Använd riktnummer** om du vill använda riktnummertidszonen som CPT-tidszon.
    4. 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.

5. Välj ett **tidsformat** mellan HH:MM och HH:MM:XM. Tidsformatet måste överensstämma med det format som anges i
   Ladda upp fil.
6. Välj lämpliga platser:
   1. **Starttid** för plats A: Välj starttid för den första, kundföredragna samtalstiden.
   2. **Sluttid** för plats A: Välj sluttid för den första samtalstiden som kunden föredrar
   3. **Starttid** för plats B: Välj starttid för den andra, kundföredragna samtalstiden.
   4. **Sluttid** för plats B: Välj starttid för den andra kundföredragna samtalstiden
   5. **Starttid** för plats C: Välj starttid för den tredje, kundföredragna samtalstiden.
   6. **Sluttid** för fack C: Välj starttid för den tredje, kundföredragna samtalstiden.

Obs:
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

Anmärkning om regelefterlevnad
eller kampanjkategori:
Detta är ett valfritt steg.

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

Riktnummer eller postnummer profiltyp

Om du skapar en profil för att ladda upp område eller postnummer hjälper det här avsnittet dig att uppnå det. Obs:
För profiltyperna Riktnummer eller Postnummer kontrollerar du att den överförda delstatskoden är giltig.

Importera fil

1. Välj överföringstyp och **importläge** i listrutan.
2. **Välj filtyp** från **Text/CSV** eller **Anpassad**.
3. Om filtypen är 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 Tab.
4. Klicka på **Välj fil att importera** och välj en fil.

Obs:
Om programmet är på ett annat lokaliserat språk än engelska sparar du kontaktfilen som placerats för överföring i UTF-8-kodning.

Fältmappning

1. **Välj prioritet** för kontakten.
2. Välj fältvärdet i listrutan **Postnummer** / **riktnummer** .
3. Välj ett **ZoneName** i listrutan. Mappa tidszonen för kontakterna att utföra uppringning baserat på kundens tidszon.
4. Välj Tillstånd i listrutan.
5. Klicka på **Spara profil**.

Efterlevnad av sekretess

Privacy Compliance hjälper kontaktcentret att följa California Consumer Privacy Act (CCPA) och

General Data Protection Regulation (GDPR). Det gör det möjligt för administratören att söka och exportera, eller pseudonymisera personligt identifierbar information (PII) för en viss kontakt. PII kan innehålla ett telefonnummer,

Skicka e-post till ID eller affärsdata som laddats upp som en del av leadlistan i kampanjerna.

Det rekommenderas att ange fullständig kontaktinformation som telefonnummer eller e-post ID, för att söka och pseudonymisera därefter.

Pseudonymisering gör en kontakt avidentifierad genom att maskera den.

Exempel: Vid pseudonymisering blir 1223334444 12XX33XX44 och someone@example.com blir soXXonXXexXXplXXcoX.

Export eller pseudonymize

Export eller pseudonymize tillåter användaren att direkt söka en kontakt med respektive telefonnummer, e-post ID eller kund ID.

Utför följande steg för att pseudonymisera eller exportera en kontakt direkt:

1. Välj kontakttyp från **Telefonnummer**, **E-post ID** och **Kund ID**. Ange ett lämpligt värde.

   Obs! Högst två telefonnummer, primärt och alternativt telefonnummer, kan användas för att söka efter en kontakt.
2. Klicka på **Sök**. Sökningen fyller i posterna från databasen.

   Obs!: Sökresultatet visar också motsvarande begäran ID för kontakten om den matchar någon av åtgärdsförfrågningarna från agenterna.
3. Klicka på **Exportera** för att ladda ned sökresultaten till en CSV fil.
4. Klicka på **PSEUDONYMIZE** för att pseudonymisera kontakten och klicka på **OK** i bekräftelsedialogrutan.

Agentförfrågan

Programmet har ett alternativ för agenterna att skicka förfrågningar från kunderna om att pseudonymisera eller komma åt kundens PII till administratörer. Begäranden spåras automatiskt och är tillgängliga i konsolen för ytterligare åtgärder. Administratören kan behandla begäranden.

1. Navigera till sidan **Agentförfrågan** så visas alla förfrågningar.
2. **Aktivera Visa endast väntande begäran** om du vill visa väntande begäran med mottagen statusbegäran.
3. Klicka på **Markera som slutförd** under Åtgärd Tab för att slutföra begäran. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.
4. Klicka på **Begär ID** som navigerar till Export/Pseudonymize Tab, där informationen om posterna fylls i automatiskt.
5. Klicka på Exportera om du vill exportera posten som en CSV fil. Knapparna EXPORT och PSEUDONYMIZE är aktiverade. Om begäran gäller export av PII är knappen PSEUDONYMIZE inaktiverad.

6. Klicka på **PSEUDONYMIZE** och klicka på **OK** i dialogrutan Pseudonymiseringsbekräftelse för att starta pseudonymiseringsprocessen.

   Agentförfrågan Tab gäller endast för agenter som använder Acqueon Desktop.

I det här avsnittet visas följande fält:

Fält	Beskrivning
Förfrågan ID	Det unika ID som motsvarar begäran.
Typ av förfrågan	Anger typ av begäran – att pseudonymisera eller att exportera PII.
Telefonnummer	Telefonnumret som begäran har ställts in för.
E-post ID	E-post ID för motsvarande kontakt.
Kund-ID	Affärsfältet som motsvarar kontakten, enligt konfigurationen.
Kundnamn	Kundens namn
Status	Status för begäran, till exempel Begäran mottagen, behandlad och slutförd
Agentnamn	Namn på agenten som har tagit upp begäran.
Agentens kommentarer	Kommentera specifikt för begäran.
Åtgärd	Visar knappen Markera som slutförd. När du klickade på knappen ändrades status för motsvarande begäran till SLUTFÖRD och knappen inaktiveras för motsvarande begäran.

E-postmall

Användaren kan ange mallar för e-postmeddelanden som ska skickas för varje begäran som utlöses av agenterna. Användaren kan ha flera mallar för varje typ av begäran, till exempel Access eller Pseudonymize.

Åtkomstavsnittet används där e-postmallen för förfrågningar om åtkomst till kundens PII är inställd. Pseud-onymize avsnitt används där e-postmallen för förfrågningar om att pseudonymisera PII för kunder är inställd.

