Webex Contact Center Kampanya Yöneticisi Kullanım Kılavuzu

Sürüm 4.2.1.2501

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

BU KILAVUZDAKİ ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE BİLGİLER HABER VERİLMEDEN DEĞİŞTİRİLEBİLİR. BU KILAVUZDAKİ TÜM BEYAN, BİLGİ VE ÖNERİLERİN HATASIZ OLDUĞUNA İNANILMAKLA BİRLİKTE, BUNLAR AÇIK VEYA ÖRTÜK HİÇBİR GARANTİ OLMAKSIZIN SUNULMAKTADIR. KULLANICILARIN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ KULLANIMA YÖNELİK UYGULAMALARININ TÜM SORUMLULUĞU KENDİLERİNE AİTTİR.

BİRLİKTE GELEN ÜRÜNE İLİŞKİN YAZILIM LİSANSI VE SINIRLI GARANTİ ÜRÜNLE BİRLİKTE GELEN BİLGİ PAKETİNDE BELİRTİLMİŞTİR VE BU GÖNDERMEYLE BURAYA DA EKLENMİŞTİR. YAZILIM LİSANSINI VEYA SINIRLI GARANTİYİ BULAMIYORSANIZ, CISCO TEMSİLCİNİZE BAŞVURARAK BİR KOPYASINI İSTEYİN.

TCP üstbilgisi sıkıştırmanın Cisco uygulaması, Berkeley'deki Kaliforniya Üniversitesi (UCB) tarafından UCB'nin UNIX işletim sisteminin genel kullanıma açık sürümünün bir parçası olarak geliştirilen bir programdan uyarlanmıştır. Tüm hakları saklıdır. Telif hakkı © 1981, Kaliforniya Üniversitesi Yönetim Kurulu Üyeleri.

BURADA VERİLEN DİĞER TÜM GARANTİLERE RAĞMEN, BU TEDARİKÇİLERİN TÜM DOKÜMANLARI VE YAZILIMLARI TÜM KUSURLARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" SUNULMAKTADIR. CISCO VE YUKARIDA ADI GEÇEN TEDARİKÇİLER, TİCARETE ELVERİŞLİLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE HAKLARIN İHLAL EDİLMEMESİ VEYA TİCARİ İŞLEMLER, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMA SIRASINDA OLUŞANLAR dâhil OLMAK ANCAK BUNLARLA SINIRLI KALMAMAK ÜZERE DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI HERHANGİ BİR GARANTİYİ KABUL ETMEMEKTEDİR.

CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ HİÇBİR DURUMDA DOLAYLI, ÖZEL, BAĞLANTILI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN SORUMLU TUTULAMAZ; KAZANÇ KAYBI VEYA BU KILAVUZUN KULLANIMINA VEYA YETERSİZLİĞİNE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VERİ HASARI YA DA KAYIPLARI, CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ZARARLARIN OLASILIĞI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA BİLE SINIRSIZ OLARAK BUNA dâhilDİR.

Bu belgede kullanılan İnternet Protokolü (IP) adresleri ve telefon numaralarının gerçek adresler ve telefon numaraları olması amaçlanmamıştır. Bu belgede bulunan örnekler, komut ekranı çıktısı, ağ altyapısı şemaları ve diğer şekiller, yalnızca tasvir etme amacıyla kullanılmaktadır. Tasvir edici içerikte gerçek IP adresleri veya telefon numaraları varsa, bunlar kasıtlı değildir ve tamamen rastlantısaldır.

Tüm basılı kopyalar ve yinelenen yazılım kopyaları Kontrol Edilmeyen kopyalar olarak kabul edilir ve orijinal çevrimiçi sürüme en son sürüm için başvurılmalıdır.

Cisco'nun dünya genelinde 200'den fazla ofisi bulunmaktadır. Adresler, telefon numaraları ve faks numaraları Cisco web sitesinde # www.cisco.com/go/offices.

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini görüntülemek için şu URL'ye gidin: www.cisco.com/go/trademarks. Adı geçen üçüncü taraf ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir. "Ortak" sözcüğünün kullanılması, Cisco ile herhangi diğer bir şirket arasında ortaklık ilişkisi olduğu anlamına gelmez. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

Yasal Bilgiler

BU KILAVUZDAKİ ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE BİLGİLER HABER VERİLMEDEN DEĞİŞTİRİLEBİLİR. BU KILAVUZDAKİ TÜM BEYAN, BİLGİ VE ÖNERİLERİN HATASIZ OLDUĞUNA İNANILMAKLA BİRLİKTE, BUNLAR AÇIK VEYA ÖRTÜK HİÇBİR GARANTİ OLMAKSIZIN SUNULMAKTADIR. KULLANICILARIN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ KULLANIMA YÖNELİK UYGULAMALARININ TÜM SORUMLULUĞU KENDİLERİNE AİTTİR.

BİRLİKTE GELEN ÜRÜNE İLİŞKİN YAZILIM LİSANSI VE SINIRLI GARANTİ ÜRÜNLE BİRLİKTE GELEN BİLGİ PAKETİNDE BELİRTİLMİŞTİR VE BU GÖNDERMEYLE BURAYA DA EKLENMİŞTİR. YAZILIM LİSANSINI VEYA SINIRLI GARANTİYİ BULAMIYORSANIZ, CISCO TEMSİLCİNİZE BAŞVURARAK BİR KOPYASINI İSTEYİN.

TCP üstbilgisi sıkıştırmanın Cisco uygulaması, Berkeley'deki Kaliforniya Üniversitesi (UCB) tarafından UCB'nin UNIX işletim sisteminin genel kullanıma açık sürümünün bir parçası olarak geliştirilen bir programdan uyarlanmıştır. Tüm hakları saklıdır. Telif hakkı © 1981, Kaliforniya Üniversitesi Yönetim Kurulu Üyeleri.

BURADA VERİLEN DİĞER TÜM GARANTİLERE RAĞMEN, BU TEDARİKÇİLERİN TÜM DOKÜMANLARI VE YAZILIMLARI TÜM KUSURLARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" SUNULMAKTADIR. CISCO VE YUKARIDA ADI GEÇEN TEDARİKÇİLER, TİCARETE ELVERİŞLİLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE HAKLARIN İHLAL EDİLMEMESİ VEYA TİCARİ İŞLEMLER, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMA SIRASINDA OLUŞANLAR dâhil OLMAK ANCAK BUNLARLA SINIRLI KALMAMAK ÜZERE DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI HERHANGİ BİR GARANTİYİ KABUL ETMEMEKTEDİR.

CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ HİÇBİR DURUMDA DOLAYLI, ÖZEL, BAĞLANTILI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN SORUMLU TUTULAMAZ; KAZANÇ KAYBI VEYA BU KILAVUZUN KULLANIMINA VEYA YETERSİZLİĞİNE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VERİ HASARI YA DA KAYIPLARI, CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ZARARLARIN OLASILIĞI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA BİLE SINIRSIZ OLARAK BUNA dâhilDİR.

Bu belgede kullanılan İnternet Protokolü (IP) adresleri ve telefon numaralarının gerçek adresler ve telefon numaraları olması amaçlanmamıştır. Bu belgede bulunan örnekler, komut ekranı çıktısı, ağ altyapısı şemaları ve diğer şekiller, yalnızca tasvir etme amacıyla kullanılmaktadır. Tasvir edici içerikte gerçek IP adresleri veya telefon numaraları varsa, bunlar kasıtlı değildir ve tamamen rastlantısaldır.

Tüm basılı kopyalar ve yinelenen yazılım kopyaları Kontrol Edilmeyen kopyalar olarak kabul edilir ve orijinal çevrimiçi ver-sion en son sürüm için başvurulmalıdır.

Cisco'nun dünya genelinde 200'den fazla ofisi bulunmaktadır. Adresler, telefon numaraları ve faks numaraları Cisco web sitesinde # Cisco.com.

Notu Değiştir

Bu belgede, sürüme ilişkin kullanıcı kılavuzunda yapılan güncellemeler özetlenmiştir. Çeşitli bölümlerde yapılan değişikliklerin ayrıntılı bir günlüğünü içerir.

Bölüm	Açıklamayı Değiştir	Değişiklik Nedeni	Tarih	Sürüm
Roller > Kullanıcılar	**Raporlar için Rol Tabanlı Erişim** Kullanıcı izinlerine bağlı olarak veri görünürliği üzerinde denetimi etkinleştirme: • Kayıtları dosyaladığınızda kampanyalar, kampanya grupları ve temsilciler üzerindeki kontroller ile Geçmiş Raporları - Beta'ya uygulanır. • Geçmiş Beta Raporlarındaki Kampanyalar, Cam-paign Grupları ve Temsilciler için filtreler artık bu varlıklar için atanmış haklarla yönetilmektedir. • Temsilci hakları tüm arayanlar için yeni bir giriş olarak eklenir. Temsilci filtresi Tab yalnızca temsilci hakları sağlandığı takdirde görünür.	Geçmiş Raporların Uygulanması – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Komut Dosyası Tasarımcısı	**Komut Dosyası Tasarımcısı Geliştirmeleri**
	• Sayfa Tasarım Güncellemeleri: Uygun grupların listelendiği sol menü çubuğu kaldırılmıştır. Şimdi "Liste" olarak adlandırılan ilk Tab, sys-tem içindeki mevcut tüm Formları görüntüler.
	• Sekmeler ve İşlevler:
	  • Liste Tab: Listeyle ilgili bilgileri içeren bir kılavuz görüntüler.
	  • Form Tab:
		Komut Dosyası Tasarımcısı Geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Kampanya seçmek için yeni bir açılır liste eklenerek kullanıcıların cam-paign'lere özel formlar oluşturmaların a olanak sağlandı.
	- Önceden sol menüdeki form oluşturma öğeleri, üst nav- igation Tab taşındı.
	- Tüm form cre-ation func-tionality değişmede n kalır.
	- Rapor Tab:
	  - Raporların listelendiği yan menü çubuğu kaldırılmış ve yerine ana gezinme çubuğunun altındaki gezinti Tab verilmiştir.
	  - Rapor funk-iyonaliteleri değişmede n kalır.			

Sistem > Yeniden İmzalayan Temsilciler	Sistem Menüsündeki Temsilcileri Yeniden Ata seçeneği artık kullanıcıların AEM ve PCB iletişim kayıtlarını silinmiş veya etkin olmayan temsilciler de dahil olmak üzere farklı temsilcilere yeniden atamalarına olanak tanır. • Daha önce silinen temsilciler Cam-paign Manager sistem dur-ing senkronizasyondan kaldırılarak bunların	Temsilci Geliştirmelerini Yeniden Atama	07/02/2025	4.2.1.2501

	ilişkili iletişim kayıtları kabul edilemez. • Bu geliştirme ile, silinen/etkin olmayan temsilciler AE sisteminde, kaldırılmak yerine, OBD_AgentSkills tablosunda bir bayrak (IsDeleted = 1) ile tutulur. • Bu, silinen/etkin olan temsilcilerin Temsilcileri Yeniden Ata sayfasında görünür kalmasını sağlayarak kullanıcıların iletişim kayıtlarını filtrelemesine ve diğer temsilcilere yeniden atamasına olanak sağlar. **Not**: Kişisel Geri Arama ve AEM özellikleri Webex CC için geçerli değildir.			
Sistem > Alanı /Posta Kodu	**Durum Yapılandırma Güncellemesi** • Durum yapılandırması Alan ve Posta Kodu ile yeni bir gruplandırmaya taşınır ve insan- yaşlanma coğrafi con- mecazları için daha sezgisel ve mantıksal bir arabirime sahiptir. • Durum Tab, ilgili coğrafi grafik varlıklarla hizalayarak, Durum Hukuk Grubundan kaldırılır.	Eyalet Kanunu değişiklikleri	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanya > Yapay Zeka Yapılandırma sı	AI Yapılandırması Tab, yalnızca temel değerleri görüntüleyerek daha temiz ve daha kullanıcı dostu bir arabirim oluşturmak için akış hattına sahiptir. Ui dis- aşağıdaki öğeleri çalar: • **İletişim için En İyi Süre** Geçiş. • **Bağlantı Eşik Değeri Kaydırıcısı** (Maks: 100) kor yanıt veren Kaydet düğmesi ile. RPC'ye ve	Yapay Zeka Yapılandırması Tab gelişmiş- mentler	7 Feb, 2025	4.2.1.2501

	UI'den Eşik Değeri Hesaplayıcısı.			
Kampanya > İletişim Kaydı Karşıya Yükleme	Bölge Adı seçenekleri kişi yüklemede kaldırıldı – Manuel, Profil, Salesforce ve Acqueon Profili Karşıya Yükleme, aşağıdaki Bölge Adı seçenekleri kaldırılmıştır: • Kampanya Saat Dilimi • Alana Özel Saat Dilimi • Posta Koduna Özel Saat Dilimi • Alan Posta Koduna Özel Saat Dilimi • Duruma Özel Saat Dilimi Bölge Adı (Saat Dilimi) alanı yine de isteğe bağlı bir alan olarak karşıya yüklenebilir.	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanya > Greenzone Set- tings	Bölge Adı seçenekleri kişi yüklemede kaldırıldı – Manuel, Profil, Salesforce ve Acqueon Profili Karşıya Yükleme, aşağıdaki Bölge Adı seçenekleri kaldırılmıştır: • Kampanya Saat Dilimi • Alana Özel Saat Dilimi • Posta Koduna Özel Saat Dilimi • Alan Posta Koduna Özel Saat Dilimi • Duruma Özel Saat Dilimi Bölge Adı (Saat Dilimi) alanı yine de isteğe bağlı bir alan olarak karşıya yüklenebilir.	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanya > Greenzone Set- tings	**Esnek Yeşil Bölge Yapılandırmaları** • Yeşil bölge hesaplaması için birden fazla seçenek artık kampanya con- figuration içinde kullanılabilir. • Yeşil Bölge düğmesi ancak ton her zaman etkindir ve devre dışı bırakılamaz.	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501

	• En az bir Yeşil Bölge seçimi gerekir ve Kampanya Saat Dilimi yeni kampanyalar için varsayılan seçim olarak ayarlanır. **Esnek Yeşil Bölge Yapılandırma Seçenekleri** • Kampanya Saat Dilimi • Karşıya Yüklenen Bölge • Durum • Posta Kodu ve Ek Posta Kodu • Alan Kodu (Geçerli Mod veya Tüm Modlar • Mod Posta Kodu (Geçerli Mod veya Tüm Modlar)			
Kampanya > Eyalet Hukuku Seçimi	**Durum Kanunları Seçimi Geliştirmeleri** Gelişmiş Durum Kanunları Yapılandırması artık birden fazla seçime izin vererek daha fazla esneklik sağlar. **Durum Hukuku Yapılandırma Seçenekleri** • Durum • Posta Kodu ve Ek Posta Kodu • Alan Kodu (Geçerli Mod veya Tüm Modlar) • Mod Posta Kodu (Geçerli Mod veya Tüm Modlar)	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanya > Greenzone Set- tings	**Gelişmiş Yeşil Dilimin Belirli Bir Seçenek Olarak Kaldırılması** • Gelişmiş Yeşil Bölge, tek başına bir seçenek olarak kaldırılmıştır. • Kullanıcılar artık Esnek Yeşil için bir iletişim kutusu seçebilecek.	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501

	gereksinimlerine göre bölge seçenekleri. - Kullanılabilir tüm seçeneklerin birleşimi Gelişmiş Yeşil Bölge'ye değerli olacaktır. Gelişmiş Yeşil Bölge Kaldırıldıktan Sonra Yeşil Bölge Hesaplama Seçenekleri - Kampanya Saat Dilimi - Karşıya Yüklenen Bölge - Durum - Posta Kodu ve Ek Posta Kodu - Alan Kodu (Geçerli Mod veya Tüm Modlar) - Mod Posta Kodu (Geçerli Mod veya Tüm Modlar)			
Sistem > Posta Kodu	**Ek Posta Kodu Yapılandırması** - Ek Posta Kodu, Posta Kodu etkinleştirilmeden etkinleştirilemez. - Bununla birlikte, Posta Kodu Esnek Yeşil Bölge ve Gelişmiş Durum Hukuku Con-mecazasyonunda bağımsız olarak etkinleştirilebilir.	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanya > İletişim Kaydı Karşıya Yükleme	**Kişi Yükleme Geliştirmeleri** Kişi Yükleme - Manuel, Profil, Salesforce ve Acqueon Profili Karşıya Yükleme, Posta Kodu alan eşlemesi, Addi-tional Posta Kodu alan eşlemesi seçildiğinde artık zorunludur.	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanya Grubu > Saat Dilimi	Saat Dilimi ayarları Kampanya Gruplarından kaldırılmıştır.	Greenzone, Eyalet Kanunları ve İletişim Bloku geliştirmeleri	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanya >	Saat Dilimi Kullanım Türü Geliştirmeleri	Yeşil Bölge, Durum	07/02/2025	4.2.1.2501

Saat Dilimi Kullanım Türü	Kampanya Yapılandırmasında, Saat Dilimi Kullanım Türü için kullanılabilen seçenekler şunlardır: • Yok • Geçersiz kılmak • Geçersiz Kılma seçeneği seçilirse, sistem sistem için etkinleştirilen saat dilimlerini görüntüler.	Hukuk ve İletişim Bloğu geliştirmeleri		
Greenzon e > Kampanya	• Birden çok koşul, Esnek Yeşil bölge ayarlarına bağlı olarak iletişim kayıtlarının nasıl aranacağını tanımlar. • İletişim kayıtları yalnızca gerekli koşulların karşılanması durumunda aranacaktır.	Çeşitli Greenzone set-tings'inin inter-section'ine dayalı olarak con-dition-based con-tact iletimini açıklar	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanya > Kişi Listeleri	**Kişi Listeleri ve Genel Karşıya Yükleme Sayfası için Saat Dilimi Güncellemesi**
	• Kampanyalar altında Kişi Listeleri Tab'nde, fol- düşük alanlar artık UTC (Sunucu Saat Dilimi) yerine Yapılandırılan Sistem Saat Dilimini temel alan Tarih ve Saati görüntüler:
	  • Kişi Listesi alt sekmesindeki BaşlangıçSüresi alanı. o
	  • Nezle Listesi alt- Tab içindeki İşlenenSüresi alanı.
	• Genel Karşıya Yükleme Sayfasında, Karşıya Yüklenen Saat alanı, UTC (Sunucu Saat Dilimi) yerine Yapılandırılan Sys- tem Saat Dilimini temel alarak Tarih ve Saati oynatır.
		Kişi Listesi - saat dilimiyle ilgili geliştirmeler	07/02/2025	4.2.1.2501

	Not: Bu Beta Sürümüdür.			
Kampanya	Gelişmiş WxCC Önizleme İletişim Kaydı	WxCC Önceden Ayarla	07/02/2025	4.2.1.2501

Gruplar >	Tele-atlama Sonucu - Temsilci Kapatma süreciyle birleştirerek durum. Bu, bir ön görüntüleme iletişim kaydının durumu "Eylem" olarak işaretlendiğinde daha iyi iletişim stratejisi yönetimi sağlar.	Kişi Durumu Güncellemesini görüntüleme		
Sistem > Genel Karşıya Yükleme	Kullanıcılar iletişim kayıtlarını karşıya yüklemek için koşullar oluştururken, con-dition öğesinin VALUE kısmında tek tırnak işaretlerin kısıtlanmış kullanımı.	Yükleme hatalarına yol açan sözdizimi sorununu düzeltmek için	07/02/2025	4.2.1.2501
İletişim > Sistem > Kullanım Kılavuzu > Hızlı Arama	Bir kişinin telefon numarası veya e-postası Telefon Num- ber *türü altında* DNC veya NDNC olarak işaretlendiğinde telefon numaralarını görüntülemek için Değiştirilmiş Hızlı Arama. İş alanları, bir iletişim kaydının ayrıntıları İş Alanı *türü altında* DNC veya NDNC olarak eklendiğinde gösterilir. Uyumluluk bölümünün altındaki Hızlı Arama bölümünde değişiklik yapıldı.	Kullanıcının DNC ve NDNC türleriyle ilgili arama sonuçlarının altta durumunu iyileştirmek için.	25/10/2010	4.2.1.2410

Kampanya > Kullanım Kılavuzu > Cam- paign > Cam- paign Group Oluşturma	Hızlandırılmış Arama Yöntemi (ADM) özelliği, bu sürümden başlatarak uygulanır. Grup Seçimi bölümünün 3. adımından bir not kaldırılır ve Grup Seçimi'nden sonra Hızlandırılmış Arama adlı yeni bir bölüm eklenir. Ayrıca, kullanıcı kılavuzunun sonunda Control Agent Desktop adlı yeni bir bölüm de bulunur.	Hızlandırılmış Arama, daha uyumlu bir erkek-ner ile giden aramalar yapma yöntemidir. Arama işlemini sürekli olarak yönlendirerek temsilcilerin çağrı yapması için gereken süreyi ve çabayı azaltır. Bu değişiklik, fea- ture'ın diskalifiye durumunu açıklığa kavuşturarak kullanıcıların uyumluluk odaklı avantajlarının ve işletimsel iyileştirmelerin farkında olmalarını sağlar.	25/10/2010	4.2.1.2410

Cam-paign Tahmin ve Monitörü > Kullanıcı Kılavuzu > Uyarı	Uyarılar altındaki Kampanya Tahmini ve Cam-paign Monitör bölümleri bu sürümde kullanımdan kaldırılmıştır. Alt menü öğeleri kaldırılır ve bunlar artık hızlı bağlantı veya roller ve hak sn- imlerinde kullanılamaz. Uyarı işlevselliği, gelişmiş erişilebilirlik ve kolay gezinti için artık bir ana menü öğesine kaydırılmıştır.	Kullanıcıları, belirli uyarı özelliklerinin kullanımdan kaldırma ve daha iyi kullanıcı deneyimi için uyarı sys-tem'in yeniden yapılandırılması konularında bilgilendirmek için.	25/10/2010	4.2.1.2410
Kampanya > CSS > Kullanım Kılavuzu	CSS koşulları için sil düğmesi tıklatıldığında bir onay iletisi görüntüleyecek şekilde değiştirildi. Kullanıcıların devam etmeden önce silme işlemini onaylaması gerekir. CSS > Sıralama Ölçütü altında 7b adımı güncellendi.	Eylemleri sonlandırmadan önce sıkılaştırmayı zorunlu kılarak kullanıcı farkındalığını sağlamak ve acci-dental silinmeleri önlemek için.	25/10/2010	4.2.1.2410
Kullanıcı Kılavuzu > Grubu > Sesli Kamera Ekleme-paign Grubu > Öngörüsel Hız Modu	Adım 2b için bir not eklendi. Not: Burada ayarlanan arama hızı, Maks Arama Oranı alanındaki spe-cified değerinden küçük veya bu değere eşit olmalıdır.	Arama hızı sınırlamalarında netlik sağlamak için.	16/08/2024	4.2.1.2407
Webex Contact Center Arayan > Kullanım Kılavuzu	Adım 9 için bir not eklendi. Not: Arayan ayarlarında yapılan herhangi bir değişiklik, Webex Contact Center Arayan üzerindeki tüm sonuçları almak için yeni bir senkronizasyon gerektirir.	Bir ayarlar değiştirildikten sonra senkronizasyon gereksinimini netleştirmek için.	16/08/2024	4.2.1.2407

Kullanımdan Kaldırılan Öğeler

Bölüm	Öğe Açıklaması	Tarih	Sürüm
Sistem > Uyumluluğu	JSON yükleme seçeneği, Com- pliance yükleme türü için kaldırılır.	07/02/2025	4.2.1.2501
Saat Dilimleri > Gruplar	**Kampanya Gruplarındaki Saat Dilimlerinin Kullanımdan Kaldırılması** • Kampanya Grubundaki saat dilimleri için zamanlama ayarlama yeteneği kullanımdan kaldırılmıştır.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Müşteriler Geçersiz Kılma seçeneğini kullanarak Kampanya düzeyinde özel zamanlamalar yapılandırmaya devam edebilir.		
Kampanyalar > Ayrıntılar Home Sayfa > Performans Panosu	**Beklenen Tamamlanma Süresinin Silinmesi** Beklenen Tamamlanma Saati özelliği Kampanya ve Form Başına Pano'dan kaldırılır. Bu işlev için kullanılabilir alternatif seçenek yoktur. Şu anda bu özelliği kullanan müşterilerin ve iş ortaklarının daha fazla yardım için Acqueon ile irtibata geçmeleri önerilir.	07/02/2025	4.2.1.2501
Komut Dosyası Tasarımcısı	Kampanyalar içinde PreCall, SMS ve E-posta için VB Komut Dosyalarının kullanımı kullanımdan kaldırılmıştır. Müşterilere, işlevselliğe devam etmek için Kütüphane tabanlı komut dosyalarına geçmelerini öneririz.	07/02/2025	4.2.1.2501

TOC

Notu Değiştir 2
Kullanımdan Kaldırılan Öğeler 10
Müşteri Katılımı 15
Entegrasyon 15
Webex Contact Center 15
Kampanya Yöneticisi Kullanım Kılavuzu 16
Kampanya Yöneticisi Konsolu 16
Dil Desteği 16
Home Sayfası 16
Home Sayfa Araçları 17
Gerçek Zamanlı Anlık Görüntüler 17
Hızlı Bağlantılar 18
Kampanyaya Özel Hızlı Bağlantılar 18
Yapacaklar Listesi 19
Lisans İhlali 19
Kampanya 19
Ön Koşullar 20
Başlarken 20
Kampanya Oluştur 25
Kampanya Grubu 26
İletişim Stratejisi 27
Kampanya Ayrıntıları 29
Kampanya Yapılandırma 33
Grup 76
Gruba Erişme 76
Sesli Kampanya Grubu Ekleme 76
Manuel Kampanya Grubu Ekleme 80
Sistem Yapılandırması 81
Modu 85
Saat Dilimi 86
Uyma 88
Genel Karşıya Yükleme 94
İş Sonucu 102
Durum, Alan Kodu ve Posta Kodu 104
Devlet Hukuku 107
Tatiller 110
URL 111
Profil 112

Gizlilik Uyumluluğu 117
Diğer Ayarlar 120
Temsilcileri Yeniden Atama 123
Genel İş Parametreleri 125
Yüksek Kullanılabilirlik Durumu 127
Kimlik Kimlik Doğrulaması 127
Kampanyayı Verme veya Alma 129
Kampanya Kategorisi 131
CPaaS Sağlayıcı Yapılandırması 133
API Tuşları 135
Uyumluluk Koşulları Oluşturucu 137
PII Koruması 140
Webex Contact Center Arayan 142
İletişim Stratejisi 143
MOD EKLEME 143
İletişim Stratejisi - Türleri 144
İletişim Stratejisi Oluşturma 144
Mod Yönetimi 146
Lisans 148
Kullanım Raporu 149
Kullanıcı 152
Kullanıcı Oluşturma 152
Alanlar 153
Kullanıcıları Oluşturma 153
Etki Alanı Kullanıcıları Oluşturma 155
SSO Kullanıcıları Oluşturma 156
Roller 157
Komut Dosyası Tasarımcısı 163
Arama Kılavuzu 163
Uyarılar 170
Sistem Bildirimleri 171
Sistem Bildirimleri 171
Kampanya Monitörü 175
Kampanya Tahmini 176
Araçları 178
Temizleme ve Arşiv 179
Kontrol Agent Desktop 189
Uygun Filtreler 189
Oturum Aç 189
Temsilci Durumu 189
Oturumu Kapat 190

Raporlar 190

Müşteri Katılımı

Kampanya Yöneticisi güçlü bir kampanya yönetimi ve liste yönetimi aracıdır. Çok kanallı giden etkileşimler ile sağ taraf bağlantılarını arttırmayı ve kampanya iş hedeflerine ulaşmayı amaçlayan funk-tionality ile tasarlanmıştır. Kampanya Yöneticisi, günün gününe ve haftanın gününe göre farklı seçim stratejilerinin zamanlamasını sağlar. İletişim chan-nellerinin sırasını kontrol etmeye veya en uygun zamanda iletişim kuracak en iyi kanal veya numarayı akıllıca yönetmeye olanak verir. Kampanya Yöneticisi, yüksek başarı oranıyla liste kalemi etrasyonunu maksimuma çıkarırken, federal, eyalet, TCPA ve FDCPA (Tüzük F) yasalarına uyumluluğu sağlar.

Entegrasyon

Webex Contact Center

Kampanya Yöneticisi, Webex Contact Center için Kampanya Yöneticisi ve Uyumluluk sağlar. Webex Contact Center farklı hız modları için dahili Dialer kullanır. Kampanya Yöneticisi, dokunma yönetimi için istihbarat sağlar ve ayrıca tüm uyumluluk gereksinimlerine uyar. Kampanya Yöneticisi kampanyaları uygulamadan Webex Contact Center kontrol eder.

Kampanya Yöneticisi Kullanım Kılavuzu

Kampanya Yöneticisi Konsolu

Kampanya Yöneticisi Konsolu, birçok yönetim görevini gerçekleştirmenize olanak sağlayan bir Yönetim modülüdür:

- Uygulama parametrelerini yapılandırma
- Kampanyaları yönetme
- Listeleri yönetme
- Yönetici ve gözetmen kullanıcıları yönetme
- Çağrı stratejilerini ve iş sonuçlarını korumak
- E-posta ve SMS kanallarını Yapılandırma
- Temsilcilerin kullanması için çağrı kılavuzları oluşturun.

Not: Aşağıdakiler Webex Contact Center uygulamasında desteklenmez, ancak belgede referanslar olabilir:
- E-posta, SMS ve IVR kampanyalar
- GeriAra
- AEM (Temsilci-Yönetici Eşleştirilmiş) çağrıları.

Dil Desteği

Kampanya Yöneticisi, İngilizce, Çince (Geleneksel), Tay dili, Ger-man, Japonca, İtalyanca, Fransızca ve İspanyolca gibi birden çok dil için destek sağlar. Kullanıcılar yükleme sırasında dili seçebilir.

Home Sayfası

Aşağıdaki tabloda, uygulamanın Ana Sayfasının farklı öğeleri anlatılmaktadır:

Alan	Açıklama
Menü Simgesi	Sol ana Menüyü genişletmek veya daraltmak için bunu kullanın.
Bildirim Simgesi	Sistem tarafından oluşturulan sistem uyarı bildirimlerinin sayısı.
Kullanıcı Bilgileri	Kullanıcı bilgilerini tanımlayın.

Kullanıcı Adı	Oturum açmış kullanıcı adı.
Pass-word'leri değiştir	Parolayı değiştirmenize olanak sağlar.
Oturumu Kapat	Uygulama oturumunu kapatır.
Menü Bölmesi	Uygulamanın çeşitli modüllerine bağlantılar gösterir. Bu ayrıca telif hakkı bilgilerini de içerir.
Sürüm Bilgisi	Uygulamanın geçerli sürümünü görüntüler.
İçerik Alanı	Yapılandırılabilir alanları giriş alanları, açılır liste, onay kutusu vb. görüntüler.

Home Sayfa Araçları

Home Sayfası aşağıdaki araçları içerir:

- Gerçek Zamanlı Anlık Görüntüler
- Kampanyaya özel hızlı bağlantılar
- Yapacaklar listesi
- Uygulama genelinde hızlı bağlantılar

Gerçek Zamanlı Anlık Görüntüler

Bu araç, uygulamanın canlı, yüksek seviye, 360 derecelik görünümünü sağlayan anlık görüntüleri içerir. Bu düşük bilgi yükleme ve ilk kullanımdan itibaren uygulama için kümülatiftir:

- Etkin Kampanyalar - Bu bölüm, etkin kampanyaların uygulama genelinde sayısını görüntüler. Bu ayrıca Toplam, Etkin Olmayan ve Geçen kategorilerdeki kampanyaların sayısını da gösterir.
    - Toplam - Uygulama üzerinde oluşturulan kampanyaların toplam sayısı.
    - Etkin Olmayan - Şu anda yürütülmemiş olan (askıya alınmış veya durdurulmuş durumda olan) kampanyaların toplam sayısı.
    - Geçen - Kampanya bitiş tarihi ve saatini geçmiş olan kampanyaların toplam sayısı.
- Toplam İletişim Kaydı - Tüm kampanyalar genelinde uygulamaya yüklenen iletişim kayıtlarının toplam sayısı. Bu ayrıca Açık, Taze (henüz çevrilmeyen), Zamanlama, Kapalı ve Diğer iletişim kayıtlarının ayrılmasını da gösterir.
    - Açık - Şu anda açık olan iletişimlerin sayısı. Bu numaralar, arayanlara teslim edilen, ancak henüz aranmayan dokunsal özellikleri içerir.
    - Taze - Şu ana kadar bir kez bile aranmayan iletişimlerin sayısı. Bu numaralar, arayanlara teslim edilen, ancak henüz aranmayan iletişim kayıtlarını içerir.

- Zamanlanan - Çevirme için zamanlanmış iletişim kayıtlarının sayısı. Bu, 0 (Açık) veya 4 (Teslim Edilen) ve IsFresh=0 durumundaki con-tactların toplamıdır.
- Kapalı - Kapatılan iletişimlerin sayısı.
- Diğerleri - Teslim edilemeyen iletişim kayıtları - Dolum durumu (dokunma durumu = 9), İletişimleri Yönet işleviyle temizlenmiş/kapatılmış (iletişim durumu = 7) ve süresi dolan (iletişim durumu = 34) iletişim kayıtlarının toplamı.

Aşağıdaki bilgiler yalnızca geçerli gün için veri içerir:

- Çevrilen İletişim Kayıtları - Bu, tüm kampanyalar genelinde çevrilen toplam iletişim kayıtlarını gösterir.
- Bağlanan İletişim Kayıtları - Bu, başarıyla bağlanan toplam iletişim kayıtlarını gösterir
- Çevrilen Çağrılar - Bu, tüm kampanyalarda çevrilen toplam çağrıyı gösterir. Buna aynı kişiler için birden fazla arama dahildir. Bu sayı, çağrı müşterinin sesli postasına bağlansa bile artırılır.
- Bağlanan Çağrılar - Bu, tüm kampanyalarda bir temsilci ve bir müşteri arasında bağlanan toplam çağrıyı gösterir. Buna aynı kişiler için birden çok bağlantı dahildir.

Hızlı Bağlantılar

Bu araç sizi tüm kampanyalar genelinde uygulamadaki çeşitli sayfalara bağlar. Bu, Home sayfasından tek tıklamayla istenen sayfaya gezinmeyi daha kolay ve hızlı hale getirir. Hızlı bağlantılara sayfa eklemek için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Yeni bir hızlı bağlantı sayfası eklemek için Hızlı Bağlantılar aracındaki üstbilgi satırında Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu araç için hızlı bağlantı olarak eklenebilen tüm sayfalar listelenir.
2. Hızlı Bağlantılar aracında listeilecek sayfalara karşılık gelen onay kutularını seçin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Kampanyaya Özel Hızlı Bağlantılar

Bu araç sizi uygulamadaki kampanyalarla ilgili çeşitli sayfalara bağlar.

1. Kampanya listesi sayfasını görmek için Kampanya'ya **tıklayın** .
2. Hızlı bağlantı olmasını istediğiniz Kampanyanın Eylem çubuğunda Düzenle'yi tıklayın **.**
3. Hızlı bağlantıyı araç üzerine yerleştirmek için, istenen yapılandırma öğesinde Bağlantı'ya **tıklayın** . Hızlı bağlantıyı silmek için Sil'i **tıklatın** .

Yapacaklar Listesi

Uygulama, arayan yöneticisi tarafından işlenecek etkinlikleri izlemek veya yönetmek için yararlı olan, oluşturulmuş bir yapılacaklar listesi sağlar. Bu araç, uygulama katıştırılmış çok yönlü bir gömme iş görür. Bir yapılacak işler listesinde ele alınması gereken görevler ekleyebilirsiniz.

Yapılacaklar Listesi aracı, görevin farklı renk kodlarında tamamlanması için kalan süreyi gösterir:

- **Görevi gerçekleştirmek için kalan süre günler içinde olduğunda yeşil** .
- **Görev yarın dolduğunda turuncu** .
- **Görevi gerçekleştirmek için kalan süre saat içinde olduğunda mavi** .
- **Görevi gerçekleştirmek için kalan süre dakika olduğunda kırmızı** .

  Not: Süresi geçmiş görevler herhangi bir renk kodu olmadan görüntülenir. Bunları silebilirsiniz.

Görev eklemek için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Yeni bir görev eklemek için, To Do List'in üstbilgi satırında Yeni **Ekle'yi tıklatın** .
2. Görev için bir **Başlık** girin. Örneğin, SMS modunda bir Kampanyayı Başlat'ı çalıştırın.
3. **Görevin parçası olarak gerçekleştirilecek Etkinliği** girin. Yukarıdaki öğeyle ilgili etkinlik SMS Kampanya **Oluştur'dur**.
4. Görevin tamamlanması için bir **DateTime** girin.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Lisans İhlali

Home Sayfası aşağıdaki senaryolarda bir statik uyarı görüntüler:

- Lisansın süre sonu öncesinden günler önce yapılandırılan, lisansın süre sonu tarihi ve saati için geri sayım.
- Ateşkes tarihi için geri sayım başladı.
- Daha fazla bilgi için bkz . Lisans İhlali . Kullanıcılar lisansları geri yüklemek için gerekli işlemleri yapmalıdır.

Kampanya

Kampanya bir kayıt/iletişim kaydı koleksiyonudur. Bir kampanyada, iletişim kayıtlarını karşıya yükleyebilir, arama önceliğini tanımlayabilir, strateji planlayabilir ve diğer çeşitli görevleri gerçekleştirebilirsiniz. Ayrıca, hedeflenen kişiyle iletişim kuramaması nedeniyle müşterinin geri aranmasını istemesine dayalı olarak başlatılan veya sistem tarafından otomatik olarak başlatılan geri arama işlemleri için kampanyaları da kullanabilirsiniz. Kampanya, her listenin karşıya yüklenen iletişim kayıtlarını özelleştirdiği bir liste koleksiyonu olarak işlev görür.

Bu bölüm, ayrıntıları almak için iş ortağı ürününün kampanyasıyla (Arayan'a özgü) veya Sıraya (numara çeviriciye özgü olmayan) entegre etmenize olanak sağlar. Ayrıca bu bölüm bir gruba kampanya atamanıza da olanak sağlar.

Ön Koşullar

Kampanya oluşturmak için gerekli ön koşullar aşağıda listelenmiştir:

Mod - Bir müşteriye ulaşabileceğiniz çeşitli yöntemler. Mod örnekleri Home Telefon, İş Telefonu, Mobil (Ses) şeklindedir.

İletişim Stratejisi - İletişim Stratejisi, çeşitli modlar için bir dizi kural yapılandırma hakkındadır. Bu kural kümesi, bir iletişim kaydının ulaşıldığı moda (genellikle moda atanan ağırlığa bağlı olarak), belirli bir modda bir iletişim kaydına erişilen saate, yeniden denemelerin yapılandırılan modlarda arandığı saate vb. karar verir. Daha fazla bilgi için İletişim Stratejisine bakın.

Saat Dilimi - Giden kampanya için yapılandırılan saat dilimlerinin listesi. Bu, ilgili saat dilimindeki iletişim kayıtlarını da ararken kampanya eski kesimiyle ilgilidir. Daha fazla bilgi için bkz. Saat Dilimleri.

Not: Bir kampanya adı eklerken 60 karakterden veya herhangi bir özel karakterden bahsetmemelisiniz.

Bunlar ilgili bölümlerde daha ayrıntılı bir şekilde ele alınmaktadır.

Başlarken

Sol menü bölmesinde Kampanya'ya tıklansın ve Kampanya **Home** ekranı

görüntülenir. Her kampanya için aşağıdaki ayrıntılar aşağıda verilmiştir:

Not: Verileri kılavuza göre artan/azalan sırada sıralamak için herhangi bir kılavuz başlığını tıklayın. **Tamamlanan Durum (%)** sütunu önce duruma ve sonra yüzdeye göre sıralanır.

Kampanya Yüzdesi aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanır:

*ToplamPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

Yukarıdaki formülde, tamamlanan çağrılar aşağıdaki şekilde hesaplanır:

CompletedCalls = Sayı (Kapalı) + Sayı (Diğer)

1. **Ses, E-posta, SMS veya sesli ve sesli olmayan bir kombinasyon gibi kanal** .
2. Düzenleme için **kampanya ayrıntılarını yüklemek için Kampanya Adı'nı** tıklayın.
3. **Kampanyanın ait olduğu Grup Adı** . Paylaşılan Liste kampanyalarında belirli bir kampanya grubu listelenmez; yalnızca Paylaşılan Liste olarak görünür.

4. **Başlangıç Tarihi Günlük Başlangıç Saati** - Kampanyanın başlangıç tarihi ve cam-paign için günlük başlangıç saati.
5. **Bitiş Tarihi Günlük Bitiş Saati** - Kampanyanın bitiş tarihi ve kamera- paign için günlük bitiş saati.
6. **Tamamlanan** Durum: Kampanyanın durumunu görüntüler.
   a. **Oluşturuldu** - Bir kampanya oluşturulur ve henüz iletişim kayıtlarını çevirmeye başlamaz. Durum çubuğu açık mavidir.
   b. **Yürütme** - Kampanya çalışır durumda, yani iletişim kayıtlarını çevirir. Durum çubuğu yeşildir.
   c. **Başlangıç** - Sayfa Eylemleri düğmelerini kullanarak bir veya daha fazla kampanya başlattığınızda, durum Başlangıç **olarak**görünür. Kampanyanın başladığını ve durumunun **Yürütme olarak değiştiğini onaylamak için Yenile** düğmesini tıklayın.
   d. **Durdurma** - Sayfa Eylemleri düğmelerini kullanarak bir veya daha fazla kampanyayı durdurduğunuzda, durum Durduruluyor **olarak**görünür. Kampanyanın **durdurulduğunu ve durumun Durduruldu olarak değiştiğini onaylamak için Yenile** düğmesini tıklayın.
   e. **Durduruldu** - Bir kampanya çalışmıyor. Durum çubuğu kırmızıdır.