Utför följande i Access and Pseudonymize Tab:

1. Välj den **e-postserver** från vilken e-postmeddelandena måste skickas till agentens utlösarbegäranden.
2. Ange mottagarens e-postadress i fältet Till . Ange flera e-postadresser genom att använda kommatecken (,) som avgränsare.
3. Ange ämnet **för** e-postmeddelandet
4. Ange antalet dagars intervall i **Påminn var** och tiden för att ställa in en påminnelse för e-postmeddelandet.
5. Ange innehållet i e-postmeddelandet i textrutan och klicka på **Spara**.

Fält

Fält	Beskrivning
E-postserver	E-postserver.
Att	Det är mottagarens e-postadress.
Subjekt	Definierar ämnet för e-postmeddelandet.
Påminn varje	Antalet dagar i intervallet för att skicka påminnelsen för e-postmeddelandet.
Vid tidpunkten	Ställ in den tid då påminnelsen måste visas.
E-postinnehåll	Skicka innehåll via e-post i textområdet. Använd den öppna klammerparentesen ({) för att välja bland de tillgängliga inmatningsfälten som ska infogas i e-postmeddelandet.

Andra inställningar

Du kan göra följande:

Försöksräknare

Med försöksräknaren kan du tilldela resultattyper 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	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. Right Party Contact (RPC) är telefoni- eller affärsresultatet när du kan bekräfta att personen du avsåg att kontakta har svarat på ditt röstsamtal. Non Right Party Contact (Non -RPC) är telefoniresultatet när ditt röstsamtal inte besvaras av den avsedda personen. Till exempel en telefonsvarare, 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 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. Navigera till **Dimension** Tab 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 är nere skickar aviseringen ut en avisering via e-post till ett angivet e-postmeddelande ID som konfigureras här. Du kan konfigurera e-postaviseringen för mottagarna här. Detta hjälper uppringaradministratören att vidta korrigerande åtgärder.

1. Navigera till Alerter Tab.
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 **SMTP** serveradress som e-postmeddelandet skickas från och en **SMTP port** som är reserverad för SMTP-servern.
4. Ange ett **användarnamn** för servern SMTP och ett **lösenord** för servern SMTP.
5. Ange en **mottagares e-postadress 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**.
7. Klicka på

Spara. **Ta bort**

en mottagare

Om du vill ta bort mottagare 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
Datatyp	Datatyp för affärsparametrar, till exempel • 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 eller betalkort
Avsändarens e-postadress	E-post ID från vilken aviseringen skickar ut ett mail
SMTP	Servernamn som e-postmeddelandet skickas från
SMYP-port	Port som är reserverad för SMTP servern
Användarnamn	Användarnamn för servern SMTP som Campaign Manager använder för att skicka e-post
Lösenord	Lösenord för autentisering av en användare
Mottagarens e-postadress ID	Aviseringsmeddelandet skickas till det här e-postmeddelandet

Tilldela om agenter

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 en **agent ID** för att tilldela ett samtal. Du kan välja flera agent-ID:n.
2. Om du bara vill visa borttagna agenter under **alternativet Agent ID** aktiverar du alternativet **Visa endast borttagna agenter**
   Alternativet.
3. **Välj startdatum** och slutdatum **för samtal.**
4. Om det behövs markerar du kryssrutan **Ny kontakt** för att inkludera nya kontakter i resultatet.
5. Välj Kampanj i listrutan. Du kan lägga till flera kampanjer.
6. Om det behövs kan användaren ställa in omkopplaren Byggvillkor på **På**. Se **Byggvillkor**.
7. 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	Kampanjen ID som tilldelats kontakten.
Kontakt ID	Kontakten ID som 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	Listan ID som kontakten har överförts från.
Status	Kontaktstatus som indikerar Öppen, Omplanerad och så vidare.
Kampanj ID	Kampanjen som kontakten har överförts till.
Agent-ID	Agent ID tilldelade den här kontakten.
FöregåendeAgent	Den tidigare agenten som tilldelats den här kontakten.

8. 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:
9. Klicka på Åtgärd om du vill tilldela markerade kontakter till andra agenter. I den här listrutan visas endast aktiva agenter.
10. Ange en **agent ID**. Klicka på **Uppdateringstid** om den nya agenten behöver hantera samtalet vid en annan tidpunkt. **Uppdatera starttiden** och **sluttiden**.
11. 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	Lista ID som kontakten har överförts från
Status	Kontaktstatus, till exempel öppen, åter cheduled och så vidare
Agent-ID	Agent ID tilldelad till 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

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.

- Unik 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 cam-paigns 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 Åtgärder **Tab 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 • 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

	Formatera fält. • 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

Identitetsautentisering Tab visas bara i systemmenyn om backend-konfigurationerna är aktiverade.

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 sitt svar. Om kunden inte får något svar ringer programmet upp kontakten, POST 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 Selected Identity Authentication Fields** .
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 namn för identitetsautentisering och klicka på **Redigera** under **Åtgärd** Tab.
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 en avisering 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 identifieringsautentiseringssamtal. 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 skylten för identitetsautentisering. Genom att göra det skickas ett nytt meddelande före samtalet till kunden vid den valda tidpunkten. Kunden kan nu fixa en tid för samtalet eller boka om det igen. Den här processen för omplanering kan göras lika många gånger som anges i fältet Återförsök för omplanering. Om den här gränsen överskrids avbryts identitetsautentiseringsprocessen.
Åtgärd	Gör det möjligt att redigera och ta bort en identitetsautentisering

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:

- Information om kanalinställningar ingår i export- och importprocessen, med undantag för kampanjformulär, skript och samtalsguider.
- *Information om användningstyp* för tidszon och *TimeZoneRunTime* ingår i import-/exportåtgärderna. Om en kampanj importeras till version 4.2.1.2501 från en tidigare version kan TimeZoneRunTime-informationen inte importeras. Användare måste manuellt välja tidszon för att fortsätta.
- Om en kampanj importeras till version 4.2.1.2501 från en tidigare version aktiveras GreenZone.
- Om TimeZoneRunType har angetts som *Ärvd* tidigare ändras värdet till *Skriv över* efter importen och användarna måste välja tidszon manuellt.
- Data relaterade till kampanjlägen och tidszoner uppdateras inte automatiskt vid import/export. För alla importerade kampanjer måste användarna redigera och spara kampanjen för att säkerställa att uppdaterad data återspeglas.
- Information om den externa servern och kortkoden ingår i export- och importåtgärderna. Om en kampanj mappas till en extern server för e-post eller SMS exporteras den tillsammans med kampanjen och importeras som en del av processen.
- 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.