      Not: Durduruldu durumundaki kampanya, con-figured kampanya işlemi zamanında otomatik olarak Yürütme olarak değişmez. Bir yöneticinin bu tür kampanyaları manuel olarak başlatması gerekir.
   f. **Grup Durduruldu** - Eşlenen üst kampanya grubu yönetici tarafından devre dışı bırakılır. Devre dışı bırakılmış gruptaki tüm kampanyalar Grup Durduruldu durumundadır. Durum çubuğu kırmızıdır.
   g. **Askıya Alınan** Süre- Kampanya askıya alınır (geçici olarak durdurulmuş durumda). Kampanya, yürütme, tatiller, cam-paign hafta sonları, çalışma dışı Hafta Günü vb. için yapılandırılan saatler dışında otomatik olarak zaman askıya alınır. Yapılandırılan kampanya işlem zamanında, durum otomatik olarak Yürütme'ye değişir. Durum çubuğu bejdir.
   h. Geçen- Yapılandırılan bitiş tarihi ve saatini geçmiş olan kampanyalar, geçen durum ile işaretlenmiştir ve durum çubuğu kahverengidir.
   i. **Tamamlandı** - Durum çubuğunun sonunda gösterilen yüzde, çevrilen iletişimlerin yüzdesini gösterir (kampanya için yüklenen iletişimlerin toplam sayısından).
   j. **Vb** - **Kampanyada çevrilecek tüm çevrilebilir iletişim kayıtları için Tahmini Tamamlanma Süresi** . Bu değer, işlemden çıkarılan toplam kaydın geçmişi ve geçerli gün verilerine ve işlenen toplam süreye göre hesaplanır.
   k. **Silinmek Üzere** İşaretlendi- Kampanyanın silinmek üzere işaretlendiğini, ancak henüz kalıcı olarak kaldırılmadığını gösterir.

Kampanya İstatistikleri

1. **Toplam** : Kampanya için yüklenen iletişim kayıtlarının toplam sayısı.
2. **Açık- Açık** durumdaki iletişim kayıtlarının sayısı. Durum 0 olan kişiler.
3. **Yeni** - İlk kez aranmayan yeni iletişim kayıtlarının sayısı. Veritabanında, durum 0 ve IsFresh olan iletişim kayıtları 1'e eşittir.

4. **Zamanlanmış** - Arama için zamanlanmış iletişimlerin sayısı. Veritabanında, durum 0 ve IsFresh 0 olan iletişim kayıtları eşittir.
5. **Kapalı** - Kapatılan iletişimlerin sayısı. Burada, yeniden açılmadığı sürece kapalı dokunma işlemleri için çevirme denemesi yapamazsınız. Durum 1 olan kişiler.
6. **Diğerleri** - Açık, yeni, zamanlanmış veya kapalı dışındaki durumlardaki iletişimlerin sayısı.

Toplam İletişim Kaydı aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanır:

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

Daha fazla bilgi için Kişi Durumlarına bakın .

Uygulamaya yüklenen her iletişim kaydı bir durumla etiketlenmiş olur. Daha fazla bilgi için Kişi Durumu Ayrıntılarına bakın .

İletişim Durumu Bilgileri

Durum	Ad	Açıklama
0	Açık	Kişiyi açın.
1	Kapalı	Kapalı iletişim.
2	Geçici Olarak Kilitlendi	İletişim geçici olarak kilitlendi, teslim edilmez.
3	Devam Eden Karşıya Yükleme	Yükleme işleminin ortasında iletişim kurun.
4	Arayan'a Teslim Edildi	İletişim, arayan kişiye teslim edildi.
5	Üzerine Yaz	Karşıya yükleme sırasında kişinin üzerine yazılmıştır.
6	Durdurulan Liste	Durdurulan listeden kişi.
7	Yönetilen Kişiler Arasında Kapalı veya Temizlenmiş	Kişi Yönet işlevi / temizlenmiş kişi kullanılarak kapatılan kişi.
8	İletişim Durduruldu ve Kapatıldı	İletişim durduruldu ve kapatıldı, arayan kişiye teslim edilmez.
9	İletişim Yataklı	Listeden destek alınan iletişim.
10	İletişim Diğer Cam-paign'e Taşındı	İletişim, bir kampanyadan başka bir zincirlenmiş dokunma hareketine taşındı.
11	Kalıcı Olarak Durduruldu	Arayan kişiye teslim edilmeyecek şekilde kalıcı olarak durdurulan iletişim kaydı.
20	Teslim Edilen İletişim Durduruldu	Arayan kişiye teslim edilen iletişim kaydının araması durdurulur.
21	PCB Teslimi için Kilitlendi	Kilitli olan ve yalnızca sonal geri arama (PCB) için teslim edilecek iletişim kaydı. **Not**: Kişisel geri arama özelliği bu sürüm için geçerli değildir.
22	CSS İletişim Kayıtları Teslimi için Kilitlendi	Kişi Seçimi aracılığıyla teslimat için kilitlenen iletişim kaydı

		Strateji (CSS) zamanlaması.
23	AEM Teslimi için Kilitlendi	Temsilci-Yönetici Eşleştirilmiş sınıralama için kilitlenen iletişim kaydı.
24	Reschedule to Res- chedule İletişimi Tarafından Kilitlendi	Rescheduler tarafından kilitlenen iletişim, geri çekildi olarak teslim edilecek.
25	İletişimi Kapatmak üzere Yeniden Planla'ya Göre Kilitlendi	Bağlantı, kapatılacak şekilde rescheduler tarafından kilitlendi.
30	DNC tarafından engellenen iletişim kaydı	Kişi Arama Yapma kişisi olarak engellendi.
31	NDNC tarafından engellenen iletişim kaydı	İletişim, Ulusal Arama İletişim Kaydı olarak engellenmiştir.
32	DNC" Tarafından Engellenen İletişim	DNC yarsı işlemi sırasında temas engelledi.
33	Dava tarafından engellenen iletişim	Bir dava gereksinimi nedeniyle iletişim engellenmiştir.
34	Süresi Dolmuş	Süresi dolan iletişim.

Eylemler

Varsa aşağıdakilerden yapılacak Kampanya Eylemi:

- **Kampanyadaki herhangi bir özelliği düzenleyin** .
- **Kopyala** , seçilen kampanyanın (Kampanya Adı hariç) tüm özellikleri olduğu gibi muhafaza edilen yeni bir kampanya oluşturur.

  Not: Bir kampanyayı çoğalttıktan sonra, uygulama arayan ayarlarını kopyalamaz. Kullanıcıların, kopyalanan bir kampanya için kampanyadaki arayan ayarlarını manuel olarak oluşturması gerekir.

  Not: Kopyalanan bir kampanya için, silinen kampanyayla aynı adın kullanılmasına izin verilir ve bu kampanyada bir iş için de geçerli olur. Eski kampanyayla ilgili Geçmiş verileri, silinen bir kampanyayla aynı adı kullanarak yeni bir kampanya oluşturulduğunda veritabanından silinir.
- **Kampanyayı durdurun** (veya **başlatın**). Etkin teslim edilen iletişim kayıtları hariç tüm iletişim kayıtları arayan içinde kapatılır. Bu tür iletişim kayıtlarının durumu uygulamada Açık olarak değiştirilir.
- **Temizleme** , arama listesinde mevcut olan bekleyen tüm kişileri kapatır.

  Not: Arayanda etkin olan iletişim kayıtları temizlenmez.
- **Kampanyayı silme** . Bir kampanya ancak Yürütme durumunda olmadığında silinebilir. Sil düğmesi yalnızca kampanya Yürütme durumunda değilse etkinleştirilir. Kullanıcı Sil'i tıklattığında, bir açılır pencere açılır ve silme işlemini kullanıcıya bildirmek için aşağıdaki uyarı iletisini görüntüler:

  Bu eylem kampanyayı silinmek üzere işaretler. Tüm ilgili kampanyalar yürütülemez duruma ulaştığında kampanya kalıcı olarak silinir.

  Not: Kampanya silme işlemi geri döndürülemez ve geri alınamaz. Silme işlemi başlatıldıktan

sonra, kampanyanın durumu, bekleyen silme işleminin durdurulma durumunu *yansıtacak şekilde, SİlME* İçİn İşaretLİ olarak değişir .

Sayfa Eylemleri

Çeşitli eylemler gerçekleştirmek için başlıkların üstündeki sayfanın sol üst kısmında bir Eylemler düğmesi paneli sağlanır. Bu düğme yalnızca, bir yönetici bunu görüntülenecek şekilde yapılandırmışsa görüntülenir.

Not: Birden çok kampanya seçimi sayfalar genelindeki kampanyalar için değil, yalnızca etkin sayfa için çalışır.

Not: Birden fazla kampanya seçerseniz, yalnızca Başlat ve Durdur düğmelerini kullanabilirsiniz. Tek bir kampanya seçerseniz düğmelerin tüm paleti kullanılabilir.

- **Kampanyadaki herhangi bir özelliği düzenleyin** .
- **Kopyala** , seçilen kampanyanın (Kampanya Adı hariç) tüm özellikleri olduğu gibi muhafaza edilen yeni bir kampanya oluşturur.

  Not: Kopyalanan bir kampanya için, silinen kampanyayla aynı adın kullanılmasına izin verilir ve bu kampanyada bir iş için de geçerli olur. Eski kampanyayla ilgili Geçmiş verileri silinen bir kampanyayla aynı adı kullanarak yeni bir kampanya oluşturulduğunda veritabanından (LCMReportingService gün sonu işlemi sırasında) silinir. Geçmiş verilerinin kaybedilmesine neden olduğundan, bunu bakım amacıyla kullandıktan sonra kullanmanızı öneririz.
- **Kampanyayı başlatın** .
- **Kampanyayı durdur** .
- **Flush** , arama listesindeki bekleyen tüm kişileri kapatır.

  Not: Arayan önbelleğinde etkin olan kişiler temizlenmez.
- **Kampanyayı silme** . Bir kampanya ancak Yürütme durumunda olmadığında silinebilir. Sil düğmesi yalnızca kampanya Yürütme durumunda değilse etkinleştirilir. Kullanıcı Sil'i tıklattığında, bir açılır pencere açılır ve silme işlemini kullanıcıya bildirmek için aşağıdaki uyarı iletisini görüntüler:

  Bu eylem kampanyayı silinmek üzere işaretler. Tüm ilgili kampanyalar yürütülemez duruma ulaştığında kampanya kalıcı olarak silinir.

  Not: Kampanya silme işlemi geri döndürülemez ve geri alınamaz. Silme işlemi başlatıldıktan sonra, kampanyanın durumu SILINMEK *ÜZERE İşaretLİ olarak* değişir ve beklemedeki silme işleminin devamını yansıtır.

Sıralama ve Arama

Kampanya listeleme verileri herhangi bir sütuna göre sıralanabilir. Verileri sütunun artan sırasına göre sıralamak için bir sütun başlığını tıklayın. Gerekli verileri aramak ve almak için Kampanya listesi sayfasının sağ üst tarafındaki Arama kutusunu **kullanabilirsiniz** .

Kampanya Oluştur

Kampanya Ayrıntıları

Yeni bir kampanya oluşturmak için ekranın sağ alt köşesinde bulunan Kampanya **Ekle'yi tıklatın** . Bu bölümde temel kampanya ayrıntılarını sağlayabilirsiniz.

Kampanya Ayrıntıları ekranı aşağıdaki ayrıntılarla birlikte görüntülenir:

1. **Kampanya Adı** girin.
2. **Kampanya Açıklaması** girin.
3. Açılır listeden bir **Kategori** seçin. Bu alan isteğe bağlıdır.

   Not: Bu kampanya için geçerli olan kampanya kategoriniz yoksa, yeni bir kategori oluşturmak için Cam- paign Kategori **düğmesini tıklayabilirsiniz** . Daha fazla bilgi için Kampanya Kategorisi **Oluşturma bölümüne başvurun** .

4. Açılır listeden bir **İş Sonucu Grubu** seçin.

   Not : Bu kampanya için geçerli olan herhangi bir iş grubunuz yoksa, İş **Sonucu Oluştur düğmesini tıklayın** ve yeni bir iş sonucu grubu ekleyin. Daha fazla bilgi için İş Sonucuna **bakın** .

5. Bu kampanya için bir **Tarih Aralığı** seçin. Kampanya bu aralıkta seçilen başlangıç tarihi ve bitiş tarihi arasında çalışır; her iki gün dahil edilir.
6. Bu kampanya için bir **Zaman Aralığı** seçin. Kampanya, seçilen saatler arasındaki tüm günlerde (seçilen tarih aralığında) çalışır.
7. Bu kampanya için bir **Saat Dilimi** seçin. Uygulama birden çok saat diliminde çalışacak şekilde tasarlanmıştır.

   Not: Bu kampanya için geçerli olan bir saat diliminiz yoksa, **Saat Dilimi Oluştur** düğmesini tıklayın ve yeni bir saat dilimi oluşturun. Daha fazla bilgi için Bkz **. Saat Dilimi** .

   Uygulama, kampanya çalıştırmak için çeşitli konumlarda kullanılabilir. Bu konumlar farklı kıtalara, hatta aynı kıtadaki farklı konumlara dağıtılabilir. Birbirinden uzak olan kampanyaların her bir konumun çalışma saatlerinde çalıştırılması gerekebilir. Uygulama- ation birden çok saat diliminde çalışmak üzere tasarlanmıştır.

   Dünyadaki çeşitli konumlar, konumları olan boylamlara bağlı olarak saat dilimlerine ayrılır. Uygulama, sistem genelinde saat dilimlerinin con-figured olabileceği bir tedarike sahiptir.

   Bu saat dilimi, iletişim kaydının saat dilimini ilişkilendirme seçeneklerinden biri olarak kullanılır. Uygulamanın iletişim kayıtlarının saat dilimlerini belirlemek için kullandığı diğer bazı ele-ment'ler Posta Kodu, Alan Kodu, Durum vb.

8. Yaşam Süresi(gün) **sayacından** gün sayısını seçin. **Yaşama** Süresi, iletişim kayıtlarının otomatik olarak karşıya yükleme özelliği aracılığıyla yüklediği gün sayısıdır.
9. TURN **, uygulamanın yalnızca İş Günlerini** kullanarak Yaşam Süresini hesaplaması için İş Günleri açık durumuna geçer .
10. Kampanya için bir **Saat Dilimi Kullanım Türü** seçin. Seçebileceğiniz üç seçenek vardır:
    a. **Yok**: Bu seçenek, bu kampanyanın Saat Dilimini Saat Dilimlerinde seçili olarak alır.
    b. **Geçersiz kılma**: Bu seçenek, yalnızca bu kampanya için, bu Kampanya Grubundaki saat dilimleri için yapılandırılan Başlangıç ve Bitiş saatlerini geçersiz kılar. Varsayılanı **Yükle düğmesini tıklattığınızda** grubun başlangıç ve bitiş saatleri görüntülenir.

    Not: Yeni kampanya oluştururken Saat Dilimi Kullanım Türü kullanılamaz. Yalnızca mevcut bir kampanyayı düzenlerken kullanılabilir.
11. Ekranı tamamlamak için İleri'yi **tıklatın** ve Kampanya Grubu **sihirbazına** gidin.

Kampanya Grubu

Bu bölüm, ayrıntıları almak için iş ortağı ürününün kampanyasıyla (Arayan'a özgü) veya Sıraya (numara çeviriciye özgü olmayan) entegrasyon gerçekleştirmenize olanak sağlar.

Grup Seçimi

Ayrılmış Kampanya Grubu, Paylaşılan Liste ve Hızlandırılmış Arama'dan bir kampanya grubu türü seçin.

1. Ayrılmış Kampanya Grubu seçilirse **açılır listeden bir** Grup **seçin.**
2. Paylaşılan Liste **kampanyası seçilirse** Grup **seçeneğini gizler** . Kampanya grubu, belirli bir paylaşılan liste kampanyası için bir CSS koşulu oluşturduğunuzda karara varılır.

   Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.
3. Hızlandırılmış Arama seçilirse **, Hızlandırılmış Arama'da** bahsedilen adımları gerçekleştirin.

4. Açılır listeden **Kampanya Grubunu** seçerek kampanyayla ilişkilendirin.
5. **İletişim Stratejisi** bölümüne gidin.

Hızlandırılmış Arama

Hızlı Arama, giden çağrıları daha uyumlu bir şekilde yapma yöntemidir. Arama işlemini etkin bir şekilde basitleştirerek temsilcilerin çağrı yapma süresini ve çabasını azaltır.

Bu özellik, otomatik bir arayan tarafından PEWC olmayan iletişim kayıtlarını (izin verilmeyen iletişim kayıtları veya otomatik bir arayandan arama alma izni olmayan müşterilerin iletişim kayıtlarını) aramasını sağlar. Bu özellikte Kontrol Operatörü Kullanılarak İnsan Tarafından Başlatılan Arama adlı bir kavram tanıtılmıştır. Burada, Kontrol İşleçleri mevcut iletişim iletim çerçevesi aracılığıyla onaylanmayan iletişimleri alır. Ardından, bir Control Agent Desktop üzerindeki iletişim kayıtları Kontrol operatörü tarafından tıklanır ve çevrildiği için arayan'a teslim edilir.

1. Açılır listeden **İzin Grubunu** seçin. Bir İzin Grubu, bir ADM kampanyası için onay iletişim kayıtlarını teslim eder.
2. Açılır listeden **İzin Dışı Grubunu** seçin. İzin Olmayan Grup, bir ADM kampanyası için izin verilmeyen iletişim kayıtları sunar. Bir kişiyi aramak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin.
   a. **Operatör** - Manuel aramayı çalıştırmak için Operatörü **seçin** . Bir kontrol operatörü, arayanlara teslim etmek için con-act'ları kabul eder.
   b. **Otomatik- Otomatik aramayı çalıştırmak için Otomatik'i seçin** . Temsilciler, kontrol işleçlerinin müdahalesi olmadan bu iletişim kayıtlarını otomatik olarak arayabilir.
3. **Durum Grubu** - Açılır listeden **Durum Grubunu** seçin.

   Not: Bir iletişim kaydını teslim etmek **için, Eyalet Kanun Grubu'na göre Durum Hukuk Grubu Özellikleri'nde Hızlandırılmış Arama seçeneğinin etkinleştirildiğinden emin olun** .
   a. **Operatör** - Manuel aramayı çalıştırmak için Operatörü **seçin** . Bir kontrol operatörü, arayanlara teslim etmek için con-act'ları kabul eder.
   b. **Otomatik- Otomatik aramayı çalıştırmak için Otomatik'i seçin** . Temsilciler, kontrol işleçlerinin müdahalesi olmadan bu iletişim kayıtlarını otomatik olarak arayabilir.
4. **Arama Türü** - İzinden ve **İzin** Dışından **Arama Türünü** seçin **.**
   a. **İzin** - Sistem, PEWC tablosundaki iletişim kayıtlarını arar ve ilgili iletişim kayıtlarını onay grubuna teslim eder.
   b. **İzin** Dışı- Sistem, PEWC olmayan tablodaki iletişim kayıtlarını arar ve eşleşen iletişimleri izin verilmeyen gruba teslim eder.

İletişim Stratejisi

İletişim stratejisi, etkin bir kampanya yönetimine sahip olmak için müşterilerle ilişki oluşturmada hesaplanan yaklaşımdır.

Kampanya için bir **İletişim Stratejisi**

seçin. Aşağıdaki seçenekler

kullanılabilir:

Basit: Basit bir strateji kolayca yapılandırılabilir ve yapılandırılmış bir moddan bir döngü içinde aramaya devam eder. Yapılandırılmış döngü sayısı tamamlanana kadar döngü tekrarlanır. Herhangi bir gelişmiş iletişim işleme metodolojisine ihtiyaç duymayan belirli kampanya türlerinde imli amacına hizmet eder.

Gelişmiş: Mod seviyesi yeniden denemeler, geçiş pencereleri ve modlar için farklı çağrı pencereleri gibi daha ayrıntılı çağrı stratejileri için gelişmiş bir strateji yapılandırılabilir ve kullanılabilir. Bu tür bir strateji, yüklenen her iletişim kaydını aramak için uygulamadan maksimum çıkar.

Basit

Varsayılan olarak kampanya **için Basit** iletişim stratejisi seçeneği seçilir.

1. Açılır listeden bu kampanya için uygun bir İletişim Stratejisi seçin.

   Not: Bu kişi için geçerli olan bir iletişim stratejiniz yoksa, yeni bir strateji oluşturmak için Kişi Stratejisi **Oluştur'u tıklatın** . Daha fazla bilgi için Kişi Oluşturma Stratejisine **başvurun** .

2. **Genel Yeniden Deneme** - Sürgüyü kullanın veya sayı paneline gereken değeri girin. Bu seçenek, kampanyadaki her iletişim kaydını aramak için maksimum yeniden deneme sayısı sağlamanıza olanak sağlar.
3. **Günlük Yeniden Deneme** - Sürgüyü kullanın veya sayı paneline gereken değeri girin. Bu seçenek, kampanyadaki her iletişim kaydını aramak için maksimum yeniden deneme sayısı sağlamanıza olanak sağlar.
4. **Döngü yeniden deneme** - Sürgüyü kullanın veya sayı paneline gereken değeri girin. Bu, iletişim stratejisinin iletişim kaydını kapatmadan önce çalıştırdığı döngülerin sayısıdır.
5. Bir **Döngü Yeniden Deneme Aralığı** seçin. Bu, yeniden denemelerin bir döngüsü ile bir sonraki arasındaki aralıktır. Gerekli değerleri gün **,** saat **ve** en az **altında**ilgili kutularına girin.

Geri Arama Stratejisi

Not: Geçerli sürümde geri arama özelliği desteklenmez. Bu özelliğin ileri bir sürümü olması planlanıyor.

Geri arama iletişim kayıtlarını yeniden planlamak için geri arama stratejisi kullanılır. Örneğin, arayan istenilen zamanda bir müşteriye erişmeye çalıştığında ve deneme başarısız olduğunda, sistem Geri Arama stratejisi kuralını uygular.

İki tür Geri Arama vardır. **Kişisel Geri** Arama, bir geri aramanın ilk çağrıyı işleyen temsilciye yönlendirildiği zamandır; **Normal Geri** Arama, bir geri aramanın herhangi bir uygun temsilciye yönlendirildiği zaman yapılır.

6. Açılır listeden bu kampanya için uygun bir Geri Arama stratejisi seçin.

   Not: Bu iletişim kaydı için geçerli olan bir Geri Arama Stratejiniz yoksa, yeni bir strateji oluşturmak için Geri Arama Stratejisi **Oluştur'u tıklatın** . Daha fazla bilgi için Geri Arama Stratejisi **Oluşturma bölümüne bakın** .

7. **Günlük ve Genel Yeniden Denemeleri** Sıfırla- TURN, bir iletişim kaydını Geri Arama'ya taşırken Genel ve Günlük Yeniden Deneme sayılarının sıfır olmasını istiyorsanız, AÇıK **anahtarını** kullanın.

8. **Geri Arama Yeniden Deneme** - Sürgüyü kullanın veya sayı paneline değeri girin. Bu seçenek, kampanyadaki her iletişim kaydını geri aramak için maksimum yeniden deneme sayısı sağlamanıza olanak sağlar.
9. **Gerekirse PCB'den NCB'ye sıfırla** düğmesini seçin.

Not: Kişisel Geri Arama iletişim kaydı olarak işaretlenen bir iletişim kaydı, belirli durumlarda belirtilen temsilciye tekrar tekrar ulaşılamaması gibi durumlarda normal bir geri arama çağrısına dönüştürülebilir. İletişim kaydına hiç erişmemek için, bu, kullanılabilir başka bir temsilciye ulaşmak üzere normal geri aramalara dönüştürülür.

Yeniden Deneme Türü **için** kullanılabilir seçenekler aşağıda verilmiştir:

a. **Yeniden Denemeler**: Kişisel Geri Arama'nın Normal Geri Arama haline geldiği denemelerin sayısını yapılandırmak için.

b. **Süre**: Çevrilen çağrı bir nedenle atanmış temsilciye ulaşmazsa Kişisel Geri Arama'nın Normal Geri Arama haline geldiği Gün, Saat ve Dakika olarak süre.

10. Temsilciye erişmeye **çalışılıyor sayısını** ayarlamak için numara panelini kullanın. Uygulama, Kişisel geri aramayı Normal geri aramaya dönüştürmeden önce bir temsilciye erişmeye yönelik çok sayıda girişimde bulunur.
11. Ekranı tamamlamak için İleri'yi **tıklatın** ve Diğer Seçenekler sihirbazına gidin.

İlerlemek

Kampanya için gelişmiş **iletişim stratejisi seçeneğini belirleyin** .

1. Açılır listeden bu kampanya için uygun bir İletişim Stratejisi seçin.

   Not: Bu kişi için geçerli olan bir iletişim stratejiniz yoksa, yeni bir strateji oluşturmak için Kişi Stratejisi Oluştur'u tıklatın. Daha fazla bilgi için Kişi Oluşturma Stratejisine **başvurun** .

2. **Genel Yeniden Deneme** - Sürgüyü kullanın veya sayı paneline gereken değeri girin. Bu seçenek, kampanyadaki her iletişim kaydını aramak için maksimum yeniden deneme sayısı sağlamanıza olanak sağlar.
3. **Günlük Yeniden Deneme** - Sürgüyü kullanın veya sayı paneline gereken değeri girin. Bu seçenek, kampanyadaki her iletişim kaydını aramak için maksimum yeniden deneme sayısı sağlamanıza olanak sağlar.
4. **Günlük Yeniden Denemeleri** Kapat- TURN günlük yeniden deneme sınırına ulaşıldığında iletişim kaydını kapatmak için AÇıK **anahtarını** açın.
5. **Geçiş Penceresi** - TURN bu özelliği kampanyaya uygulamak için AÇI . Geçiş Penceresi, tanımlanan bir süre eşiği içinde her mod için deneme sayısını sınırlandırma becerisi sunar.
6. **Geçiş Süresi Gün** sayısı- Denemeleri saymak için sürgüyü kullanın veya sayı paneline gereken değeri girin.
7. **Geçiş Denemeleri- Geçiş denemelerini** seçmek için sürgüyü kullanın veya sayı paneline gereken değeri girin.

Kampanya Ayrıntıları

Kampanya oluşturduktan sonra, kampanyayı düzenlemeniz ve Kampanya Ayrıntıları **Tab içinde** aşağıdaki ayrıntıları güncellemeniz gerekir.

Yapılandırma Seçenekleri

Bu bölüm kampanyayla ilgili yapılandırmalar yapmanıza olanak sağlar.

- **Zincirleme**: Geçerli kampanyanın iletişim kayıtlarının diğer kampanyalarla bağlantılandırılmış (zincirlenmiş) olması için bu seçeneği etkinleştirin.
- **Blok Alanı/Posta Kodu**: TURN bu anahtarı AÇarak iletişim kayıtlarının belirtilen engellenen süre boyunca engellenen Alan/Posta Kodları'ndan arama yapmasını engelleyin.
- **DNC**: TURN bu kampanyadaki iletişim kayıtları için DNC görüntülemesini etkinleştirmek için DNC anahtarı AÇILDI. Arama Yapma (DNC) listesi, kuruluş içinde DNC olarak işaretlenen telefon numaralarına istenmeyen aramaları veya mesajları önleyerek uyumluluğu sağlar. Ulusal Aramayın
- **NDNC**: Kampanyadaki iletişim kayıtları için NDNC görüntülemesini etkinleştirmek için bu anahtarı etkinleştirin. Ulusal Arama Yapma (NDNC) ulusal seviyede bir kayıt defteridir ve NDNC olarak listelenen numaralara istenmeyen çağrı veya mesajları yasaklayan telekom düzenlemelerine uyumluluk sağlar.
- **Litigator**: Veri yükleme sırasında uyumluluk kontrollerini etkinleştirmek için Litigator anahtarını AÇıK TURN. Bu fea- ture, iletişim kayıtlarını karşıya yüklerken ve yönetirken yasal bağlılık sağlar.
- **Çağrı Öncesi Komut Dosyası**: Her çağrıdan önce bir komut dosyası çalıştırmak için Önceden Arama Komut Dosyası anahtarını etkinleştirin. Bu komut dosyası, son arama kararlarını vermek için harici uygulamalar veya veritabanlarıyla entegre olabilir. Seçenekler şunlardır:
    - Kitaplık: Komut dosyası kitaplığından bir komut dosyası seçin.
    - VBScript: Özel yazılı komut dosyasını yürüt.
- **Çağrı Sonrası Komut Dosyası**: Her çağrıdan sonra bir komut dosyası çalıştırmak için Çağrı Sonrası Komut Dosyası anahtarını etkinleştirin. Bu değer, çağrı sonuçlarını doğrulama, yeniden planlama davranışını özelleştirme veya üçüncü taraf sistemlerle entegrasyon (CRM çağrı durumunu güncelleme gibi) gibi çeşitli amaçlar için kullanılabilir. Seçenek şunları içerir:
    - **Yeniden Planlamadan** Önce: Özel mantığın parametreleri etkilemesine olanak veren bir iletişim kaydını yeniden planlamadan önce yürütür.
    - **Yeniden Planlandıktan** Sonra: Daha fazla strateji özelleştirmesi sağlayarak veya harici platformları güncelleyerek yeniden planladıktan sonra yürütür.
    - **Her İkisi de**: Yeniden planlamadan önce ve sonra her ikisini de yürütür.
- **SÇT**: Seçilen parametrelere bağlı olarak, veri yükleme sırasında müşterinin tercih ettiği süre için kontrolleri etkinleştirmek için SÇT anahtarının AÇıK TURN.
    - Hem Kampanya hem de Eyalet Hukuku sayfalarında SÇT'yi etkinleştirin.
    - Açılır listeden Mod Değerini veya Benzersiz Tanımlayıcıyı seçin.
    - Benzersiz Tanımlayıcılar, Genel İş Parametreleri'nde oluşturulur.

Yeşil Bölge ve Eyalet Kanunları

Yeşil Bölge, iletişim kayıtlarının SADECE olası saat dilimlerine ve iletişim kaydına ilişkin tüm modların alan kodlarından ve posta kodlarından alınan durum kurallarına dayalı olarak teslim edilmesini sağlayan bir özelliktir. Kişinizin üç modu varsa, uygulamanın, arayan kişiye teslim etmeden önce iletişim kaydının üç modunun tümünün çevrilebilir olup olmadığını kontrol ettiğini unutmayın.

Anahtar etkinleştirildiğinde, Greenzone hesaplaması için yüklenen tüm numaraları ve posta kodlarını Gelişmiş Yeşil Bölge faktörleri. 10 numara yüklenirse, her telefon numarasının alan kodu ve posta kodu için 20 saat dilimi belirlenir. 2 kişi düzeyinde Posta Kodu (birincil ve ikincil posta kodları) etkinse, bu 2 saat dilimini daha ekler ve bu da kontrol etmek üzere 22 saat dilimi ekler. Uygulama tüm bu saat dilimlerini denetler ve sınırlayıcı: yalnızca tüm 22 saat diliminde izin verilen bir arama penceresi olduğunda iletişim kaydını gösterir.

Aynı şekilde, Durum Kanunu etkinse bu saat dilimlerine ilişkin 22 durum tanımlanacak. Gelişmiş Yeşil Bölge özelliği, 22 eyaletin tümünün Başlangıç ve Bitiş Zamanlarını doğrular, uyumluluğu birleştirir ve arayana izin verilen arama penceresinde iletişim kaydını teslim eder.

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

Not: Greenzone'da iletişim kayıtları başarısız olduğunda, başarısız olan iletişim kayıtları yeniden planlanır.

Yeşil Dilimi Etkinleştirme

Varsayılan olarak Yeşil Bölge etkindir ve Kampanya seçeneği otomatik olarak seçilir. Yeşil bölge devre dışı bırakılamaz.

- **Kampanya Saat Dilimi– # Kampanya Saat Dilimini** uygulamak için bunu TURN. Kampanya düzeyinde hesaplanmış saat dilimini temsil eder. Kampanyaya özel arama kurallarıyla uyumluluğu sağlamak için iletişim kayıtları bu saat diliminde doğrulanır.
- **Karşıya Yüklenen Bölge– # Karşıya Yüklenen Bölge'yi** uygulamak için bunu TURN. Veri dosyasında kişi için yüklenen saat dilimini ifade eder. Bu bölge, izin verilen saatlerde iletişim kaydının çevrilebilir olmasını sağlamak için bir referans görevi görür.
- **Durum** – #bunu uygulamak için bunu TURN. İletişimle ilişkilendirilen durumu gösterir. Aranabilir saatler ve tatiller gibi duruma özel arama düzenlemeleri uygulanır.
- **Posta Kodu** – #bunu uygulamak için bunu TURN. İletişim kaydının birincil zip kodu, kor yanıtlayan saat dilimini türetmek ve zip'e özgü arama kısıtlamalarını kontrol etmek için kullanılır.
- **Ek Posta Kodu** – #bunu uygulamak için bunu TURN. Con-tact ile ilişkili ek posta kodları. Bunların saat dilimiyle uyumlu olup olmadığı denetlenerek, mul-tiple ilişkili konumlara sahip iletişim kayıtları için esneklik sağlanır. Bu yalnızca Posta kodu etkinleştirilmişse etkinleştirilebilir.
- **Alan Kodu** – #bunu uygulamak için bunu TURN. Kişinin telefon numarasıyla ilişkili alan kodu anlamına gelir. Aramayla ilgili saat dilimi ve durum düzenlemelerinin belirlenmesine yardımcı olur.

- **Geçerli Mod– Geçerli Modu** uygulamak için bunu TURN. Kişi için şu anda değerlendirilmekte olan modu (örneğin, SMS, e-posta, ses) gösterir. Uygulama, bu modun kurallara göre çevrilebilir olmasını sağlar.
- **Tüm Modlar** – TURN kullanılabilir tüm modların çevrilebilirliğini doğrulamak için bunu açın. Tüm modlar saat dilimi ve durum kurallarına uygunsa, iletişim arayan kişiye teslim edilir.

- **Mod Zip Kodu** – #Mod Zip'i uygulamak için bunu TURN. Bir mod için özel olarak türetilen posta kodunu ifade eder (örneğin, e-posta veya SMS). İletişim kaydının moda özel uyumluluğunu sağlar.
  - **Geçerli Mod– #geçerli modu** uygulamak için bunu TURN. Kişi için şu anda değerlendirilmekte olan modu (örneğin, SMS, e-posta, ses) gösterir. Uygulama, bu modun kurallara göre çevrilebilir olmasını sağlar.
  - **Tüm Modlar** – Kullanılabilir modların çevrilebilirliğini doğrulamak için bunu TURN. Tüm modlar saat dilimi ve durum kurallarına uygunsa, iletişim arayan kişiye teslim edilir.

Devlet Hukuku

İletişim kayıtları, yapılandırılan durumlara bağlı olarak alan kodu, posta kodu, ek posta kodu ve mod seviyesi posta koduna bağlı olarak birden fazla saat dilimine dahil olabilir. Tek bir iletişim kaydının, durum seviyesine izin verilen arama süreleri de dahil olmak üzere birçok parametrede güvenli arama süreleri için kontrol edilmesi gerekebilir. Yeşil Bölge ancak ton kampanya düzeyinde etkinleştirildiğinde, uygulama arama için iletişim kaydını teslim etmeden önce tüm bu parametreleri kontrol eder.

Devlet yasaları iletişim merkezi faaliyetlerini düzenler ve spe-cific kampanyaları için geçerli olacak şekilde uygulama düzeyinde yapılandırılabilir. Eyalet yasaları uyumluluğunu etkinleştirmek için:

- **Arama için bir iletişim kaydı iletmeden önce tüm parametrelerin kontrol edilmesini sağlamak için Kampanya düzeyinde Durum Kanunu** uyumluluğunu etkinleştirin.
- **Kamu yasalarına uyumluluk kurallarını cam-paign cihazınıza uygulamak için açılır listeden Eyalet Hukuku Grubunu** seçin. Eyalet kanun grubu, yöneticinin bireysel durumu ve bu durumu Posta kodu ve/veya Alan kodu ile ilişkilendirmesini tanımlamasına ve son olarak bu durumları, aranabilir zaman ve tatillerin tanımı ile Bir Eyalet Hukuk Grubu **olarak gruplandırmasına** olanak sağlar. Uygulama, zip ve alan kodlarını temel alarak birden fazla durum saptadığında, Sistem > Durum Kanun Grubunda **ayarlanan** öncelik uygulanır. Bkz **. Eyalet Hukuk Grubu**.
- **Durum**: Uyumluluk, sistem genelindeki uygulama setinde- ting'lerde yapılandırılan duruma bağlı olarak uygulanır. Bu, kampanyaya durum düzeyinde izin verilen arama sürelerini uygular.
- **Posta Kodu**: Uyumluluk, sistemde yapılandırılan posta koduna dayalı olarak uygulanır.
- **Ek Posta Kodu**: Saat dilimi ve eyalet yasalarına bağlılık için iletişimle ilişkili tüm ek posta kodlarını kontrol ederek uyumluluğu sağlar.

- **Alan Kodu**: Uyumluluk, sistemde yapılandırılan alan koduna bağlıdır. Alan koduyla bağlantılı devlet yasaları uygulanır.

- **Geçerli Mod:** Durum kurallarına uydığından emin olmak için değerlendirilen geçerli modun (örneğin, SMS, e-posta, ses) uyumluluğunu kontrol eder.
- **Tüm Modlar**: İletişimi arayan kişiye teslim etmeden önce mevcut tüm modların saat dilimi ve durum düzenlemelerine uygun olduğunu kontrol eder.

- **Mod Posta Kodu**: Moda özel posta koduna bağlı olarak uyumluluğu sağlar.
  - **Geçerli Mod**: Durum kurallarına uygun olduğundan emin olmak için değerlendirilen geçerli modun uyumluluğunu kontrol eder.
  - **Tüm Modlar**: İletişimi arayan kişiye teslim etmeden önce mevcut tüm modların saat dilimi ve durum düzenlemelerine uygun olduğunu kontrol eder.
- Kaydet'i **tıklayın**. Yeni oluşturulan kampanya için çeşitli gereksinimleri yapılandırmaya devam edin.

Kampanya Yapılandırma

Kampanyayı oluşturduktan sonra, kampanyayı istediğiniz şekilde çalışması için yapılandırmanız gereken çeşitli başka yönler de vardır. Bu bölüm aşağıdaki öğeleri yapılandırmayla ilgilidir:

1. Kampanya Ayrıntısı
2. Kanal Ayarları
3. İş Parametreleri
4. AI Yapılandırması

   Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.
5. CSS
6. Zincirleme
7. Kişi Listeleri
8. Kişileri Yönetme
9. Zamanla
10. IVR Şablon Düzenleyicisi

    Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.
11. E-posta Şablonu Düzenleyicisi

    Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.
12. SMS Şablon Düzenleyicisi

    Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.
13. Diğer Yapılandırma
14. Arayan Ayarları

Yukarıdaki menü seçeneklerinin her biri uygulama **Home** sayfasında Hızlı Bağlantı **olarak** yerleştirilebilir. Gerekli **Bağlantıyı** tıklattığınızda, sayfa artık doğrudan uygulama Home sayfasından tek bir tıklamayla görüntülenebilir/düzenlenebilir.

Kanal Ayarları

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Kampanya için bir **E-posta Sunucusu** seçin.
2. E-posta Zaman Aşımı **alanında E-postalar** için bir eşik değeri ayarlayın. Bu eşik değeri, sistemin e-postaları işlemesi ve göndermesi için izin verilen maksimum süreyi belirler. Aralık 1 ila 2400 saattir.
3. Bu bir SMS kampanyasıysa, kampanya için bir **SMS Sunucusu** seçin. Aralık 1 ila 1440 dakikadır.
4. SMS **Zaman Aşımı** alanında SMS için bir eşik değeri ayarlayın. Bu alan maksimum SMS mesajı sayısını veya tanımlanmış bir süre içinde gönderilebileceği hızı belirtir.
5. Aşağı açılır listeden **Birincil Kısa Kodu** seçin. Bu, kampanyada SMS/e-posta göndermek için kullanılan ana kısa koddur.

   Not: SMS sunucusu ile yapılandırılmış bir kampanya için Birincil **Kısa Kod** ve **SMS Metin Türü** alanları zorunludur.
6. Aşağı açılır listeden **İkincil Kısa Kodu** seçin. Bu, kampanyada SMS/e-posta göndermek için kullanılan ikincil kısa koddur.

   Not: SMS sunucusu ile yapılandırılmış bir kampanya için Birincil **Kısa Kod** ve **SMS Metin Türü** alanları zorunludur.
7. Açılır listeden **SMS Zaman Aşımı Eğilimini** seçin. Bu, iletişim zaman aşımına gittiğinde bir dokunma-dokunma için SMS sonucunu tanımlar. Varsayılan değer Başarı'dır.
8. **Dinamik, Statik, TwoWay gibi açılır listeden SMS Metin Türü'nu** seçin. Kampanya için yapılandırılan SMS türünü belirtir. Bir SMS Sunucusu kampanyayla eşlendiğinde bu alan zorunludur.
   a. **Dinamik**: SMS içinde, adlar, hesap ayrıntıları veya sipariş durumları gibi müşteriye özel bilgiler eklemek gibi kişiselleştirilmiş veya değişken içeriğinin kullanılmasına olanak verir.
   b. **Statik**: Özelleştirme olmaksızın tüm alıcılara tekdüze bir ileti gönderir. Bu, genel bildirimler, uyarılar veya anlık mesajlar için uygundur.
   c. **TwoWay**: Çift yönlü iletişimi etkinleştirir ve alıcıların SMS yanıtını vermesini sağlar.
9. 2 yönlü SMS iletişimi için bir Sohbet botu kullanmak için ChatBot Hesabı açılan listesinden birini seçin.
10. Kampanyayla **eşlenen açılır listeden Çağrı Kılavuzu'nu** seçin.
11. Karşıya yüklenen kişi bilgilerinin başına belirli bir dize eklemek için bir **Önek** girin.

12. Kişi bilgilerinin arayana gönderilmeden önce sonuna bir dize eklemek için bir **SonEk** girin.

Not: Kanal Ayarlarında Tab, SMS ve E-posta şu anda desteklenmemaktadır.