Importera en kampanj

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

När du har importerat en kampanj och laddat upp kontakter måste du öppna kampanjen, klicka på Redigera och sedan på Spara. Detta steg är obligatoriskt.

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	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	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 Mallredigerare
- Annan konfiguration

Systemkonfiguration

- Lägen
- Affärsresultat
- Ferier
- 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 avregistreringen ID inte anges tilldelas "0" (noll) som värde för fältet.
4. Klicka på **Spara**.

Uppdatera en kampanjkategori

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

Ta bort en kampanjkategori

1. Välj en kampanjkategori och klicka på **Ta bort** under Åtgärd Tab.
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 cam-paigns.
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-postmeddelanden anger du motsvarande Avsluta prenumeration ID, som skapades i SendGrid. Om Avskrivare ID inte anges tilldelas "0" (noll) som värde för fältet.

Konfiguration av CPaaS-provider

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

Konfigurera Twilio Flex

Så här konfigurerar du en ny CPaaS-provider som Twilio Flex:

1. Klicka på **Lägg till CPaaS**.
2. Ange ett **leverantörsnamn** och välj en **leverantörsleverantör** 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 tillhandahålls 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 mallredigeraren IVR för dina IVR kampanjer.

Konfigurera Nexmo

Så här konfigurerar du en ny CPaas-leverantör som Nexmo:

1. Klicka på **Lägg till CPaaS**.
2. Ange ett **leverantörsnamn** och välj en **leverantörsleverantör** i listrutan som **Nexmo**.
3. Ange programmet **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 **Utgående uppringare ID** för utgående samtal från röstkampanjer.
8. Klicka på **Hämta Nexmo-nummer**. Användaren kan använda dessa nummer för att ange som Uppringare ID för röstkampanjer.

9. Klicka på **Spara**.

   Den konfigurerade webbadressen fylls i i mallredigeraren IVR 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 CPaaS-leverantören 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 programnamnet har skapats är det tillgängligt.
Program hemlig nyckel	Hemlig nyckel som tillhandahålls av CPaaS-leverantören för åtkomst till CPaaS API. Priv-ate-nyckeln genereras när du skapar ett program på Twilio Flex. Ladda ner den privata nyckeln och lagra den på den lokala servern. Den här privata nyckeln 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.
Ansökan ID	Nexmo-applikation ID används för att ringa samtal. För att generera applikation ID, logga in på ditt Nexmo-konto och skapa en applikation. När programmet ID har skapats är det tillgängligt.
Privat nyckel	Gör det möjligt att välja den privata nyckeln för programmet

Fält	Beskrivning
API-nyckel	API Nyckel för att komma åt API
Hemlig nyckel	Nyckel som tillhandahålls för att komma åt API. Privat nyckel 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 som uppringare ID för röstkampanjer
Utgående uppringare ID	Nummer att ange som utgående uppringare ID för utgående samtal från röstkamera-paigns

API Nycklar

Funktionen API Keys ger säker åtkomst för ett tredjepartsprogram till Campaign Manager-tjänster. 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-tangenten** .
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 API-nycklarna. När du har sparat nyckelparet API och det hemliga nyckelparet visas inte nyckelvärdet.
5. Klicka på **Skicka** för att slutföra.

Använda API-tangenten

Du kan använda den skapade API-nyckeln som inloggningsuppgifter för att få åtkomst till Webservice och Websocket.

Webservice

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

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

Exempel:

Auktorisering: Grundläggande MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

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:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

Där:
ApiKey – genererade API nyckel SecretKey –
genererade 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-tangent och klicka på **Ta bort**.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Namn	Namn tilldelat till API-tangenten
API-nyckel	API Nyckel som genereras av programmet

Fält	Beskrivning
Skapad den	Datum och tid då API-tangenten 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, ordnade 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 omschemaläggningslogiken 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 regeln. Du kan också använda knappen Lägg till regel för att lägga till en regel. Knapppaletten 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 räknar 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 en **unik ID** i listrutan. Alla unika ID:n som skapas visas här. Se Globala affärsparametrar för mer information om hur du skapar en unik ID.
10. Välj ett **giltigt läge** i listrutan. Alla lägen som skapats för den valda kanalen är lis-ted. Du kan välja ett, flera eller alla lägen.
11. Välj en **kontrolltyp** i listrutan. Alternativen 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 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 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.

Obs:

Fälten Gemensamt, Kontrollera operatör och Kontrollera värde är valfria.

Om användaren anger ett värde för något av de tre fälten (Gemensamt fält, Markera operatör, Kontrollera värde) måste alla tre fyllas i.

Detta säkerställer att regelvillkoret är fullständigt och giltigt före körning.

Lägg till fler villkor

1. Du kan också lägga till fler villkor baserat på olika andra geografiska lagstadgade bestämmelser. Till exempel skulle vissa stater ha angett 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-operatorn 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 en **unik ID** i listrutan. Alternativen är CustomerID, OrderID, Deliv-eryID och ModeValue. Detta används för att filtrera medgivandet baserat på antingen lägesvärdet eller den valda unika ID.

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. **Operatorn** 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

Navigera till **CCB** > **Compliance Outcome Groups** Tab för att lägga till resultatgrupper för Compliance Condi-tion builder.

1. Klicka på **Lägg till ny**.
2. I avsnittet **Tillgängliga resultat** listas alla **telefoni** - och **affärsresultat** efter kanal.
3. För **Telefoniresultat** 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

Navigera till **CCB** > **Compliance Settings** Tab för att konfigurera kompatibilitetsinställningar för återuppringning och AEM.

1. **I avsnittet Kompatibilitetsinställningar** kan du göra följande:
2. TURN **Logga återuppringningssamtal** slås **PÅ** för att betrakta både NCB- och PCB-samtal som efterlevnadsförsök när kontakter levereras för uppringning.
3. TURN **Logga AEM-samtal** PÅ 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 Contact Center Uppringare

Använd alternativet Uppringarkonfiguration för att konfigurera Webex Contact Center uppringaren 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 organisationen ID**. Det här är en unik ID som genereras av Cisco för Webex Contact Center uppringaren.
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.** Det här är baswebbadressen för uppringnings-API:erna, som ges av Cisco för att starta eller stoppa pro-gressiva kampanjer.
7. Ange en **DAL-URL.** Det här 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 telefoniresultat** och mappade till uppringningsresultaten som skapades på Webex Contact Center listas. Om du vill mappa affärsresultat (skapade den Webex Contact Center, särskilt för en innehavare) till dessa uppringningsresultat klickar du på knappen Redigera för det specifika resultatet. Välj ett affärsresultat.