İş Parametreleri

İş Parametresi, çeşitli amaçlar için kullanılabilen, işletmeye özel bir veridir. Bazı kullanımlar şunlardır:

1. Karşıya yükleme sırasında verileri kişilerle ilişkilendirin.
2. CSS'nin bir iletişim kaydının önceliğini belirlemek üzere bir arama stratejisi tanımlaması için özel koşullar tanımlayın.
3. Kişileri bu parametrelere göre sorgulayıp, İletişim **Kayıtlarını** Yönet func-tionality alanında yönetin.
4. Arama sırasında Agent Desktop ekranındaki bu parametreleri ekran pop olarak doldurun.

Toplam 25 iş parametresi oluşturabilirsiniz. Bu 25 numara herhangi bir arayandan kullandığınız parametreleri içerir. Örneğin, arayan'ın alma kuralında 4 özel alan kullanıyorsanız, ek bir 21 iş parametresi oluşturabilirsiniz.

Not: Varsayılan olarak, alma kuralı tablosunda tanımlanan tüm alanlar iş parametreleri altında oluşturulur.

İş Parametresi Oluşturma

1. Bir iş parametresi eklemek için Ekle'yi **tıklatın** .
2. Açılır listeden bir **İş Parametresi Adı** seçin. Genel İş Parametreleri'nde yapılandırılan parametreleri listeler. Yeni bir parametre eklemek için bkz . Genel İş Parametreleri.
3. Veri Türü açılır listesinden **, bu iş parametresi için bir** Veri Türü **seçin.** Kullanılabilir seçenekler şunlardır:
   a. **Sayı**, sayısal veriler için.
   b. **Ondalık değere sahip sayılar için Float**.
   c. **Tarih ve saati temsil eden değerler için DateTime**. Bu veri türünü seçerseniz, Biçim **alanında istediğiniz tarih biçimini** seçin.
   d. **Herhangi bir karakteri içeren alfasayısal veriler için dize**.
4. TURN bu iş parametresini **toplu alan olarak tanımlamak için Büyük Veri** anahtarı **AÇILDI** . Toplu alanlar olarak tanımlanan İş Para-sayaçları, iş-ness parametresi olarak gelen verilerin alan uzunluğu için herhangi bir kısıtlama taşımaz.
5. Karakter Uzunluğu **sütununa veri** için izin verilen karakter sayısını girin.
6. Bu iş parametrelerini masaüstündeki **temsilcilere göstermek için Temsilci Görünümü** anahtarını **AÇ** TURN.

   Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.

7. TURN temsilcilerin **düzenleyebilmesi için Temsilci Görünümü/Düzenleme** anahtarı **AÇILDI** .

   Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center *içinde desteklenmiyor.*

8. TURN **DNC** anahtarı **gerekirse AÇILDI**. Bu, uygulamanın, bu iş alanına dayalı bir numaraya yapılan aramanın İletişim Kurma (DNC) kurallarına tabi olduğunu belirlemesine olanak verir.
9. Açılır listeden, İş Parametre Adı'nda uygun olan bir **Müşteri Master** alanı seçin.

   Not: **Müşteri Ana** alanı yalnızca Kampanyayı Yapılandır sayfasındaki Yapılandırma Seçenekleri bölümünde P2P ve BTTC anahtarlarından en az biri AÇıK olduğunda etkinleştirilir. Daha fazla bilgi için Kampanyayı Yapılandırma bölümüne bakın .

10. **İş alanı oluşturmayı tamamlamak için Kaydet'i** tıklatın veya kaydedilmemiş bilgi olmadan geri dönmek için İptal'i **tıklatın** .

    Not: 26 iş alanının kullanımı (Benzersiz Tanımlayıcı dahil) müşterilere bağımlı olduğundan ve müşteriler genelinde tekdüze olmadığından, uygulama iş alanlarının verilerini dizine almaz. Kullanıcıların iş gereksinimlerine göre ek dizinler oluşturmak için Destek'ten yardım almasını öneririz.

11. Oluşturulan iş alanlarının sayısı ve kullanılabilir sayısı kılavuzun sağ üst köşesinde görüntülenir.
12. Ayrıca benzersiz bir tanımlayıcı da oluşturabilirsiniz. İdeal olarak, cam-paign'ler genelinde, çeşitli amaçlar için gruplandırılması gerekebilecek özdeş iş alanları olabilir.
13. Örneğin, Müşteri Kimliği kampanyalar genelinde, raporlarda gruplandırma için gerekli olan bir iş alanı olabilir. Ancak Müşteri Kimliği Kampanya A'daki ilk iş alanı olabilir; Kampanya B'de altıncı; ve Kampanya C'de onuncu - bu gruplandırma zor bir görev yapar. Bunun yerine, bu iş alanını Benzersiz Tanımlayıcı alanı olarak oluşturabilir ve Benzersiz Tanımlayıcı alanından veri grubu oluşturabilirsiniz. Benzersiz Tanımlayıcı oluşturmak için aşağıdaki adımları izleyin.
14. **Benzersiz tanımlayıcı eklemek için Benzersiz Tanımlayıcı** Ekle düğmesini tıklayın.
15. Gerekli ayrıntıları girin ve Kaydet'i **tıklayın**.

    Not: 26 iş alanının (Benzersiz Tanımlayıcı dahil) kullanımı müşteriye bağımlı olduğundan ve cus-tomers arasında tekdüze olmadığından, uygulama iş alanlarının verilerini indekslemez. Kullanıcıların iş gereksinimlerine göre ek dizinler oluşturmak için Destek'ten yardım almasını öneririz.

Kampanya Alanı

Kampanya Alanları, BTTC özelliği (Refer AI Configuration) için kullanılabilen statik alanlardır. Uygulama beş Kampanya Alanı ayarlamaya olanak sağlar. **Kampanya Alanları** bölümüne gidin.

Kampanya Alanlarını ayarlamak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin.

1. **İş Parametresi** modülü altında Kampanya Field **Tab erişin** .
2. Kampanya Alanı parametre adını **Anahtar** alanına girin.
3. Değer alanına karşılık gelen bir değer girin.
4. **Ayrıntıları kaydetmek için Kaydet** düğmesini tıklayın.
5. **Ayrıntıları iptal etmek için İptal** düğmesini tıklayın.
6. **Ayrıntıları silmek için Sil** düğmesini tıklayın.

AI Yapılandırması

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

Yapay Zeka Yapılandırması özelliği, yöneticilerin geçmiş verilerine dayalı tahminler yapmak için dahili yapay zeka kullanmalarına olanak sağlar. Geçmiş verilerin kullanılabilirliği daha doğru tahminlere yol açar.

Not: Lisansınız olup olmadığını kontrol etmek için Lisans **modülünü** tıklayıp RPCO(Right Party Connect Optimizer) **'ın etkin olup olmadığını**kontrol edebilirsiniz, aksi takdirde Yapay Zeka Yapılandırması Tab devre dışıdır.

AI **Yapılandırma** modülü aşağıdaki öngörüsel yapay zeka özelliklerine erişmeye olanak sağlar.

İletişim için En İyi Süre

En İyi İletişim Süresi, çağrı yeniden denemelerini azaltmaya ve başarılı çağrı bağlantılarını en üst düzeye çıkarmaya yardımcı olan bir yapay zeka modelidir:

1. Bir müşteriye o gün için en uygun zaman dilimini tahmin etme.
2. En iyi zaman diliminde kullanılacak doğru telefon numarasını önerir.

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

- TURN **KIŞILER için en** iyi zamanı etkinleştirmek için İletişim **Için En İyi Süre anahtarı.**
- Sürgüyü kullanın veya Kişi Eşiği **için**bir değer sağlayın. Bu alan yalnızca, İletişim için En İyi Süre anahtarı Açık olarak ayarlanmışsa etkin olur.
- Kaydet'i **tıklayın**.

Uygulamadaki yapay zeka, doğru dokunmanın başarılı bir şekilde ulaşma olasılığını belirler. Bu olasılık yüzde cinsinden ifade edilir. Yüzdeyi daha yüksek, başarılı con-nect şansı daha iyi.

Kurşun listesindeki iletişimler, başarı yüzdesinin azalan sırasına göre düzenlenir. Uygulama- ation, seçilen veya daha yüksek başarı olasılığı ile atanan iletişim kayıtlarını seçer.

Örneğin, yönetici kesme eşiği değeri olarak %60'ı seçerse, önce %60 veya daha yüksek olasılık yeteneği yüzdesine sahip iletişim kayıtları aranacak. Arama, zamanlanan saatte olasılık yüzdesinin azalan sırasında gerçekleşir.

İletişim Seçimi Stratejisi

Kişi Seçimi Stratejisi (CSS), bir kampanyada arama için iletişim kayıtlarınızın önceliğini nasıl tanımlay istediğinizi tanımlar. Örneğin, kampanyanızda Platin, Altın ve Gümüş olarak üç kredi kartı ödeme kategorisine sahip olabilirsiniz. Bir CSS yapılandırarak, uygulamanızın önceliğe bağlı olarak belirli bir yüzde veya Plat-inum iletişim kaydı ve/veya Altın ve Gümüş iletişim kaydı sayısı gönderebileceğinden emin olabilirsiniz.

CSS'ye gidin ve **Kişi Seçimi Stratejisi** ekranı görüntülenir.

Yeni CSS Grubu Oluşturma

Yeni **bir Kişi Seçimi Stratejisi** grubu oluşturmak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Yeni **bir CSS Grup Adı** girin.
2. Bir **Koşul Adı** girin. Bu alan zorunludur. Bu adda, Koşul Adı'nda alt çizgi, tire ve (sırasıyla_, - ve @) dışında özel karakterler kullanamazsınız.
3. Açılır listeden **Hedef Grubu** seçin.
4. Koşulları, Yapı Koşulları'nı **veya** Yazma Koşulları seçeneğini kullanarak oluşturabilirsiniz. Activ- tercihinize göre gerekli anahtarı yemiş.
5. **CSS Koşulları** bölümüne gidin.

CSS Koşulu Oluşturma - Yapı Koşulları

Yeni CSS koşulu eklemek için Yeni Ekle düğmesini tıklatın. Aşağıdaki alanları doldurun:

1. Yeni **bir CSS Grup Adı** girin.
2. TURN **Gelişmiş CSS Koşulu** oluşturmak **istiyorsanız Gelişmiş Oluşturucu** anahtarı **AÇIK**.

   Not: Gelişmiş Oluşturucu, iç içe koşulları manuel olarak oluşturmak için titizlikle koşul gerektirir. Desteklerin yanlış yerleştirilmesi CSS durumunun, arayan'a iletim için yanlış ve istenmeyen iletişim kayıtlarının seçilmesine neden olabilir. Öte yandan, Gelişmiş Oluşturucu anahtarı OFF ise, koşulları önceden seçili ve/veya koşullarla birlikte gruplar halinde ekleyebilirsiniz.
3. **Gelişmiş Oluşturucu** ekranı aşağıdaki gibi gösterilir:
   a. İlk hücrede açık bir parantez girin.
   b. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin. Daha fazla bilmek için burayı tıklayın.

c. Aşağıda listelenen seçeneklerden bir karşılaştırma işleci seçin- bu, alanın seçilecek bir iletişim kaydı için karşılaması gereken koşuldur. Kullanılabilen parametreler şunlardır:

   i. tam olarak eşittir
   ii. şundan küçüktür
   iii. küçüktür veya eşittir
   iv. büyüktür
   v. büyüktür veya eşittir
   vi. eşittir
   vii. Gibi
   viii. içinde
   ix. 'de Değil
   x. Beğenmiyor

d. Teslimat için seçilecek iletişim kaydı için bu koşulun karşılaması gereken bir değer girin.

e. Desteği kapatın.

4. **Başka bir koşul eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın. Varsayılan CSS koşulları şunlardır:
   a. İletişim önceliği Çağrılar - Eski İletişim Kayıtları
   b. İletişim önceliği Çağrılar - Eski İletişim Kayıtları
   c. Belirli Anlar
5. 4 **- 9** arasındaki **adımları tamamlayın**. CSS'niz için gerektirebileceği kadar koşul ekleyin.
6. Koşulları tamamladıktan sonra, tamamlamak için Kaydet'i **tıklayın**
7. Gelişmiş Oluşturucuyu kullanmıyorsanız aşağıdaki ekranda gösterildiği gibi basit oluşturucuyu kullanın:
8. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin. Daha fazla bilgi için adım 5'e bakın.

   Not: Sistem Alanları Liste Kimliği veya Genel Liste Kimliği'ne seçerseniz, bir açılır pencere kullanılabilir listelerden yaklaşık priate listesini seçmenize olanak sağlar.
9. Bir karşılaştırma seçeneği belirleyin - bu, alanın bir iletişim kaydının seçilebilmesi için karşılaması gereken koşuldur. Durumunuz için bazı karşılaştırma parametreleri > (büyüktür), < (küçüktür), = (eşittir) vb. olabilir.
10. Teslimat için seçilecek iletişim kaydı için bu koşulun karşılaması gereken bir değer girin.
11. Desteği kapatın.
12. **Başka bir koşul eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.
13. Yeni hatta, karar açılır listesinden VE **veya** VEYA'yi **seçin** .
14. Bu tür daha fazla koşul grubu eklemeye devam edebilirsiniz. Bitirdiğinizde Kaydet'i **tıklayın** .

15. Daha fazla grup eklemek isterseniz, Grup Eylemi **düğmelerinden** Ekle **düğmesini seçin** .
16. 12- 17 **arasındaki adımları tekrarlayın** .
17. Sıralama **Ölçütü** bölümüne gidin.

    Alanlar:

Alanlar	Açıklama
Maks Tekrar Deneme	Bu değer, kampanyadaki her iletişim kaydını çevirmek için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir.
Günlük Yeniden Denemeler	Bu, bu kampanyanın bir gün içinde her iletişim kaydını çevirmek için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılmış değerdir.
Döngü Yeniden Denemeleri	Bu değer, bir arama döngüsünde yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir. Döngü, bir kişinin yüklendiği tüm modlara bir kez olmak üzere bir dizi arama denemesidir. Örneğin, bir kişi Home, Çalışma ve Mobil numaralar gibi üç modla yüklenir. Bir arama döngüsü, uygulama tüm bu modları (con-figured sırasında) her biri bir kez çevirdiğinde tamamlanır.
E-posta Yeniden Denemeleri	Bu değer, e-posta kampanyaları için teslim edilecek iletişim kayıtları için izin verilen yeniden deneme sayısı için geçerli artımlı değerdir. **Not**: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.
SMS Yeniden Denemeler	Bu değer, SMS kampanyaları için teslim edilecek iletişim kayıtları için izin verilen yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir. **Not**: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.
Son Erişilen	Bu CSS'nin parçası olarak teslim edilecek son erişimin yapılandırılmış tarihi ve saati olan iletişim kayıtları.
Öncelik	Bu CSS'ye göre teslim ederken hesaba katılacak iletişim kayıtlarına atanan öncelik.
Kurşun Puanı	İletişimleri teslim etmek için dikkate alınacak Kurşun Puanı bu CSS'ye göredir. Müşteri Adayı Puanı, bir kampanyadan iletişim kurulacak en olası müşteriyi tanımlamaya yardımcı olur. Bu puan, iş/telefon sonucunu tanımlarken, karşıya yükleme veya toparlama sırasında da ayarlanabilir.
CallStartTime	Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı başlangıç zamanıdır. Bu durumda belirtilen başlangıç zamanına denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.
Çağrı UcuSüresi	Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı bitiş zamanıdır. Bu durumda belirtilen bitiş zamanına denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.
Liste Kimliği	İletişim kaydının ait olduğu liste kimliği. Bu CSS durumundaki ListID'lere ait iletişim kayıtları teslim edilir.
CallType	Çağrı türü.
LastOutcome	Bu iletişim için ayarlanan son sonuç. Seçilen Son Giden gelen iletişim kayıtları teslim edilir.

Genel Liste Kimliği	Bu iletişim kaydının ait olduğu Genel Liste Kimliği. Bu CSS koşulunda Genel Liste Kimliklerine ait iletişim kayıtları teslim edilir.
Kullanıcı Kimliği	bu iletişim kaydına etiketlenmiş temsilci kimliğidir. Çağrılar, arayanlara teslim edilir ve bu alanda bahsedilen temsilciye yamandırılır.
Telefon Numarası	Bu CSS'ye göre teslim etmek üzere iletişim kaydının telefon numarası.
Bölge Adı	İletişimin ait olduğu saat diliminin adı.

CSS Koşulu Oluşturma - Yazma Koşulları

1. Basit veya Gelişmiş koşul oluşturucuyu **kullanmak yerine Yazma Koşulları** seçeneğini de kullanabilirsiniz.
2. CSS koşullarını yazmaya başlamak için Yazma Koşulları **anahtarını etkinleştirin** . Yazma Koşulları seçeneğini seçmeden önce aşağıdakilere dikkat edin:
   a. Uygulama yalnızca sözdizimini doğrular - koşulları yanlış sözdizimiyle kaydetmenize izin vermez.
   b. Uygulama hiçbir alanı doğrulamaz. Sözdizimi geçerliyse ve sorgu hiçbir sonuç döndürmezse, sorguyu işaretleyin ve daraltın/yeniden yazın.
3. Koşulunuza bir küme ayraç ({) açarak başlayın. Uygulama üç öğe açar
   a. Sistem Alanları
   b. İş Parametreleri
   c. İfade Daha fazla bilgi için bkz. İfade Oluşturucu.
4. CSS Koşulu Oluşturma - Yapı Koşulları bölümünde 5. noktada listelenen tüm Sistem Alanları seçim için kullanılabilir. Aşağıdaki alanlar ayrıca Yazma Koşulları fea-ture için de mevcuttur:
   a. **İletişimKimlik Kimliği** - Uygulama tarafından oluşturulan İletişim Kimliği.
   b. **CallStartDate** - Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı başlangıç tarihidir. Bu durumda belirtilen başlangıç tarihine denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.
   c. **CallEndDate** - Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı bitiş tarihidir. Bu durumda belirtilen bitiş tarihine denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.
   d. **Durum** - İletişimin coğrafi durumu.
   e. **ZipCode** - İletişim kaydının ait olduğu posta kodu.
   f. **AreaCode** - İletişim kaydının ait olduğu alan kodu.
   g. **CreatedTime** - İletişim kaydının eklendiği tarih ve saat/ yeniden planlandı. Bu koşulun bir parçasıysa, teslimat için bu oluşturulan saate sahip iletişim kayıtları seçilir.
   h. **secondaryZipCode** - Eşlenmişse iletişim kaydının ikincil posta kodu.

5. Sorguyu kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

Not: Yazma Koşulları özelliğini kullanarak oluşturduğunuz koşulu okumak için Eylemler panelinden Sorgu **düğmesini kullanabilirsiniz** . Ancak sorguyu düzenleyemezsiniz. Sorguyu düzenlemek için Eylemler panelindeki Düzenle düğmesini kullanın.

Sıralama Ölçütü

1. **Sıralama Ölçütü** bölümü, tanımlanan koşullar için eşleşen iletişim kayıtlarının numara çeviriciye (artan veya azalan) teslim edilme sırasını karar verir. Sıralama Ölçütü ekranı bölümü aşağıda gösterilmiştir.
2. **Sistem Alanları / İş Alanı**açılır listesinden uygun bir öğe seçin. Daha fazla bilmek için burayı tıklayın .
3. Sıralama açılır listesinden, sırasıyla Artan veya Azalan sıralama için Asc **veya** Desc'yi **seçin** .
4. Daha fazla sıralama ölçütü eklemek için Ekle **düğmesini** tıklatın.
5. Sıralama sıralamalarını bitirdiğinizde, CSS koşullarını tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** . Kaydedilen koşul Sistem Koşullarının altında listelenmiştir.
6. **Değişiklikleri kaydetmek ve arayandaki tüm kişileri gömmek (kapatmak) için Kaydet ve Temizle** düğmesini tıklayın ve uygulamadaki kişileri yeniden açın.

   Not:Koşulları oluşturma özelliğini atlayabilir ve herhangi bir Varsayılan CSS koşulunu seçebilirsiniz.
7. Kaydedilen koşul Sistem Koşullarının altında listelenmiştir. **Aşağıdaki eylemleri gerçekleştirmek için CSS Koşul Eylemi** düğmesini kullanın:
   a. **CSS koşulunu düzenleyin** . Bir CSS koşulunu düzenlediğinizde, ekran Yeni CSS Grubu Oluştur'a benzer. Gerekli değişiklikleri yapın ve düzenlemeyi tamamlamak için Kaydet'i **tıklayın** .
   b. **CSS koşulunu silin** . Silmek için onay açılır menüsünde Tamam'ı tıklayın.
   c. **CSS koşuluyla eşleşen kişileri** gösterin.
8. Kişiler görüntülenir.
9. CSS koşuluyla eşleşen kişiler görüntülendikten sonra, belirli kişileri seçin veya aşağıdaki seçeneklerden birini kullanın:
   a. Sayfada doldurulan **kişileri seçmek için Tümünü** Seç onay kutusunu seçin.
   b. Sayfalar genelindeki **tüm kişileri seçmek için Genel Seç** onay kutusunu seçin.
10. Eylemler **düğmesini** tıklayın. Seçilen kişiler üzerinde aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
    a. İletişimin daha ileri bir tarih ve/veya saate yeniden zamanlanmış olması için Gözden Geçirme Yeniden Planlama Saatini **seçin** . Spe- bu penceredeki iletişim kaydının **yeniden zamanlanması için Başlangıç Saati** ve **Bitiş Saatini** netleştirin. Eylemi tamamlamak için İletişim Kayıtlarını **Yeniden Planla'ya tıklayın** .

b. Yeni Kişi **Olarak Sıfırla'yı seçin** ; bu eylem kişiyi Yeni Kişi olarak sıfırlar. İşlemi tamamlamak için Yeniden Yönlendir: İletişim Kayıtları'na **tıklayın** .

c. Kişiyi aramak üzere yeniden açmak için Kişileri **Yeniden Aç'ı seçin** . İletişim kayıtlarını **com- plet eylemi için Yeniden Planla'ya tıklayın** .

Not: Temsilciler **tarafından güncellenen iş alanı değerlerini geri al onay kutusunu seçerseniz** , uygulama temsilciler tarafından karşılıklı eylemleri sırasında yapılan iş alanı değerlerine yönelik güncellemeleri atar ve iletişim yükleme sırasında iş alanı değerlerine geri döner.

Örneğin, A iletişim kaydı mobil numara ve Müşteri Kimliği (123456) için iş alanı değerleriyle yüklenir. Temsilci etkileşimi sırasında, müşteri istekleri mobil numara ve numara numarası kimliğinde (345678 olarak) değişir ve temsilci değerleri günceller. CSS koşullarını kullanarak bu iletişim kaydını yeniden açarken, bu onay kutusunu seçerek orijinal mobil numaraya ve müşteri kimliğine (123456) dönme seçeneğiniz vardır.

Not: Bu seçenek Kişileri Engelleme ve Kişileri Kapatma için geçerli değildir.
1. Kişi **durumunu Engellenmiş olarak değiştirerek seçilen kişilerin aranmasını önlemek için Kişileri Engelle öğesini seçin** .
2. Seçilen kişileri kapatmak için Kişileri Kapat'ı seçin

Sistem Koşulları

Bir kampanyaya uygulanabilecek beş sistem CSS koşulu ve oluşturduğunuz koşulların yanı sıra beş adet sistem CSS koşulu vardır. Şu beş varsayılan CSS koşulu için arama düzenine genel bakış:

1. **İletişim Önceliği Çağrıları - Yeni Kişiler**: Bunlar, uygulamanın en son yüklemeden en eski yüklemeye kadar Cisco CCE arayanlarına teslim etmediği iletişim kayıtlarıdır. Etkili bir şekilde bunlar, tek bir çevirme denemesi yapılmayan Yeni İletişim Kayıtlarıdır.
2. **İletişim Önceliği Çağrıları - Eski İletişim Kayıtları**: Bunlar, eski yüklemelerden Cisco CCE arayan'a teslim edilmemiş iletişim kayıtlarıdır.
3. **Belirli An:** Belirli bir zamanda aranmak üzere yeniden planlandığınız iletişim kayıtları.
4. **Belirli Temsilci**: Belirli bir temsilciye ulaşmak üzere aranmak üzere etiketlenmiş iletişim kayıtları. Buna Hesap Yöneticisi Eşlemesi (AEM) de bilinir.

   Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center *içinde* desteklenmiyor.
5. **Belirli Anlı** Belirli Temsilci: Belirli bir anda belirli bir temsilciye ulaşmak üzere aranmak üzere yeniden programlanmış etiketlenmiş iletişim kayıtları.

   Not: Şu anda, bu özellik Webex Contact Center *içinde* desteklenmiyor.

Oluşturulan ek CSS koşulları Sistem Koşullarının altında listelenmiştir. Ek CSS koşulları oluşturma ayrıntıları için bkz. CSS Koşulu Oluşturma - Yapı Koşulları ve Sıralama.

CSS Koşullarını Kopyalama

Ayrıca, hem koşul grupları hem de tek tek CSS koşulları gibi mevcut CSS koşullarını kopyalayabilirsiniz.

1. **CSS Grubunu** Kopyala- Soldaki **CSS Grubu bölmesinde bulunan Kopyala** düğmesini tıklatın.
   a. Klonlanan **CSS Grubu** için bir ad girin ve tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .
2. **CSS Koşulunu Kopyala- Sağdaki CSS koşulu bölüm bölmesinde bulunan Kopyala** düğmesini tıklatın. Koşul sayfası gerekli ayrıntılarla birlikte görüntülenir.
   a. Klonlanan CSS Koşulu için bir ad girin.
   b. Herhangi bir değişiklik gerekirse, aşağıdaki bölümlerde listelenen adımları izleyin ve değişiklikleri yapın: CSS Koşulu Oluşturma - Yapı Koşulları, Sıralama Ölçütü ve Sistem Koşulları.
3. Tamamlandığında Kaydet'i **tıklayın** .

Zincirleme

Kampanya Zinciri, çalışma zamanında iletişim kayıtlarının bir kampanyadan başka bir kampanyaya zincirlenebileceği bir özelliktir. Çalışma zamanında, temsilci tarafından ayarlanan eğilimlere bağlı olarak, zincirleme işlemi gerçekleşir. Kullanıcılar, kaynak kampanyada farklı sonuçlar için hızlı ve hızlı hedef kampanyalar yapılandırabilir.

Zincirleme aşağıdaki yöntemlerden biriyle yapılabilir:

Taşı : İletişim kaydı kaynak kampanyada kapatılırken hedef kampanyaya zincirlenir. Yapılandırılan genel yeniden denemeler gerçekleştirildikten ve bu sonuca yönelik zincirleme yapılandırması eşleşince, iletişim kaydı taşıma türü aracılığıyla hedef kampanyaya zincirlenir. Bu, artık hedef kampanyada yeni bir iletişim kaydına sahip olur.

Kopyala - Çağrı için zincirleme olarak yapılandırılan sonuç alındığında iletişim kaydı hedef kampanyaya zincirlenmiş durumda olur. Bir temsilci bir sonuç belirlediğinde ve bu sonuç zincirleme yapılandırmayla eşleştiğinde, iletişim kaydı ilk denemede hedef kampanyaya zincirlenmiş olur. Daha fazla yeniden deneme varsa, kaynak kampanya iletişim kaydını yeniden arar. Bu durum temsilcinin aynı sonucu ikinci kez belirlemesine ve iletişim kaydının tekrar hedef kampanyaya zincirlenmesine neden olabilir. Bu, kaynak kampanya yeniden denemeler bitene kadar devam eder.

Not: Hedef kampanyada yinelenen iletişim kayıtları için doğrulama yoktur. Bir iletişim kaydının yapılandırılan sonucu birden çok kez alması durumunda, hedef kampanyada birden çok kez zincirlenir.

İletişim kayıtlarının bir kampanyadan diğerine zincirlenmesi için uygulamadaki zincirleme kurallarını yapılandırın.

Eşleme

1. **Ad** alanına, bu zincirleme yapılandırması için bir **Eşleme Adı** girin.
2. Hedef Kampanya **açılır listesinden** , bu kampanyadaki iletişim kayıtlarını zincirleme yapmak için herhangi birini seçin.

3. **Hedef kampanyaya eşlenen Modlar** Hedef Modlar **alanında gösterilir** . Bu modların her biri için kaynak kampanyanın modları açılır listede gösterilir. Hedef kampanyadaki bir moda eşleştirmek için kaynak kampanyadan bir mod seçin.

4. Hedef İş Alanları, **Hedef Kampanyada eşlenen tüm** İş Alanlarını **gösterir;**Kaynak İş Yeri-ness Alanları **bir açılır listede** gösterilir. Her **Hedef İş Alanını** bir **Kaynak İş Alanına** eşleştirme.

Not: Modlar ve İş Alanları hem Kaynak hem de Hedef Kampanyalarda ortaksa, alanlar otomatik olarak doldurulur.

5. İletişim kaydının hedef kampanyada **yeni olarak işaretlenmesini istiyorsanız TURN Taze İletişim Kayıtları** düğmesi **AÇILSIN** . Bu seçildiğinde, iletişim kaydının hemen arayan kişiye gönderildiği anlamına gelir. (VEYA)

6. Yeni İletişim Kayıtları OFF **ise**, Hedef kampanyada yeniden planlanacak iletişim kaydı olarak kabul edilir.

7. Numara panelinden **Günler** , **Saatler** ve **Dakikaları**seçerek **, Sonra** Yeniden Planla alanını doldurun. Bu, iletişim kaydının bir sonraki, hedef kampanyada, başarılı kampanya zincirinin arandığı süredir.

8. TURN zincirleme kampanyada **iletişim düzeyi genel yeniden denemelerinin** sayısını korumak için Genel Yeniden Denemeleri Koru anahtarı **AÇILIR** . **OFF** konumunda, zincirlenmiş kampanyada Genel Yeniden Deneme sayısı sıfıra sıfıra başlatılır.

Not: Günlük Yeniden Denemeleri Koru anahtarı yalnızca Genel Yeniden Denemeleri Koru anahtarı AÇıKsa etkindir.

9. TURN zincirleme kampanyada **iletişim düzeyi günlük yeniden denemelerin** sayısını korumak için Günlük Yeniden Denemeleri Koru anahtarını **AÇIR** . **OFF** konumunda, zincirlenmiş kampanyada Günlük Yeniden Deneme sayısı sıfıra sıfıra başlatılır.

10. Eşlemeyi **tamamlamak için Kaydet** düğmesini tıklayın.

Sonuçlar

Bu kampanya için **zincirleme işlemini başlatması gereken Sonuçları seçmek** için Sonuçlar bölümüne gidin. Aşağıdaki adımları takip edin:

1. Sol bölmedeki **Kayıtlı Eşlemeler** listesinden bir eşleme seçin.
2. İş sonucunu ya da telefon sonucunu ya da con-figured zincirleme işlemini tetikleyen ikisini birden seçebilirsiniz.
3. **Tüm İş Sonucu Grupları** Grup Adı **açılır listesinde doldurulur** . Bir **İşi- ness Sonuç Grubu** seçin.
4. Bu **İş Sonucu Grubu** altındaki tüm sonuçlar doldurulur. Zincirleme için gerekli **İş Sonuçlarını** seçin.
5. Telefon Sonucu **bölmesinden** , önce açılır listeden **Mod'u** seçin. Kaynak kampanyada mevcut olan tüm Modlar seçim için görüntülenir.
6. **Seçilen** Modu **kullanan tüm Çağrı Stratejileri** artık Strateji Adı **açılır listesinde görüntülenir** .

7. **Seçilen** Mod **ve** İletişim Stratejisi **çifti için tüm Telefon Sonuçları** listelenir. Öğesini seçin. **Zincirleme için Telefon Sonuçları** .

   Not: Geri Arama telefon sonucuna sahip iletişim kayıtları diğer kampanyalara zincirlenemez.

8. Zincirleme işlemi **tamamlamak için Kaydet** düğmesini tıklayın.

   Eşlenen Sonuçlar Tab eşlenen **tüm İş** ve **Telefon** sonuçlarını içerir. **Tüm zincirleme eşlemeleri** görmek için Eşlenen SonuçlarTab altında **İş Sonucu** veya **Telefon Sonucu'nı** seçin.

   Zincirlenmiş eşlemeleri **düzenlemek için Düzenle** düğmesini tıklayın.

   Hedef Kampanyaların -1 olarak numaralı bir Liste Kimliği vardır. Diğer kampanyalardan gelen zincirlenmiş iletişim kayıtları bu listeye eklenir. Her Hedef Kampanya, diğer kampanyalardan gelen zincirlenmiş iletişim kayıtları için yalnızca bir listeye (Liste Kimliği -1) sahiptir.

Kişi Listesi

Kişi Listeleri sayfası kampanyaya yüklediğiniz tüm kişi listelerini gösterir. **Kişi Listeleri** sayfası ayrıca iletişim kayıtlarını bir kampanyaya yüklemenize de yardımcı olur. İletişim kayıtları önceden tanımlanmış ayırıcılara sahip düz dosyalardan, virgülle ayrılmış değere sahip dosyalardan, veritabanı tablolarından vb. karşıya yüklenebilir.

Kılavuzda aşağıdaki ayrıntılarla birlikte tüm kişi listelerinin listesi yer alır:

1. **Liste Kimliği** - Bu liste için uygulama tarafından oluşturulan Liste Kimliği.
2. **Genel Liste Kimliği** - Bu liste bir Genel Listenin parçasıysa, burada Genel Liste Kimliği görüntülenir.
3. **Başlangıç Saati** - Listenin başlangıç saatidir. Sistem ting'lerinde yapılandırılan saate bağlıdır.

   Not: Listenin **çalıştırılacağı kalan süreyi görmek için Bilgi** düğmesini tıklayın. Bu düğme ayrıca, liste geçerliliğinin nasıl genişletilme konusunda bilgi sağlar.
4. **Uygun** Kayıtlar- Bu liste aracılığıyla kampanyaya yüklenen iletişim kayıtlarının sayısı.
5. **Beklemedeki** Kayıtlar- Listede bekleyen ve arayan'a teslim edilmeye uygun iletişimlerin sayısı.
6. **Durum** - Liste durumu aşağıda görüntülenir.
   a. **Etkin** - Liste etkin. Bu listeden yüklenen iletişim kayıtları, arayanlara teslim edilir.
   b. **Durduruldu** - Liste durduruldu. Durdurulan bir listede farklı durumla işaretlenmiş iletişim kayıtları bulunur ve bu iletişim kayıtlarının arayanlara teslim edilmemesini sağlar.
   c. **StoppedAndClosed** - Bu durum, listenin durdurulduğunu ve bu liste üzerinden yüklenen iletişim kayıtlarının kapalı olduğunu gösterir. Kişiler, Kişileri Yönet işlevi kullanılarak yeniden açılabilir.
   d. **PermanentStop** - Bu durum, bu listeden yüklenen iletişim kayıtlarının silindiğini gösterir. Silindikten sonra, karşıya yüklenen kişiler yeniden açılamaz.

e. **Devam Eden** Karşıya Yükleme- Kişi dosyanızda karşıya yükleme için çok sayıda kişi bulunduğunda, bunlar toplu olarak ayrılır ve karşıya yüklenir. Karşıya yükleme tamamlanana kadar, karşıya yükleme işleminin tamamlanma yüzdesiyle birlikte Devam Eden Karşıya Yükleme durumunu gösterir.

f. **Karşıya Yükleme Başarısız** - Kişi yükleme işlemi herhangi bir nedenle başarısız olursa, Karşıya Yükleme Başarısız olur durumu gösterilir. Durum çubuğu, arıza anında olduğu gibi yüklenen iletişimlerin yüzdesini gösterir.

Not : Gün sonu (EOD) işlemi sırasında, karşıya yükleme başarısız olan tüm iletişim kayıtları silinir.

İletişim Durumu Yüzdesi

İletişim Durumu Yüzdesi, 6'dan küçük İletişim Durumları ve diğer tüm iletişim durumları için farklı formüller kullanılarak hesaplanır. İletişim Durumu Ayrıntıları tablosuna bakın.

Tablo - İletişim Durumu Bilgileri

Durum	Ad	Açıklama
0	Açık	Kişiyi açın.
1	Kapalı	Kapalı iletişim.
2	Geçici Olarak Kilitlendi	İletişim geçici olarak kilitlendi, teslim edilmez.
3	Pro-gress'e Yükle	Karşıya yükleme işleminin ortasında iletişim
4	Arayan'a Teslim Edildi	İletişim, arayan kişiye teslim edildi.
5	Üzerine Yaz	Karşıya yükleme sırasında üzerine yazılan iletişim kaydı
6	Durdurulan Liste	Durdurulan listeden kişi.
7	Yönetilen Kişiler Arasında Kapalı veya Temizlenmiş	Kişi Yönet işlevi kullanılarak kapatılan kişi / temizlenmiş kişi
8	İletişim Durduruldu ve Kapatıldı	İletişim durduruldu ve kapatıldı, arayan kişiye teslim edilmez.
9	İletişim Yataklı	Yataklı temas.
10	Diğer Kampanyaya Taşınan İletişim Kaydı	İletişim kaydı bir kampanyadan diğerine zincirlenmiş iletişim kaydına taşınır.
11	Kalıcı Olarak Durduruldu	İletişim kalıcı olarak durduruldu. Numara çeviriciye teslim edilmez.

20	Teslim Edilen İletişim Durduruldu	Arayan kişiye teslim edilen iletişim kaydının araması durdurulur.
21	PCB Teslimi için Kilitlendi	Bu sütun veri içermiyor.
22	CSS için Kilitlendi	İletişim Seçimi Stratejisi (CSS) ile teslimat için kilitlenen iletişim kaydı

	İletişim Kaydı Teslimi	tarife.
23	AEM Teslimi için Kilitlendi	Temsilci-Yönetici Eşleştirilmiş iletim için kilitlenen iletişim kaydı.
24	Res- chedule to Res-chedule İletişimi Tarafından Kilitlendi	Yeniden planlanmış olarak teslim edilecek yeniden arayan tarafından kilitlenen iletişim.
25	Res- chedule ile İletişimi Kapatmak için Kilitlendi	Bağlantı, kapatılacak şekilde rescheduler tarafından kilitlendi.
30	DNC tarafından engellenen iletişim kaydı	Kişi Arama Yapma kişisi olarak engellendi.
31	NDNC tarafından engellenen iletişim kaydı	İletişim, Ulusal Arama İletişim Kaydı olarak engellenmiştir.
32	DNC" Tarafından Engellenen İletişim	DNC yarsı işlemi sırasında temas engelledi.
33	Dava tarafından engellenen iletişim	Bir dava gereksinimi nedeniyle iletişim engellenmiştir.
34	Süresi Dolmuş	Süresi dolan iletişim.
40		Bu, uyumluluk başarısız kayıtları için geçici bir iletişim durumudur (CCB kuralı, mod zamanlamaları veya CPT nedeniyle başarısız).
41		Bu, iletişim kayıtlarının aynı Benzersiz Kimlik veya Mod değeri (telefon numarası) kullanılarak zaten teslim edildiği geçici bir iletişim durumudur. Uygulama güncellenen bir çağrı sonucunu bekler.

6'dan küçük iletişim durumu için formül şu şekildedir:

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

Diğer iletişim durumları için formül *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;*

Yukarıdaki iletişim durumu yüzdelerinin her ikisi için de, formülün bileşenleri aşağıdaki şekilde hesaplanır: *TotalRecordsAvailable iletişim tablosundan CampaignID ve ListID temel alınarak hesaplanır.*

TotalRecordsPending, iletişim tablosundan CampaignID, ListID ve Status değerlerine dayalı olarak hesaplanır.

Eylemler

Kişi listelerinde aşağıdaki eylemleri gerçekleştirmek için son sütundaki panelden Eylemler düğmelerini kullanın:

1. **Listeyi** Başlat- Arayan kişiye iletişim iletimini başlatın. Bu listeden yüklenen iletişim kayıtları, arayanlara teslim edilir.

2. **Listeyi** Durdur- Bu listeyi durdur. Bu listeyi durdurmak farklı durumdaki tüm karşıya yüklenen kişileri işaretler ve bu iletişim kayıtlarının arayana teslim edilmemesini sağlar.
3. **Listeyi** Kapat- Bu düğme, bu listeden yüklenen kişileri kapatır. Kişiler, Kişileri Yönet işlevi kullanılarak yeniden açılabilir.
4. **Listeyi** Sil- Bu düğme, bu listeden yüklediği kişileri siler. Silindikten sonra, karşıya yüklenen kişiler yeniden açılamaz.
5. **Bitiş Saati** - Bu listenin bitiş saatini değiştirmek için bu düğmeyi kullanın. Bitiş saati, geçerli tarih ve saatten daha küçük bir tarih ve saate değiştirilemez.

Bu listeyle yüklenen iletişim kayıtlarının ayrıntılı bir şekilde ayrılmasını

görmek için herhangi bir listeyi genişletin. Genişletilmiş bölüm, listeye

ilişkin aşağıdaki ayrıntıları içerir:

Kişi - Bu bölüm, aşağıdakiler için sayıyla birlikte yüklenen iletişim kayıtlarının ayrılmasını içerir:

1. **İşlendi** - Bu listeden işlenen iletişimlerin sayısı.
2. **Karşıya Yüklendi** - Bu listeden yüklenen iletişim kayıtlarının sayısı.
3. **Başarısız** - Bu listeden yüklenemeyen iletişim kayıtlarının sayısı.
4. **Yinelenen** - Bu listeden çoğaltılan kişilerin sayısı.
5. **Güncellendi** - Listedeki mevcut kayıtları güncelleyen iletişim kayıtlarının sayısı.

NDNC - Ulusal Arama (NDNC) iletişimlerinin ve modlarının sayısı.

1. **kişiler** - Bu listeden NDNC olarak işaretlenen iletişim kayıtlarının sayısı.
2. **Modlar** - Bu listeden NDNC olarak işaretlenen modların sayısı.

Not : Her iletişim kaydı birden fazla mod içerebileceğinden, kişiler ve modlar için farklı sayılara sahip olmak mümkündür.

Kurumsal DNC - Kurumsal Arama Yapma (DNC) iletişimlerinin ve modlarının sayısı.

1. **kişiler** - Bu listedeN DNC olarak işaretlenen iletişim kayıtlarının sayısı.
2. **Modlar** - Bu listeden DNC olarak işaretlenen modların sayısı.