   Alla ändringar som görs i uppringningsinställningarna kräver en ny synkronisering för att hämta alla resultat på Webex Contact Center-uppringaren.

   Om Cisco-slutpunkten inte är igång eller om token upphör att gälla resulterar försök att mappa affärsresultatet på telefonisidan i ett fel. Programmet visar ett meddelande som anger att åtgärden har misslyckats och statusen för uppringningssynkronisering uppdateras till Misslyckades. För att lösa problemet måste användaren manuellt utföra "Spara och synkronisera" för att återställa funktionaliteten.
10. Gå till Schema Tab 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. Om du vill synkronisera informationen TURN du i reglaget Autosynkronisering.
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 omläggningsstrategin 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. • Enkel • Avancerat • Avancerat (åsidosatt) eller Återuppringning
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 röstampaigner, 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.

Återuppringningsstrategi: En återuppringningsstrategi gör det möjligt för agenterna att ställa in återuppringning som begärts av kunden och konfigurera olika aspekter på hur dessa återuppringningssamtal hanteras med avseende på uppringning, agenter, återförsök, kontaktstatus etc.

Skapa kontaktstrategi

Följ stegen nedan för att skapa en kontaktstrategi.

Lägg till kontaktstrategi

1. Klicka på **Lägg till kontaktstrategi** så **visas kontaktstrategins namn** Tab.

Widget 1 - Kontaktstrategins namn

2. Ange ett **namn** och en **beskrivning** av kontaktstrategin.
3. Välj en kontaktstrategityp från **Enkel**, **Avancerad** eller **Återuppringning**.

4. TURN **Begränsa flera e-postmeddelanden och SMS** slås **PÅ** om du vill styra sändningen av flera e-postmeddelanden och textmeddelanden till samma kontakt.

   Om du aktiverar den här omkopplaren 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. TURN PEWC-omkopplaren **PÅ** 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 TURN PEWC-omkopplaren PÅ för ADM-kampanjen.

5. Om du aktiverar **Avancerad** kontaktstrategityp under **Kontaktstrateginamn** visas omkopplaren **Försök igen** . TURN PÅ **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 **Telefoniresultat** .

Widget 3 - Telefoniresultat

Widgeten **Telefoniresultat** 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 eller** strategier för **återuppringning** .

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 eller** strategier för **återuppringning** .

8. **Markera kryssrutan Behåll PCB** om samma agent betjänar kunden vid en återuppringning.
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 schemaläggaren måste schemalägga 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. Telefonnumren 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: På**

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
Licensierad information	Visar användarinformation: • Admin – Antal tillåtna inloggade användare med rollen Admin som tillåts enligt villkoren i denna licens. • Supervisor - Antal tillåtna inloggade användare med rollen Supervisor som tillåts enligt villkoren i denna licens. • Agent – Antal tillåtna inloggade användare med rollen Agent som tillåts enligt villkoren i denna licens.
Användning av licenser	Visar information om licensanvändning för innevarande dag: • 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	Lista över de programfunktioner som är tillgängliga på denna licens.

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 med antalet licenser som används.

Om 7 agenter är inloggade mellan 08.00 AM och 12.00 loggas 9 agenter in mellan 12.00 och 03.00 PM, och 5 agenter är inloggade mellan 3.00 PM och 5.00 PM - 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:

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 agentinloggningar, 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 i en enskild Tab. Den första Tab spelar upp data för den aktuella månaden medan data för föregående månader är tillgängliga på efterföljande 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 den typ av rapport (Sammanfattning och Agent) som ska laddas ned i popup-fönstret som visas.

a. Sammanfattning (standardval) – Den här rapporttypen har samma datakolumner 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, inloggningar och varaktigheten av samtal som hanterats av agenterna, på motsvarande sätt.

c. Välj önskade månader, om du väljer alternativet År i filtret.

8. Klicka på **Exportera**.

Rapportfält

Fält	Beskrivning
Totalt antal namngivna agenter	
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.
Antal inloggningar	Det totala antalet inloggningar.
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 samtalslängd	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 backend 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 konsulan för det angivna datumet.
Digitala transaktioner	
SMS	Visar antalet kampanjer SMS som skickats för det angivna datumet.

E-post	Visar antalet kampanjmejl som skickats för det angivna datumet.
Sociala medier	Visar antalet engagemang i sociala medier relaterade till kampanjer för det angivna datumet.
Totalt förbrukade enheter	Det totala antalet digitala transaktionsenheter som genomförts för det angivna datumet. Värdet på en enhet konfigureras i backend. Till exempel kan en enhet konfigureras som 100 digitala transaktioner.
Verifiering av identitet	
Total primär autentisering	Det totala antalet autentiseringsbegäranden före samtal som skickats för det angivna datumet.
Verifierad primär autentisering	Det totala antalet lyckade godkännanden före samtalet för det angivna datumet.
Total sekundär autentisering	Det totala antalet jourautentiseringar som genomförts för det angivna datumet.
Verifierad sekundär autentisering	Det totala antalet lyckade jourförfrågningar som slutförts för det angivna datumet.
Totalt antal transaktioner	Det totala antalet transaktioner som bearbetats på det angivna datumet.

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 uppringningshanterare. 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 användaren ID av användaren
Användarnamn	Visar ett namn på användaren
Home Telefon	Visar ett Home telefonnummer till användaren
Mobil	Visar användarens mobilnummer
E-post	Visar ett e-postmeddelande ID från användaren
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 kontroll Agent Desktop.

      Detta är för närvarande inte tillgängligt för Webex Contact Center.
4. För autentiseringstyp väljer du **Databasautentisering**.