Not : Her iletişim kaydı birden fazla mod içerebileceğinden, kişiler ve modlar için farklı sayılara sahip olmak mümkündür.

Uyumluluk DNC - Uyumluluk Arama (yasal DNC) iletişim kayıtları ve modların sayısı.

1. **İletişim Kayıtları** - Bu listeden uyumluluk DNC olarak işaretlenen iletişim kayıtlarının sayısı.
2. **Modlar** - Bu listeden uyumluluk DNC olarak işaretlenen modların sayısı.

Not: Her iletişim kaydı birden fazla mod içerebileceğinden, kişiler ve modlar için farklı sayılara sahip olmak mümkündür.

Dava- Dava iletişimlerinin ve modlarının sayısı.

1. **İletişimler** - Bu listeden Dava olarak işaretlenen iletişimlerin sayısı.
2. **Modlar** - Bu listeden Dava olarak işaretlenen modların sayısı.

Not: Her iletişim kaydı birden fazla mod içerebileceğinden, kişiler ve modlar için farklı sayılara sahip olmak mümkündür.

Karşıya Yükleme Ayrıntıları - Bu listeye ilişkin aşağıdaki yükleme ayrıntıları bu bölümde doldurulur:

1. **Saat** - Listenin kampanyaya yüklendiği tarih ve saat.
2. **Tür** - Yükleme türü, Manuel veya Otomatik karşıya yükleme.
3. **Alt Tür** - Karşıya yükleme alt türü, Yeni, Ekle veya Güncelle.
4. **Mod Başarısız- Başarısız** modlar nedeniyle yüklenmeyen iletişim kayıtlarının sayısı.
5. **Dosya Adı** - Kişilerin karşıya yüklendiği kişi yükleme dosyası adı.
6. **Hata Kayıtları** - Hata kayıtlarının ayrıntılarını (varsa) kontrol etmek için, Şimdi İndir düğmesini tıklatın. Uygulama hata kayıtlarıyla ilgili ayrıntıları sağlar. Hata Nedeni ve yükleme dosyasının tüm Üstbilgileri, bir txt dosyası olarak hata kayıtlarıyla birlikte yeniden oluşturulur.

Yataklı Liste

Kişi listeleri sayfasında" "Boş Liste" adlı bir Tab vardır. Bu Tab vari-ous tarafından yüklenen kişi listelerinden kapsadığı iletişimlerin ayrıntılarını içerir.

Örneğin, kontör iletişim kayıtlarına bir liste yüklediyseniz ve bu iletişim kayıtları çeşitli yüklenen listelere dağıtılır. Tüm bu iletişim kayıtları, temiz bez dosyasındaki koşullara bağlı olarak temizlenmiş. Listelenen ayrıntılar şunlardır:

1. **Liste Kimliği** - Yataklı iletişim listesi için oluşturulan liste kimliği. Bu, önceki yükleme listesi kimliğinin devamıdır ve 1'den başlamaz.
2. **İşlenen Saat** - Sistem yapılandırmasında ayarlanan saate bağlı olarak, bu listedeki iletişimlerin perdeli olduğu tarih ve saat.
3. **Perdeli İletişimler** - Yüklenen bir listeden temizlenmiş iletişim kayıtlarının sayısı.
4. Listeye ilişkin ayrıntıları görmek için Yataklı İletişim **Kayıtlarını genişletin** .

Sürülen **İletişim Ayrıntısı** ayrıntıya gitme öğelerinde, iletişim kayıtlarının ilk yüklendiği Liste Kimliği ve listeden kaldırılan iletişimlerin sayısı yer alır.

Fırça İletişim Kayıtları

Yıkama, bir yükleme işlemini etkilemeden önce veritabanındaki temasları temizlemenize izin veren bir özelliktir. Yapılandırdığınız bazı koşullara bağlı olarak bu iletişim kayıtlarını temizleyebilirsiniz. Kampanyadaki iletişim kayıtlarını kaldırmak için aşağıdaki adımları takip edin:

1. Kayan **Eylem Düğmesini (YANıTLAMA) tıklatın**.
2. İletişim kayıtlarını karşıya yüklemek için KişilerEynler ETKN'yi **tıklayın** .
3. Şu üç olası kaynak vardır: Temizlenme temasları için:
   a. **Biçimlendirilmiş Dosya** - İletişim kayıtları, ortak ayırıcı veya virgülle ayrılmış dosya ile ayrılmış çeşitli alanların olduğu biçimlendirilmiş bir dosyada bulunur.

      Not: Uygulamayı yerelleştirilmiş bir dilde (İngilizce dışında) kullanıyorsanız, karşıya yükleme için yer alan kişi dosyasını UTF-8 kodlaması içine kaydedin.

   b. **Veritabanı** - İletişim kayıtları bir **Veritabanı Tablosunda** veya **Görünüm'de** mevcuttur ve doğrudan kampanyaya veritabanından yüklenebilir.
4. İletişim kayıtlarını biçimlendirilmiş bir dosyadan kesiyorsanız, aşağıdakileri tamamlayın:
   a. Dosya **Seç düğmesine tıkladığınızda** , karşıya yüklenecek kişileri içeren bir dosya seçin.
   b. Sınırlayıcı **açılır listesinden** , işlem yükleme dosyanızdaki çeşitli alanları ayıran bir sınırlayıcı seçin.
5. Bu yükleme için bir Profiliniz varsa, Profil **açılır listesinden** birini seçin. Bir Profil seçmek, bu kişi listesi dosyası için daha sonraki tüm eşlemelerin Profilde yapılandırıldığı şekilde otomatik olarak tamamlanmasını sağlar.

   Profiller, iletişimle ilgili yüklemelerle çalışmak için kısayollar kullanılabilir. Bu kaydedilmiş profilleri kullanarak, parametreleri ve koşulları ayarlama sürecinin tümünden geçmek zorunda kalmadan DNC/NDNC/PEWC (uyumluluk) dokunsalları karşıya yükleyebilir (Global Karşıya Yükleme dahil) yükleyebilirsiniz. Başka bir deyişle, her Profil bir otomatik karşıya yüklemedir.
6. "Konstesyon **Oluşturucu** " bölümüne gidin.
7. İletişim kayıtlarını **aramak üzere filtre kriterleri için koşullar oluşturmak için Başvuru Koşulu Oluşturucusu'nu** kullanın.

   Not: Gelişmiş koşul oluşturucuyu seçiyorsanız, Adım 13'e geçin.
8. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin.
9. Bir karşılaştırma seçeneği belirleyin - bu, alanın bir iletişim kaydının seçilebilmesi için karşılaması gereken koşuldur. Durumunuz için bazı karşılaştırma parametreleri > (büyüktür), < (küçüktür), = (eşittir) vb. olabilir.
10. Bu koşulun aranacak kişi için karşılaması gereken bir değer girin.
11. **Başka bir koşul eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.
12. Koşullarla işini bitirdikten sonra kampanyadan gelen iletişim kayıtlarını kaldırmak için" "İştah" **seçeneğini tıklayın** .
13. Gelişmiş koşul oluşturucuyu seçmek için, TURN Gelişmiş koşul oluşturucuyu etkinleştir anahtarını AÇ.
    a. Bir **Gelişmiş Oluşturucu** , birden çok açık ve kapalı desteğin kullanılması, koşulların manuel olarak yerleştirildiği titizlikle koşul oluşturma gerektirir. Bu tür parantezlerin yanlış yerleştirilmesi, arama durumunun yanlış ve istenmeyen iletişim kayıtlarının ortaya çıkarmasıyla sonuçlanabilir.
14. İlk hücreye açık bir parantez girin.

15. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin. Bkz. CSS Koşulu Oluşturma adım 5 - Yapı Koşulları.
16. Bir karşılaştırma seçeneği belirleyin - bu, alanın bir iletişim kaydının seçilebilmesi için karşılaması gereken koşuldur. Durumunuz için bazı karşılaştırma parametreleri > (büyüktür), < (küçüktür), = (eşittir) vb. olabilir.
17. Bu koşulun aranacak kişi için karşılaması gereken bir değer girin.
18. Desteği kapatın.
19. **Başka bir koşul eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.
20. Koşulları ekleme işlemini tamamladıktan sonra, kampanyadan gelen iletişim kayıtlarına zarar vermek için Siz de Burçin'i **tıklayın** .

Yeni Kişiler Ekleme

Yeni bir kişi listesi eklemek için aşağıdaki adımları takip edin:

1. Kayan **Eylem Düğmesini (TıKLAR)** tıklayın.
2. Kişileri karşıya yüklemek için KIŞILERI KARŞıYA Yükle ETM'yi **tıklatın** .
3. Kişilerinizi karşıya yükleyebileceğiniz üç olası kaynak vardır:
   a. **Biçimlendirilmiş Dosya**- İletişim kayıtları, boru (|), tilde (~) vb. veya virgülle ayrılmış dosya gibi bir ayırıcı ile ayrılmış çeşitli alanların olduğu biçimlendirilmiş bir dosyada kullanılabilir.
   b. **Veritabanı**: İletişim kayıtları bir Veritabanı Tablosunda veya Görünüm'de mevcuttur ve doğrudan kampanyaya veritabanından yüklenebilir.

      Not: İletişim kayıtlarını veritabanına yüklemek için Kampanya Yöneticisi veritabanı ayrıntılarını kullanmamalısınız.
      Şu anda uygulama yalnızca Microsoft SQL veritabanından karşıya yüklemeyi destekler. Kişileri veritabanı tablosu veya görünümü üzerinden karşıya yüklemek, Profil Yürütme Süresi **alanında**yapılandırılan zamanda günde sadece bir kez zamanlanabilir.

4. Biçimlendirilmiş bir dosyadan karşıya yükleyecekseniz, aşağıdakileri tamamlayın:
   a. Dosya **Seç düğmesine tıkladığınızda** , karşıya yüklenecek kişileri içeren bir dosya seçin. Azalan alanlar ayrılmış alanlardır ve karşıya yükleme için dokunsal öğeler içeren dosyada üstbilgi olarak kullanılmamalıdır.
      i. AVAILABLEMODE
      ii. İşFLD'ler
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      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 - BussFld26 (26 ayrılmış alan)
xxiii. Mod1..... herhangi birnumayı
xxiv. Mod (herhangi birnumayı)_Zipcode

5. Sınırlayıcı **açılır listesinden** , kişi yükleme dosyanızdaki çeşitli alanları ayıran bir sınırlayıcı seçin.
6. Bu yükleme için bir **Profiliniz** varsa, Profil **açılır listesinden** birini seçin. Bir Profil seçmek, bu kişi listesi dosyası için daha sonraki tüm eşlemelerin Profilde yapılandırıldığı şekilde otomatik olarak tamamlanmasını sağlar.

   Not: Eşleme için bir Profiliniz yoksa Adım 4'i atlayın.

   Profiller, iletişimle ilgili yüklemeler için şablon olarak kullanılabilir. Bu kaydedilmiş profilleri kullanarak, parametreleri ve koşulları ayarlama sürecinin tamamını geçmek zorunda kalmadan DNC/NDNC/PEWC (uyumluluk) iletişim kayıtlarını karşıya yükleyebilir (Global Karşıya Yükleme dahil) yükleyebilirsiniz.
7. Bir veritabanından karşıya yükleyecekseniz, aşağıdakileri tamamlayın:
   a. Veritabanı **Sunucu Adını** girin.
   b. İletişim kayıtlarını **karşıya yüklemeyi planladığınız Veritabanı Adını** girin.
   c. Veritabanı sunucusuna **erişmek üzere uygulamanın Kullanıcı adını** girin.
   d. Kimlik doğrulamayı tamamlamak üzere yukarıdaki kullanıcı için bir **Parola** girin.

e. **Veritabanı sunucusuyla bağlantı kurmak için Bağlan** düğmesini tıklatın.

f. Tablo Adı **açılır listesinden** , yüklenecek kişileri içeren bir tablo seçin.

g. Kişileri veritabanı tablosundan **karşıya yüklemek için Yükle** düğmesini tıklayın.

8. Alan Eşlemeyi **Tamamlayın**.

   a. **Öncelik** - Bu iletişim kaydı için ayarlamak istediğiniz öncelik. Öncelik ne kadar yüksek olursa, iletişim arayan kişiye o kadar erken teslim edilir. Aramanın önceliğini belirlemek için, kurşun listenizde bir özel öncelik alanınız (sayısal bir değer) olabilir.

   b. **Bölge Adı** - İletişim kayıtlarının saat dilimini eşleştirin; arama müşterinin saat dilimini temel alır.

   c. **Alan Kodu** - Uygulamanın alan kodunu telefon numarasından bölmesini istiyorsanız bu onay kutusunu seçin.

      i. Numara panelinden bir **Başlangıç** seçin. Bu, alan kodunun başladığı ilk karakterdir. Örneğin, telefon numaranız 12 haneliyse ve alan kodu ilk basamağıyla başladıysa, numara panelinden 1'i seçin.

      ii. Numara panelinden bir **Uzunluk** seçin. Bu, Kodunuzda Başlangıç görünümündeki karakterlerin sayısıdır. Örneğin, telefon numaranızda 12 rakam varsa ve alan kodu birinci basamaktan üç basamaklıysa, numara panelinden 3'ü seçin.

   d. **Posta Kodu** - Uygulamanın posta kodunu üçüncü bir taraf aracılığıyla bir con-tact listesinden bölmesini istiyorsanız bu onay kutusunu seçin. Bazen, posta kodları üçüncü taraf uygulamanın verilere ekleyebileceği ek karakterler içerebilir. İstenmeyen verileri yoksaymak ve kişi listenizin parçası olarak tam posta kodunu karşıya yüklemek için bu bölme özelliğini kullanabilirsiniz.

      i. Numara panelinden bir **Başlangıç** seçin. Bu, alan kodunun başladığı ilk karakterdir. Örneğin, telefon numaranız 12 haneliyse ve alan kodu ilk basamağıyla başladıysa, numara panelinden 1'i seçin.

      ii. Numara panelinden bir Uzunluk seçin. Bu, Kodunuzda Başlangıç görünümündeki karakterlerin sayısıdır. Örneğin, telefon numaranızda 12 rakam varsa ve alan kodu birinci basamaktan üç basamaklıysa, numara panelinden 3'ü seçin.

   e. **Posta Kodu** - İletişim kayıtları için geçerli posta kodu.

   f. **Durum Adı** - Bu iletişim kayıtlarının ait olduğu coğrafi durum.

   g. **Ek Zipcode** - İletişim kayıtları için geçerli olan ek posta kodu. Daha fazla bilmek için burayı tıklayın.

9. Mod Eşlemeye devam edin.

   a. **Modlar** - Kampanya için yapılandırılan Tüm Modlar eşleme için görüntülenir.

   b. **Alanlar** - Karşıya yüklemeden bu mod için uygun bir alan seçin. Görüntülenen tüm modlar için eşlemeyi tamamlayın.

c. **Posta Kodu** - Karşıya yüklemeden bu mod için uygun **bir Posta Kodu** seçin. Görüntülenen tüm modlar için harita-pingi tamamlayın. Bu eşleme, arama için iletişim Saat Dilimini belirlemek için kullanılır.

10. Sonraki İş Alanlarını Eşle . Bu kampanya için tanımlanan tüm **İş Alanları** ilk sütunda görüntülenir. Kişi yükleme dosyasının bir kısmını oluşturan alanlar Değer açılır listesinde görüntülenir. Her **İş Alanını** iletişim alanındaki bir **Değere** eşleyin.
11. **İsteğe Bağlı İş Alanı** sütunu, iletişim dosyasının bir kısmını oluşturan tüm alanları içerir. Bu kampanya için İsteğe Bağlı İş Alanları olarak **değerlendirilmesini istediğiniz alanların** onay kutularını işaretleyin.

    Not: Burada eşlenen isteğe bağlı iş alanları, Agent Desktop ekranında açılan veri olarak görünür.
12. **Posta Alanları ve** SMS Alanlarını eşleştirerek **Mesaj Eşleme**bölümünü doldurun.

    Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center
13. **Sonraki Yapılandırma** bölümünü doldurun.
14. Aşağıda tanımlanan iki seçenekten bir **Karşıya Yükleme Düzeyi** seçin.

    Kampanya düzeyinde karşıya yükleme için Kampanya **düğmesini seçin** . Yüklenecek listedeki iletişim kayıtları kampanyada (yani tüm listelerde) üzerine yazma veya ekleme/güncelleme eylemini gerçekleştirir. Aynısı yinelenen filtre için de geçerlidir.

    Liste düzeyinde karşıya yükleme için Liste **düğmesini seçin** . Bu listedeki işlemlerin kampanyadaki liste için değil, belirli bir listede oluşturulmasını istiyorsanız bu seçeneği kullanın. Açılan listeden bir **Liste Kimliği** seçin. Yüklenecek listedeki kişiler, burada seçtiğiniz listede üzerine yazma veya ekleme/güncelleme eylemini gerçekleştirir. Aynısı yinelenen filtre için de geçerlidir.
15. **Bu liste için Yaşam** Süresini tanımlayın. Yaşama Süresi, uygulamadaki diğer çeşitli yapılandırmalara tabi olarak, çevirmeye uygun olması için yüklenen con-tacts listesinin geçerlilik süresidir. Takvimden, Yaşanacak Saat için **bir Başlangıç Tarihi seçin**.
16. Üzerine Yaz **veya** Ekle/Güncelle'den bir **İşlem**seçin. İşlem aşağıdaki görevi gerçekleştirir:

    a. **Üzerine yaz**: Kampanya düzeyinde, listeler genelinde mevcut tüm iletişim kayıtları kapalıdır ve yüklemeler yeni iletişim kayıtları olarak kullanılır. Liste düzeyinde, bu listeye ait mevcut tüm iletişim kayıtları kapalıdır ve yüklemeler bu liste için yeni kişiler olarak algılanır.

    b. **Ekle**: Yükleme düzeyi Kampanya ise yeni bir liste oluşturulur. Karşıya yükleme düzeyi Liste ise, listedeki mevcut kişilere kişiler eklenir. Yinelenen Filtre onay kutusu seçim için etkinleştirilir. Yinelenen Filtre, iş alanlarına göre filtrelenmiş olarak yinelenenleri bırakarak benzersiz iletişim kayıtlarını arar ve karşıya yükler.

    Not: Uygulama önce yerel dosya veya veritabanı tablosunda karşıya yüklemeye hazır olan kopyaları arar ve bu kayıtlardan yükleme için ilk kaydı tutar. Bu kampanya için zaten karşıya yüklenen kayıtlardan yapıldıktan sonra, uygulama aynı filtreleri kullanarak tüm açık iletişim kayıtlarını tarar. Açık herhangi bir kişi yükleme dosyasındaki kayıtla eşleşirse, bu tür bir kayıt YÜKLENMEZ. Yüklenmeyen kayıtlar hata tablosunda YINELE ifadesinin olduğu şekilde gösterilir.

    c. **Güncelle**: Karşıya yükleme düzeyi Kampanya **ise**, filtrelenen iletişim kayıtları için iş alanlarını

günceller.

17. **Filtre**: Listeden gelen kişiler iki iş alanına dayalı olarak filtrelenebiliyor.
    a. **İş Alanı1**: Tekir- ates/güncelleme işlemi için filtrelemek ve eşleştirmek istediğiniz birincil alan. Tüm kampanya iş alanları seçim için listelenir.
    b. **İş Alanı2**: Tekir- ates/güncelleme işlemi için filtrelemek ve eşleştirmek istediğiniz ikincil alan. Tüm kampanya iş alanları seçim için listelenir.

    Not: Bir iş alanını veya her ikisini birden seçebilirsiniz. Her iki alanı da seçerseniz, iletişim kayıtları VE işleci kullanılarak, yani HER İKİ iş alanına bağlı olarak filtre edilir
18. Karşıya yükleme sırasında, DNC/NDNC sn- tionunu doldurarak **DNC ve NDNC** iletişim kayıtlarını işaretleyebilirsiniz.
    a. NDNC Filtresi **onay kutusunun seçilmesi** , Ulusal Arama Yok olarak işaretlenen iletişim kayıtlarının yüklenmemesini sağlar.
    b. **DNC Filtresi** onay kutusunun seçilmesi, Arama Yok olarak işaretlenen iletişim kayıtlarının yüklenmemesini sağlar.
    c. **Tür** , NDNC/DNC Filtrelerini uyguladığınız alandır; Bu alan bir Telefon Num- ber veya iş alanlarından herhangi biri (DNC olması durumunda iki) vb. olabilir.
19. **Kişi Listesi yüklemesini tamamlamak için Kaydet** düğmesini tıklayın.

Ek Posta Kodu

Uygulama, bir iletişim kaydını birden çok posta koduyla eşleştirme ve bu posta kodlarıyla ilişkili tüm saat dilimleriyle kesişen aranabilir bir pencereyi tanımlama olanağı sunar.

Sistem, bir kayıt seviyesinde ilişkilendirilmiş en fazla iki posta koduna ve çağrı için yüklenen her kişi telefon numarası seviyesinde bir posta koduna izin verir. Sistem bu numaraları, aranan bir kayıt düzeyinde ve telefon numarasında eşlenen tüm posta kodları genelinde, karşılıklı olarak intercing bir zaman aralığında çevirir.