   Denna standardautentiseringsmetod, som består av ett användarnamn och ett lösenord, används för olika databassystem. Aan-instansen 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-servern 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 SQL servern 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 Home telefonnummer** .
2. **Ange användarens mobilnummer** .
3. Ange den **stad** som användaren tillhör.
4. Ange tillståndet som användaren kommer från.
5. **Ange postnumret** för platsen Home.
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-programmet 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 Home telefonnummer** .
15. **Ange användarens mobilnummer** .
16. Ange den **stad** som användaren tillhör.
17. Ange tillståndet som användaren kommer från.
18. **Ange postnumret** för platsen Home.
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 utförs valideringen av användarnamnet och lösenordet av identitetstjänstleverantören SSO. Efter lyckad validering får användaren tillgång till programmet.
5. Fälten Lösenord , Bekräfta lösenord **och Domännamn** är inaktiverade. Programmet autentiserar användaren via tredjepartsleverantören SSO.
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 på fälten 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 Home telefonnummer** .
15. **Ange användarens mobilnummer** .
16. Ange den **stad** som användaren tillhör.
17. Ange tillståndet som användaren kommer från.
18. **Ange postnumret** för platsen Home.
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**.
   Obs!: Fältet Rollnamn stöder högst 128 tecken.
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 **Redigera** till 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	Uppdatering	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	Utföra	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	Möjliggöra	Användaren får aktivera/inaktivera en entitet. En användare kan till exempel aktivera en kampanjgrupp.
10	Kopia	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

Roller	Rättigheter	Beskrivning
Användare	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera användarkonton i systemet.

Roller	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera systemroller och behörigheter.

Kampan jgrupper	Skapa, uppdatera, ta bort, visa, köra, kontaktparametrar, tidszon, historiska rapporter	Användare kan hantera alla aspekter av kampanjgrupper, inklusive kontaktparametrar, tidszoner och historiska rapporter. Rättigheter kan tilldelas baserat på specifika grupptyper, till exempel Progressiv **Om** du anger rättigheter för historikrapporter kan du visa kampanjgrupper i hans-toriska betarapporter. Detta gäller för sammanfattnings-, detalj- och återuppringningsra pporter.
Kampanj	Skapa, Uppdatera, Ta bort, Visa, Köra, Affärsparametrar, Serverskript, Kontaktvalsstrategi, CSS-schema, Schemaläggning av körning, Kontaktlista, Hantera kontakter, Synkronisera, Kampanjsammanfattning, SMS Tem-platta, Tidszon, Kedja, Helgdagar, Uttrycksbyggare, Kampanjmål, Schemaläggning av kontaktläge, Tem-platta för e-post, IVR Mallredigerare, Telefoniresultat, AI-konfiguration, Kontakttröskel, Uppringningsinställningar, Historiska rapporter	Användare kan hantera alla kampanjrelaterade konfigurationer och utföra åtgärder som att visa historiska rapporter och hantera inställningar för uppringningsefterlevn ad. Rättigheterna kan gälla för alla eller specifika kampanjer. **Om** du anger rättigheter för historikrapporter kan du visa kampanjer i historiska betarapporter. Detta gäller för sammanfattnings-, detalj- och återuppringningsrapp orter.

Affärsresultat	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Gör det möjligt för användaren att definiera och hantera affärsresultat, med specifika rättigheter för överordnade affärsresultat.
Samtalsstrategi	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera hur kontakt

		Strategier hanteras inom systemet. Du kan också tillhandahålla särskilda samtalsstrategier som standard.
Applikationsparametrar	Uppdatera, Visa	Tillåter användaren att ändra och övervaka systemomfattande applikationsparametrar.
Överensstämmelse	Uppladdning	Tillåter användaren att överföra efterlevnadsrelaterade kontakter, till exempel DNC-listor (Do Not Call) och nationella DNC-listor.
Tidszon	Uppdatera, Visa	Tillåter användaren att hantera tidszonskonfigurationer för uppringningskompatibilitet.
Ferier	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att definiera och hantera hol-iday-scheman för cam-paign-åtgärder.
Global uppladdning	Visa, konfigurera	Tillåter användaren att konfigurera och hantera globala kontaktuppladdning skonfigurationer.
Statliga lagar	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera statliga lagbaserade regler för uppringningsefterlevnad.
Läge Konfiguration	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Låter användaren konfigurera och hantera olika kommunikationsläge n, till exempel SMS

		eller e-post.
URL	Uppdatera, visa, skapa, ta bort	Tillåter användaren att hantera webbadresser som används i systemet.
Rapporter	Visa	Låter användaren visa systemrapporter för kameror, grupper och agenter, inklusive his-toriska rapporter. Du

		måste välja en eller flera för att visa Historical Beta Section i den vänstra rutan.
Alerter	Uppdatera, Visa	Tillåter användaren att hantera åldersaviseringar som konfigurerats i programmet.
Delstat/område/ postnummer	Spara, Ta bort, Ladda upp, Visa	Tillåter användaren att hantera konfigurationer av delstat, område och postnummer.
RPC-försöksräk nare	Visa, spara	Tillåter användaren att spåra och uppdatera räknare för återförsök.
E-post	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera e-postkonfigurationer, till exempel SMTP, POP3 och IMAP serverinformation.
SMS	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera SMS-konfigurationer, till exempel gateway-serverns IP-adresser och autentiseringsinform ation.
Dimension	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera systemdimensioner.
Profil	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera profiler som används för att ladda upp kontakter och skrubba uppladdningar.
Enhetlig lista	Möjliggöra	Tillåter användaren att aktivera kampanjer som Unified List-kampanjer.

Licens	Visa	Tillåter användaren att visa licensinformation.
Webservice	Bevilja åtkomst	Tillåter användaren att bevilja åtkomst till webbtjänst-API:er.
Tilldela agent på nytt	Visa	Tillåter användare att visa och hantera omtilldelning av agenter.
Exportera/importera kampanj	Visa	Ger möjlighet att visa och hantera

		Exportera/importera funktionalitet för kampanjer.
Kampanj Cat-egory	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användare att hantera kampanjkategorier, inklusive att skapa, uppdatera, ta bort och visa dem.
CPaaS-inställningar	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter hantering av CPaaS-inställningar, inklusive skapande, uppdateringar, borttagningar och visning konfigurationsinformation.
Skriptdesigner	Aktiverad	Ger åtkomst till och tillåter användning av skriptdesignerverktyget.
Systemvarningar	Visa, uppdatera	Tillåter användare att visa och uppdatera systemvarningar för bättre systemövervakning och underhåll.
Globala affärsparametrar	Visa, skapa, ta bort	Ger möjlighet att hantera globala affärsparametrar genom att visa, skapa och ta bort dem.
CCB	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användaren att hantera CCB-inställningar omfattande.
Dialer Con-figuration	Visa, konfigurera	Tillåter visning och konfiguration av uppringarens systeminställningar.

Utdrag av data	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Gör det möjligt att skapa, uppdatera, ta bort och visa processer och konfigurationer för dataextrahering.

Prestandamått	Visa	Tillåter användaren att visa prestandamått över olika systemkomponenter. Detta är begränsat till kampanjer och kampanjer Grupper som användaren har åtkomst till.
PII-skydd	Visa, uppdatera	Tillåter användare att visa och uppdatera PII-skydd

		inställningar för att säkerställa datasäkerhet.
Digital	Skapa, uppdatera, ta bort, visa	Tillåter användare att hantera digitala kanaler, inklusive att skapa, uppdatera, ta bort och visa konfigurationer.
Agenter	Skapa, uppdatera, ta bort, visa, historiska rapporter	Tillåter användaren att hantera agenter Tab i rapporter. Om du anger rättigheter för historikrapporter kan du visa kampanjer i historiska betarapporter. Detta gäller för sammanfattnings-, detalj- och återuppringningsrapporter.
Agentspårning	Visa	Tillåter användare att visa agentspårrapport.

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. Tre flikar visas på sidan: Lista, Formulär och Rapport.

På **sidan List** Tab på sidan Skriptdesigner Home finns följande information:

- Formulär: Visar formulärets namn som en klickbar länk. Genom att klicka på den öppnas det valda formuläret i formuläret Tab för redigering.
- Kampanjnamn: Anger kampanjen som formuläret skapas under.
- Samtalsguide: Anger om formuläret är utformat som en samtalsguide. Den här kolumnen innehåller en kryssruta som är markerad om formuläret är konfigurerat som en samtalsguide.

Samtalsguide

Samtalsguide är en funktion som hjälper en agent med fördefinierade frågor att presentera för en kontakt när ett samtal är anslutet. 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 Skriptdesigner** på menyn till vänster.

Välj en **kampanj** och välj tillgängliga kampanjer bland de kampanjgrupper som visas, bifoga eller ersätt enkätformulär och konfigurera parametrar för samtalsguiden.

Alla tillgängliga kampanjgrupper visas till vänster på skärmen. Klicka på en **kampanjgrupp** om du vill spela upp alla kopplade kampanjer för gruppen. Du kan också använda sökrutan för att söka efter kampanjer.

Samtalsguiderapporten återges både som diagram och **tabell**. I båda vyerna visas antalet kontakter som agenterna har använt samtalsguiden för.

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** som ska mappas för den här samtalsguiden.

Formuläret

En administratör kan skapa en uppsättning fördefinierade frågor och bifoga dem i ett formulär. Med hjälp av formulärfunktionen kan du skapa frågor, skriva villkor för frågor och länka en fråga till en annan baserat på kundsvaret. Du kan skriva en JavaScript-funktion eller använda en inbyggd JavaScript-funktion.

Utför följande steg:

1. Välj en **kampanj** i listan.
2. Navigera till **Formulär** Tab för att skapa ett formulär. Följande formulärelement är tillgängliga för konfiguration:
    a. Globala variabler
    b. Skriptblock
    c. Prevaliderare
    d. Text
    e. Val av alternativ
    f. Kryssrutan
    g. Välj från listan
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

Programmet stöder följande biblioteksfunktioner:

- Gemener
- Versaler
- Tom bock

- Heltalskontroll
- Sammanfoga

Formuläret

Globala variabler

Du kan tilldela värden till globala variabler och använda dem i formuläret Samtalsguide.

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 samtalsskript. 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 Anywhere 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 Home, CAR, 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 befattning för företag eller telefoni. 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 från nästa

Listrutan. 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.

Samtalsguiderapport

Samtalsguiderapporten återges både som diagram och **tabell**. I båda vyerna visas 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** som ska mappas för den här samtalsguiden.

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 en unik 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.

Varningar

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 i

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 mottagare IP adress eller port. Det finns olika alternativ tillgängliga för att varna en användare.

Systemmeddelanden

Avsnittet System innehåller alla konfigurationer som är nödvändiga för att övervaka olika komponenter och överföra undantag som meddelanden.

Systemmeddelanden

Campaign Manager har möjlighet att skicka SNMP-traps från alla konfigurerade kärnkomponenter med 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 ett meddelande om händelserna på sidan Kampanjhanteraren Home.

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:

- Traps - Opålitliga meddelanden, som inte kräver bekräftelse från SNMP man-ager.
- Informerar - Tillförlitliga meddelanden, som lagras i minnet tills 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 Settings Tab 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, TURN **omkopplaren** Aktivera 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 TURN aktivera 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
LCMScritpEngine	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 dubbletthändelser (i minuter).** Det används för att ignorera dubbla varningsmeddelanden för samma händelse inom den konfigurerade perioden.

   Exempel: Ignorera dubbletthändelser (i minuter) konfigureras som 15 minuter. Om det finns ett Excep-tion1 i Component1 som loggas kl 11.30 AM, loggas inte detta undantag igen om det inträffar före 11.45 AM.
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-postinställningarna överförs dessa data sedan via e-post. Konfigurera övervakningsappen för att aktivera SNMP Receiver-tjänsten.

1. Navigera till **appen** Varningar **>** System **>** Meddelande **>**Övervakning.
2. Ange appnamn, IP adress och port.

   #SNMP Konfigurationsfilen för mottagartjänsten innehåller två egenskaper: SNMPTrapMgrIP och SNMPTrapMgrPort. IP och porten som nämns i övervakningsappen måste matcha värdena 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 Object 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 enhetstillverkares typ av organisering. 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	Komponenten 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 händelsen ID 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 dubbletthändelser	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 Kampanjövervakarresultatet 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 hämta res-ult 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
Uppladdade	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 datetime 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 datetime baserat på den tidszon som användaren har valt och återger prognosdata för kontaktuteslutning. 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 förutsägelsetimmarna 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 det totala antalet öppna kontakter för Cam-paign. 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	Antalet öppna kontakter som kan ringas upp eller de kommande tre timmarna. Obs!: Kolumnrubriken innehåller den varaktighet som konfigurerats i tjänstkomponentens web.config-egenskap Exclu-sionPredictionInHours. Om de timmar som konfigurerats här är två visas rubriken som Tillgängliga kontakter för de kommande 2 timmarna. **Totalt** – Visar det totala antalet öppna kontakter för kampanjen som ska ringas upp den aktuella dagen. **Uppladdad idag** – Visar antalet öppna kontakter som är

	laddas upp under innevarande dag för att ringas upp samma dag för kampanjen.
Kontakt blockerad	Lista blockerade kontakter.
Statlig rätt	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockeras av delstatslagen.
Ring inte	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockerats av DNC (Ring inte).
Nationell ring inte	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockerats av NDNC (National Do Not Call).
Levererade kontakter	Lista antal totalt levererade kontakter
Kontaktvalsstrategi (CSS)	Visar antalet kontakter för kampanjen som blockerats 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	Det här är den beräknade slutförandetiden för alla uppringningsbara kontakter i kampanjen som ska ringas upp. Detta beräknas på grundval av tidigare historiska och aktuella uppgifter om det totala antalet behandlade poster och totalt antal bearbetade poster. Anteckningar: Osv och slutförandeprocent gäller inte för kampanjer med delade listor. Kampanjer som har listor efter förutsägelsetimmarna visas i uteslutningsrapporten, endast om de är i verkställande tillstånd eller förväntas vara i verkställande tillstånd under förutsägelsetimmarna.
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 Verktyg 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.

Verktyget 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.

Agentspårning

Agentspårning är ett verktyg för agentövervakning i realtid som är utformat för att ge användarna detaljerad statistik om agentaktivitet och deras mappade kontakter. Med den här funktionen kan användare övervaka upp till 10 aktiva agenter åt gången, vilket ger insyn i varje agents aktuella status och tillhörande AEM.

Anteckningar:

- Snabblänk: Den här sidan har ingen snabblänk för direkt åtkomst.
- Exportfunktion: Export av data från den här sidan stöds inte.
- Sökfilter: Användartillämpade sökfilter finns inte kvar mellan sessioner eller sidladdningar.

Visa agentrapporter

1. Gå till **Verktyg > agentspårning**.
2. **På sidan Agentspårning** letar du reda **på Filter** Tab högst upp på skärmen. I filtret Tab:
    a. Välj **minst en agent** för att generera en rapport.
    b. Du kan välja upp till 10 agenter åt gången för att generera en rapport.
    c. Filtret visar upp till 1 000 unika agenter initialt. Om du vill visa fler agenter utöver den här gränsen väljer du **Visa fler**.
3. Välj lämpliga agenter och klicka på **VISA AGENTSTATISTIK** för att generera rapporten. Rapporten visar följande parametrar:
    a. **Agentnamn**: Agentens namn.
    b. **Agent ID**: Agentens unika identifierare.
    c. **Agentstatus**: Anger om agenten är **inloggad** eller **utloggad**. Mellanliggande tillstånd visas inte.
    d. **Öppna kontakter**: Det totala antalet kontakter som tilldelats agenten som är i öppet tillstånd.
    e. **Köad till uppringare**: Det totala antalet kontakter som är mappade till agenten och som för närvarande står i kö och väntar på att levereras till uppringaren.

f. **Skickat till uppringare**: Det totala antalet kontakter som tilldelats agenten och som redan har levererats till uppringaren.

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-bucket eller på en delad enhet** - Data lagras som en kommaseparerad värdefil (CSV). 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 TURN detta AV.
2. Ställ in arkiveringsreglaget på **AV** om du inte vill att rensade data ska arkiveras.

   Obs!: Om du TURN 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 184.
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 hap-pen 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 före tabellnamnet är 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	Antal dagar som data ska behållas i den specifika tabellen. Rensnings- och arkivverktyget rensar data som är äldre än det antal kvarhållningsdagar som har konfigurerats här. Om du till exempel har konfigurerat 100 dagar rensas data som är äldre än 100 dagar (och arkiveras, om det har konfigurerats). Rensade och arkiverade data är inte

	tillgängliga för någon användning

	(rapportering eller andra) när den har tagits bort från databastabellen. 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.
Arkiv	Om du har valt att arkivera dina data i avsnittet allmänna inställningar kan du välja att inte arkivera specifika tabeller här. Om du har valt att INTE arkivera dina data i det vanliga avsnittet Uppsättningar arkiveras inte tabelldata om du aktiverar knappen Arkiv i det här avsnittet.
Rensa	Du har inget alternativ att TURN av rensning under det vanliga avsnittet Inställningar. Du kan fortfarande välja att inte rensa data från vissa tabeller. TURN Rensningsknappen AV (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 kvarhållningsdagarna 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	TURN den här knappen PÅ om du vill rensa "arkiverade" data efter arkivlagringsdagarna.
Åtgärder	Det låter dig redigera kvarhållningsdagar, TURN AV eller PÅ arkivering och/eller rensning, ändra arkivlagringsdagar och TURN PÅ/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	Rensningsstatus **Pausad** anger att rensnings- och arkivaktiviteten har pausats på grund av att den konfigurerade sluttiden har nåtts. Denna status indikerar också att rensnings- och arkivaktiviteten inte är klar - 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. **Klart betyder att** alla poster har rensats (och arkiverats, om sådana har konfigurerats). **Misslyckades** indikerar att rensnings- eller arkivverktyget har misslyckats. Se felsökningen i komponentloggarna PurgeArchive.
Poster som påverkas	Antal poster som rensats (och arkiverats, om konfigurerats) som en del av rensningsaktiviteten. Om antalet poster i en tabell är mycket stort utför rensnings- och arkiveringsverktyget aktiviteten batchvis, där varje batch innehåller ett förkonfigurerat antal poster åt gången. Det här numret anges i egenskapen PurgeBatchSize i filen PurgeArchive web.-config.
Statusinformation	
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.
Framgång	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.
Misslyckande	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 Fel. 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 till sep-arate-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 datorn med adressen IP 172.20.3.74 anger du adressen IP 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 Googles molnlagring. Om du väljer delad enhet väljer du Google Cloud Storage Settings (Inställningar **för Google** Cloud Storage) på rullgardinsmenyn. 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 referera 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 adressen IP, Användare 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** under **Åtgärd** Tab.
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** under **Åtgärd** Tab.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Typ av arkiv

Campaign Manager erbjuder följande arkivtyper:

Amazon S3 Bucket Arkiv Typ

1. Navigera till Inställningar **Tab och se till** att rensningsknappen är inställd på På. Användare kan inte TURN detta AV.
2. Aktivera avstängningen **Arkivering** om du inte vill att rensade data ska arkiveras.

   Obs!: Om du TURN 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 en 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 IP** eller **värdnamnet** för enheten som lagrar dina arkiverade data.
3. **Ange användaren 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 arkivmappen på datorn med adressen IP 172.20.3.74 anger du adressen IP 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 authentication är att föredra. SQL Autentisering krävs också när en klient (fjärrdator) ansluter till en instans av SQL-servern på en annan dator än den som klienten körs på.

b. **Windows-autentisering**: När du öppnar SQL servern från samma dator. den är installerad på blir du normalt inte ombedd att skriva in användarnamn och lösenord. Med Windows-autentisering vet servertjänsten SQL redan att någon är inloggad i operativsystemet med autentiserade autentiseringsuppgifter. Servertjänsten SQL använder dessa cre-dentials för att tillåta användaren i sina databaser. Naturligtvis fungerar detta så länge klienten finns på samma dator som 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-servern, bör SQL-autentisering användas.

3. Ange # **IP adressen** till enheten som har databasen som lagrar dina arkiverade data.
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 användaren ID** och lösenordet 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. På 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-servern på en annan dator än den som klienten körs på.

   b. **Windows-autentisering**: När du öppnar SQL servern från samma dator som den är installerad på blir du normalt inte ombedd att skriva in ett användarnamn och lösenord. Med Windows-autentisering vet servertjänsten SQL redan att någon är inloggad i operativsystemet med autentiserade autentiseringsuppgifter. Servertjänsten SQL använder dessa cre-dentials för att tillåta användaren i sina databaser. Naturligtvis fungerar detta så länge klienten finns på samma dator som 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-servern, 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 validerar denna nyckel och tillåter 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 en åtkomstnyckel ID och en hemlig åtkomstnyckel krävs för autentisering.
Kryptering på serversidan	Detta är krypterings-/dekrypteringsnyckeln som definierar att rensade data krypteras med AWS KMS-kodning (Key Management System).
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 adressen eller värdnamnet på enheten som lagrar dina arkiverade data
Användar-ID	Användare ID av 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
Sökväg	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 authen-tication) med olika användarnamn och lösenord. På delade servrar där olika användare ska ha åtkomst till olika databaser är SQL-autentisering att föredra. SQL Autentisering krävs också när en klient (fjärrdator) ansluter till en instans av SQL-servern på en annan dator än den som klienten körs på.
Windows-autentisering	När du öppnar SQL servern från samma dator som den är installerad på blir du normalt inte ombedd att skriva in ett användarnamn och lösenord. Med Windows-autentisering vet servertjänsten SQL redan att någon är inloggad i operativsystemet med autentiserade autentiseringsuppgifter. Servertjänsten SQL använder dessa autentiseringsuppgifter för att tillåta användaren i sina databaser. Naturligtvis fungerar detta så länge klienten finns på samma dator som SQL-servern, eller så länge den anslutande klienten matchar serverns Windows-cre-dentialer. Windows-autentisering används ofta som ett bekvämare 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-servern, bör SQL-autentisering användas.
Arkiverad bucketsökväg	Det här är sökvägen på Google Cloud Storage där applikationen lagrar arkiverade data.
Kontotyp	Det här är kontotypen som används för att komma åt Google Cloud Storage. 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.

Kontroll Agent Desktop

Kontroll Agent Desktop är ett omfattande webbaserat agentprogram som gör det möjligt för kontrollagenter att utföra åtgärder med ett klick för att hantera kontakter med icke-samtycke under manuell uppringning. Kontrollagenter kan välja en eller flera kampanjer för att filtrera kontakter utan samtycke i Kontroll Agent Desktop för manuell klickning. Dessutom ger den prestandarapporter som erbjuder ögonblicksbilder av viktiga mätvärden. Om en operatör väljs för gruppen för icke-medgivande eller tillståndsgruppen får kontrollagenten kontaktnumret som kontrollanten ska klicka på på sitt skrivbord.

Om kampanjer som mappats till kontrollagenten tas bort eller om en ny kampanj mappas till agenten visas inte uppdateringarna i Kontroll Agent Desktop. Användaren måste logga in igen för att se uppdateringarna.

Tillgängliga filter

Följande filter är tillgängliga:

- Alla - Visar alla kontakter.
- Normala kontakter – Visar kontakter som inte är markerade som återuppringningskontakter.
- Återuppringningskontakt - Visar att kontakterna är markerade som återuppringningskontakter.
- Föredragna kampanjer - Gör att du kan välja flera kampanjer. Den filtrerar kontakterna baserat på de valda kampanjerna.

Logga in

Utför följande steg för att logga in i Control Agent Desktop:

1. Gå till inloggningssidan Kontroll Agent Desktop. URL levereras med programpaket.
2. Ange användaren ID och det ursprungliga lösenordet som medföljer paketet. Information om hur du lägger till en kontrollagent finns i Användare.

Agentstatus

Tillgänglighetstillståndet kallas agentnärvaro och anger ett tillstånd som Klar, Inte klar och så vidare. Control Agent ändrar manuellt arbetslägena från Klar till Inte klar och vice versa. Följande agenttillstånd är tillgängliga:

- Klar – Agenten är tillgänglig för att ta emot samtal. Om agenten inte besvarar ett samtal inom den konfigurerade varaktigheten återkallas samtalet och dirigeras till nästa tillgängliga agent.
- Inte klar – Agenten är för närvarande inte tillgänglig för samtal. Programmet dirigerar inte samtal till den här agenten och kopplar inte samtalet till nästa tillgängliga agent.

Om du vill ändra status klickar du på **listrutan Tillstånd** högst upp till höger på sidan och väljer lämplig status.

Utloggning

Klicka på listrutan **Tillstånd** längst upp till höger på sidan och välj **listrutan Logga ut** från.

Rapporter

Kontroll Agent Desktop visar data för den senaste timmen. Rapporten visar följande data:

- Prestanda - Procent av totalt antal accepterade kontakter av totalt antal kontakter som presenterats under den senaste timmen.
- Effektivitet – procent av totalt antal accepterade kontakter per minut.
- Antal tilldelade kampanjer - Totalt antal kampanjer som tilldelats en agent.
- Antal kampanjer som föredras att använda – Antal kampanjer som valts att använda.
- Totalt antal kontakter som presenterats under den senaste 1 timmen - Antal kontakter som presenterats för en agent under den senaste timmen.
- Totalt antal kontakter som accepterats under den senaste 1 timmen - Antal kontakter som accepterats av en agent under den senaste timmen.
- Totalt antal kontakter som återkallats under den senaste 1 timmen - Antal kontakter som presenterats för en agent men inte accepterats.