Notlar:
Ek posta kodu girmek zorunlu değildir. Ek posta kodu girilmemişse, birincil posta kodu uygulanır.

Geçersiz bir zip kodu Konu **ise**: Bir kişi için girilen E-posta mesajının konu satırı, uygulama- ation varsayılan posta kodu değerini Kişi Karşıya Yükleme bileşeninin web.config dosyasından (etkinse) alır. Varsayılan bir posta kodu etkin değilse, iletişim kaydı aranmaz.

Bir mod için geçersiz bir zip kodu girildiğinde, belirli mod geçersiz işlenir ve çevrilmiyor.

Durum'a karşı doğrulama yapmak için iki farklı varlığı doğrulamanız gerektiğinde, Alan- Posta Kodu **seçeneğini kullanın** .

Örneğin, alan kodu bir durum kodu ile etiketlenmiş olabilir ve aynı iletişim kaydının posta kodu başka bir durumla etiketlenmiş olabilir. bu durumların her biri farklı bir aranabilir pencere olabilir. Bu gibi durumlarda, arayan, Sistem > Durum Hukuk Grubu **sayfasında belirtildiği gibi daha yüksek öncelikli olarak, eyaletin çevrilebilir zamanında iletişim aramasını** çevirir.

Bu işlevi etkinleştirmek için Yapılandırma Seçenekleri'ne bakın. Kampanya düzeyinde yapılandırmada bkz. nokta 15. Alan koduyla Eyalet Kanunlarını etkinleştirin ve ayrıca Çoklu Posta Kodu seçeneğini belirleyin. Kişileri karşıya yüklerken, alan kodu tabanlı saat dilimini seçin ve posta kodu eşlemesini seçin. (Bu gibi durumlarda ikinci bir posta kodu ve mod seviyesi posta kodu eşlemesi seçmeyi atlayın).

1. **Temsilci Kimliği** - İletişimin temsilci kimliği.
2. **İletişim Süresi** - Bir kişiyi aramak için belirli bir tarih ve saat. Kişi dosyasında bu ayrıntıyı içeren alanı seçin.
3. **Moment DateTime Biçimi** - İletişim Momenti alanının tarih saat biçimi. Tarih biçimi için uygun seçenekler gg-AA-YYY SA:dk, gg/AA/yyY SA:dk, AA-gg-YYY SA:dk,AA/gg/YYY SA:dk, gg/AA/gg SA:dk, gg-AA-yyyy SS:dd/AA/y SS:dd, AA-gg-y SA:dk, AA/gg/yyyy SA:dk, y-DD-GG:dd ve y/AA/gg SS: Mm.
4. **Müşteri Adayı Puanı** - Müşteri Adayı Puanı, bir kampanyadan iletişim kurulacak en olası müşteriyi tanımlamaya yardımcı olur. Bu puan, iletişim seçim stratejisinin bir parçası olarak kullanılabilir ve karşıya yükleme veya toparlama sırasında ayarlanabilir ve iş /telefon sonucunu tanımlarken.
5. **Cihaz Kimliği** - Kimlik kimlik doğrulama bildirimlerinin gönderildiği cihazın benzersiz kimliği. Cihaz Kimliği bir mobil numara, uygulama kimliği veya mobil ekipman kimliği olabilir.

Kişileri Yönetme

Kişileri Yönetme, kişilerle ilgili çok çeşitli görevleri gerçekleştirmek için güçlü bir işlevdir. Erkek yaşı İletişim Kayıtlarını **kullanarak**şunları yapabilirsiniz:

1. **Kişileri** Ara: Belirli bir koşul kümesi için Kişileri arayın.
2. **İletişimleri** Yeniden Planla/Sıfırla: Belirli bir koşullar kümesi için doldurulan aşağıdaki iletişim kayıtlarını yeniden planlayın veya sıfırlayın:
   a. **Geri Arama Süresi Dolan İletişim Kayıtları** , geçerli geri arama süresinin dolduğu iletişim kayıtlarıdır.
   b. **Engellenen Kişiler** , arayanlara teslim edilmeleri engellenen kişilerdir.
   c. **Kapalı İletişim** Kayıtları, bir nedenle kapatılan iletişim kayıtlarıdır.
   d. **Yeniden Zamanlanan Süresi Dolan İletişimler** , yeniden zamanlanmış aramaların süresi dolan ve arama için yeniden canlandırılması gereken iletişim kayıtlarıdır
3. **İletişim Kayıtlarını** Engelle: Belirli bir koşullar kümesi için doldurulan iletişim kayıtlarını engelleyin.
4. **İletişim Kayıtlarını** Kapat: Belirli bir koşul kümesi için doldurulan iletişim kayıtlarını kapatın.
5. **İletişim Kayıtlarını** Taşıma: Belirli bir koşullar kümesi için doldurulan iletişim kayıtlarını bir Kampanyadan diğerine taşıyın.
6. **Temsilciyi** Yeniden Atama: Bu, geçerli sürüm için geçerli değildir.

Saat Dilimi

Kişileri saat dilimlerine göre filtreleyerek Kişileri Yönet uygulamasını kullanabilirsiniz.

Bu özellik, Saat Dilimi açılır listesindeki tüm etkin saat dilimlerini gösterir. Kullanıcılar gerekli saat dilimini seçebilir.

Diğer filtre ölçütlerini seçmeden veya iletişim kayıtlarını **doldurmak için con- ditions yazmadan önce Saat Dilimi** açılır listesinden saat dilimini seçin. Bu, isteğe bağlı bir yapılandırmadır.

Not: Kişileri saat dilimine göre almak için **, IsTimeZoneRequiredForFilter** özelliği **LCMService web.config dosyasında true** olarak ayarlanmalıdır.

Kullanıcı tarafından seçilen koşullarla ilgili her zaman çarpanı varsa, bu saatler kullanıcının seçtiği saat dilimine dönüştürülür.

Örneğin, bir kullanıcı Sunucu Hindistan saat diliminde sahiptir ve yukarıdaki açılır listeden saat dilimi olarak İngiliz Standart Saati seçer. Açılır iletişim kayıtları için koşul (bkz . Koşul Oluşturucu) Çağrı Başlangıç Saati alanı - 2:00 PM BST'de Çağrı Başlangıç Saati içeriyorsa, uygulama BST'yi IST'ye dönüştürür ve Çağrı Başlangıç Zamanı 6:30 PM IST olan iletişim kayıtlarını doldurur. Ancak, iletişim kayıtlarını oluşturan kılavuz kullanıcı tarafından seçilen saat dilimini, yani 2.00 PM BST'yi gösterir.

Aynı saat dilimi dönüştürme mantığı, kullanıcı tarafından Condi-tion Oluşturucu'da seçilen tarih saatine ilişkin tüm alanlara uygulanır.

Koşul Oluşturucu

Kişileri verimli bir şekilde yönetmek için, arama kriterleri için kendi koşullarınızı yazın veya Gelişmiş veya Basit Koşul Oluşturucusu'nu kullanarak koşullarınızı oluşturun. Bu koşullar doğru kişileri aramanıza ve filtrelemenize yardımcı olmalıdır.

Aşağıdaki adımlar, kişileri yönetmek üzere aramak ve filtrelemek için koşul oluşturucuyu kullanmanıza yardımcı olur. Bu adımlara, Kişileri Yönet bölümünde tekrar tekrar başvuruda bulunulmaktadır.

1. Dokunarak arama yapmak için kendi filtre koşullarınızı yazıyorsanız, TURN **Yazma Koşulları** anahtarı **AÇILIR** .
2. Filtre koşullarını **Yazma Koşulları** metin kutusuna yazın ve iletişim kayıtlarını koşullara göre doldurmak için İletişim **Kayıtlarını Göster düğmesini tıklatın** . İletişim kayıtlarının aranmesini istediğiniz alanlara ve bunlara karşılık gelen değerlere koşulları yazmanız gerekir. Yazma Koşulları metin kutusuna yazdığınız koşullar (uygulama tarafından) SQL sorgusuna dönüştürülür ve sonuçlar kılavuzda açılır.

   Not: Write Condi-tions kullanarak iletişim kayıtları almak için SQL ifadeleri yazma bilgisi gereklidir.

Filtre koşullarını yazmak için aşağıdaki Sistem Alanlarını kullanın:

a. **Maks Yeniden Denemeler** : Bu, kampanyadaki her iletişim kaydını aramak için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir.

b. **Günlük Yeniden Denemeler** : Bu, bu kampanyanın bir gün içinde her iletişim kaydını çevirmek için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artımlı değerdir.

c. **Yeniden Denemeleri** Geçir- Bu değer, kampanyadaki her bir dokunma işlemi için yapılan yeniden denemeler için geçerli artımlı değerdir.

d. **Döngü Yeniden Denemeleri** - Bu, bir arama döngüsünde yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir. Döngü, bir kişinin yüklendiği tüm modlara bir kez olmak üzere bir dizi arama denemesidir. Örneğin, bir kişi Home, Çalışma ve Mobil numaralar gibi üç modla yüklenir. Bir arama döngüsü, uygulama tüm bu modları (yapılandırılmış sırada) her biri bir kez çevirdiğinde tamamlanır.

e. **E-posta Yeniden Denemeleri** : Bu değer, e-posta kampanyaları için iletişim kayıtlarının teslimine izin verilen yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir.

f. **SMS Yeniden Denemeler** - Bu değer, SMS kampanyaları için iletişim kayıtlarının teslimine izin verilen yeniden deneme sayısı için geçerli artımlı değerdir.

g. **LastAccessed** - Bu CSS'nin parçası olarak teslim edilecek yapılandırılmış tarih ve son erişimin saati ile iletişim kayıtları.

h. **Öncelik** - Bu CSS'ye göre teslimat yaparken hesaba katılacak iletişim kayıtlarına atanan öncelik.

i. **Müşteri Adayı Puanı** - İletişim kayıtlarını teslim etmek için dikkate alınması gereken Kurşun Puanı bu CSS'ye göredir. Müşteri Adayı Puanı, bir kampanyadan iletişim kurulacak en olası müşteriyi tanımlamaya yardımcı olur. Bu puan, iş/telefon sonucunu tanımlarken, karşıya yükleme veya toparlama sırasında da ayarlanabilir.

j. **CallStartTime** - Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı başlangıç zamanıdır. Bu durumda belirtilen başlangıç zamanına denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.

k. **CallEndTime** - Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı bitiş zamanıdır. Bu durumda belirtilen bitiş zamanına denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.

l. **ListID** - İletişim kaydının ait olduğu liste kimliği. Bu CSS durumundaki ListID'lere ait iletişim kayıtları teslim edilir.

m. **CallType** - Çağrı türü.

n. **LastOutcome** - Bu iletişim için ayarlanan son sonuç. Seçilen Son Sonuca sahip iletişim kayıtları teslim edilir.

o. **Genel Liste Kimliği** - Bu iletişim kaydının ait olduğu Genel Liste Kimliği. Bu CSS koşulunda Genel Liste Kimliklerine ait iletişim kayıtları teslim edilir.

p. **Kullanıcı Kimliği** : bu iletişim kaydıyla etiketlenen temsilci kimliğidir. Çağrılar, arayanlara teslim edilir ve bu alanda bahsedilen temsilciye yamandırılır.

q. **Telefon Numarası** - Bu CSS'ye göre teslim etmek üzere kişinin telefon numarası.

r. **Bölge Adı** - İletişim kaydının ait olduğu saat diliminin adı.

s. **StatusReasonID** - Bu, Status Descrip- tion için dahili kimlik olan tamsayı değeridir.

Yukarıdaki Sistem Alanlarına ek olarak, filtre uygulamanızdaki İş Alanlarının herhangi birini veya tümünü de kullanabilirsiniz.

Not: BUSSFLD1 Adı, Müşteri Kimliği vb. gibi atanan eşlemeleri (kişi yükleme dosyalarından) değil, BUSSFLD26 yoluyla kullanmanız gerekir.

3. Ayrıca, kişileri aramak üzere filtre ölçütleri için koşullar oluşturmak için Yapı Koşulu'nı da kullanabilirsiniz.
4. TURN **Gelişmiş Koşul** oluşturmak **istiyorsanız Gelişmiş Oluşturucu** anahtarı **AÇIK**.

   Bir **Gelişmiş Oluşturucu** , birden çok açık ve kapalı desteğin kullanıldığında koşulların manuel olarak yerleştirildiği karmaşık bir koşul oluşturma gerektirir. Bu tür parantezlerin yanlış yerleştirilmesi, arama durumunun yanlış ve istenmeyen iletişim kayıtlarının ortaya çıkarmasıyla sonuçlanabilir. Öte yandan, Gelişmiş Oluşturucu **anahtarı OFF** ise , önceden seçili ve/veya con-ditions ile gruplar halinde koşulları ekleyebilirsiniz.
5. **Gelişmiş Oluşturucu** ekranı aşağıda gösterilmiştir.

Not: Basit koşul oluşturucuyu kullanıyorsanız Adım 14'e gidin.

6. İlk hücreye açık bir parantez girin.
7. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin. Bkz. CSS Koşulu Oluşturma adım 5 - Yapı Koşulları.
   a. Sistem Alanları **Listesi Kimliği veya** Genel Liste Kimliği'nı seçerseniz, açılan pencere kullanılabilir listelerden yaklaşık priate listesini seçmenize olanak sağlar
8. Bir karşılaştırma seçeneği belirleyin - bu, alanın bir iletişim kaydının seçilebilmesi için karşılaması gereken koşuldur. Durumunuz için bazı karşılaştırma parametreleri > (büyüktür), < (küçüktür), = (eşittir) vb. olabilir
9. Bu koşulun aranacak kişi için karşılaması gereken bir değer girin.
10. Desteği kapatın.
11. **Başka bir koşul eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.
12. Koşullarla işini bitirdikten sonra, tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .
13. Gelişmiş Oluşturucu kullanmıyorsanız aşağıdaki ekranda gösterildiği gibi Basit Oluşturucu'yi **kullanın**:
14. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin. Bkz. CSS Koşulu Oluşturma adım 5 - Yapı Koşulları.
    a. Sistem Alanları **Listesi Kimliği veya** Genel Liste Kimliği'nı seçerseniz, açılır pencere kullanılabilir listelerden yaklaşık priate listesini seçmenize olanak sağlar.
15. Bir karşılaştırma seçeneği belirleyin - bu, alanın bir iletişim kaydının seçilebilmesi için karşılaması gereken koşuldur. Durumunuz için bazı karşılaştırma parametreleri > (büyüktür), < (küçüktür), = (eşittir) vb. olabilir.
16. Bu koşulun aranacak kişi için karşılaması gereken bir değer girin.
17. **Başka bir koşul eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.

18. Yeni hatta, karar açılır listesinden VE **veya** VEYA'yi **seçin** .
19. Bu tür daha fazla koşul grubu eklemeye devam edebilirsiniz. Bitirdiğinizde Kaydet'i **tıklayın** .
20. Daha fazla grup eklemek isterseniz, Grup Eylemi **düğmelerinden** Ekle **düğmesini seçin** .
21. 14- 21 **arasındaki adımları** tekrarlayın.
22. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin. 23.
23. Sıralama açılır listesinden **, sırasıyla,Artan** veya Azalan için Asc **veya** Desc **sıralamasını seçin.**
24. **Daha fazla sıralama ölçütü eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.
25. Sıralama sıralamaları tamamlandıktan sonra, koşulları tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .

Kişileri Göster

Koşulları tamamladıktan ve bilgileri aldıktan sonra İletişim Kayıtlarını **Göster düğmesi tıklandığında** iletişim kayıtları görüntülenir. İletişim kayıtları doldurulur. Sütunların ayrıntıları için aşağıya bakın.

İletişim Kimliği - koşullara göre listelenen iletişim kaydının benzersiz iletişim kimliği.

Denemeler - şu ana kadar iletişimde yapılan denemelerin sayısı.

Not: Genel Yeniden Denemeleri Koru ve/veya Günlük Yeniden Denemeleri Koru, Kampanya Zinciri veya Cam-paign İletişim Stratejisi'nde seçimi kaldırılırsa, denemeler iş gereksinimlerine göre sıfırlanır. Bu sıfırlamadan önce yapılan denemeler burada gösterilen sayıya dahil değildir.

Liste Kimliği - iletişim kaydının yüklendiği liste kimliği.

LastOutcome - bu iletişim için arayan tarafından alınan son sonuç.

Durum - geçerli iletişim durumu. • Call_Start_Date - koşullara göre listelenen kişinin bir sonraki zamanlanmış aramasının başlangıç tarihi. Bu, kullanıcının seçtiği saat dilimine dönüştürülür ve kılavuzda gösterilir.

Call_Start_Time- koşullara göre listelenen iletişim kaydının zamanlanan bir sonraki aramasının başlangıç saati. Bu, kullanıcının seçtiği saat dilimine con-verted ve kılavuzda gösterilir.

Call_End_Date- koşullara göre listelenen iletişim kaydının zamanlanan bir sonraki aramasının bitiş tarihi. Bu, kullanıcının seçtiği saat dilimine con-verted ve kılavuzda gösterilir. • Call_End_Time - listelenen con-tact'ın koşullara göre bir sonraki zamanlanmış aramasının bitiş zamanı. Bu, kullanıcının seçtiği saat dilimine dönüştürülür ve kılavuzda gösterilir.

İş Alanları - bu iletişim kaydı için yapılandırılan tüm iş alanlarının değerleri sütun başına bir iş alanında listelenir. Herhangi bir iş alanı datetime değeri içeriyorsa, tarih/saat kullanıcının seçtiği saat dilimine dönüştürülmemiştir.

Mod - bu iletişim kaydının tüm modları sütun başına bir modda listelenir

Kişileri Ara

Belirli bir koşul kümesi için kişileri aramak için Kişi Ara işlevini kullanın.

1. **Kişileri Yönet ekranının Filtre** bölümünden **, Kişi Ara düğmesini seçin** .
2. Sayfa 58'deki "Koşul Oluşturucu" sayfasını doldurun
3. İletişim kayıtlarını **koşullara göre doldurmak için İletişim** Kayıtlarını Göster düğmesini tıklayın.

İletişim Kayıtlarını Yeniden Planla veya Sıfırla

İletişim Kayıtlarını Yeniden Planla/Sıfırla seçeneğini kullanarak, belirtilen koşullar kümesine bağlı olarak doldurulan iletişim kayıtlarını yeniden planlayabilir veya sıfırlayabilirsiniz.

1. **Kişileri Yönet ekranının Filtre** bölümünden **, Kişileri** Yeniden Planla/Sıfırla **ancak tonunu seçin** .
2. yeniden zamanlanması/sıfırlanması **için**iletişim kayıtlarını seçmenin iki yolu vardır. Belirli türde kişileri doğrudan seçmek için bkz **. Adım 3**. Kendi filtre koşullarınızla kişileri seçmek için bkz **. Adım 4**.
3. Yeniden planlamak/sıfırlamak istediğiniz iletişim kaydı türlerini seçin. Seçenekler şunlardır:
   a. **Geri Arama Süresi Dolan kişiler**, geri arama için geçerli sürenin dolduğu iletişim kayıtları.
   b. **Engellenen Kişiler**, arayanlara teslim edilmeleri engellenenler.
   c. **Kapalı İletişim Kayıtları**, iletişim kayıtları bir nedenle kapatılmıştır.
   d. **Yeniden Zamanlanan Süresi Dolan İletişimler**, yeniden planlanmış arama olanların süresi geçmiştir ve arama için yeniden canlandırılması gerekir.
4. Koşul Oluşturucu'yi tamamlayın.
5. İletişim kayıtlarını **koşullara göre doldurmak için İletişim** Kayıtlarını Göster düğmesini tıklayın.
6. İletişim kayıtları, sayfa başına istenen öğelerde doldurulur. Belirli kişileri seçin veya aşağıdaki seçeneklerden birini kullanın:
   a. Sayfada doldurulan **kişileri seçmek için Tümünü** Seç onay kutusunu seçin.
   b. Sayfalar genelindeki **tüm kişileri seçmek için Genel Seç** onay kutusunu seçin.
7. Eylemler **düğmesini** tıklayın.
8. Seçilen kişiler üzerinde aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
   a. İletişimin daha ileri bir tarih ve/veya saate yeniden zamanlanmış olması için Gözden Geçirme Yeniden Planlama Saatini **seçin** . Spe- bu penceredeki iletişim kaydının **yeniden zamanlanması için Başlangıç Saati** ve **Bitiş saatini** netleştirin. Eylemi tamamlamak için İletişim Kayıtlarını **Yeniden Planla'ya tıklayın** . Gözden geçirilmiş başlangıç ve bitiş saatleri, açılır liste aracılığıyla kullanıcının seçtiği saat dilimine göredir.
   b. Yeni Kişi **Olarak Sıfırla'yı seçin** ; bu eylem kişiyi Yeni Kişi olarak sıfırlar. İşlemi tamamlamak için Yeniden Yönlendir: İletişim Kayıtları'na **tıklayın** .
   c. Kişiyi aramak üzere yeniden açmak için Kişileri **Yeniden Aç'ı seçin** . İletişim kayıtlarını **com- plet eylemi için Yeniden Planla'ya tıklayın** .

Not: Temsilciler tarafından güncellenen iş alanı değerlerini geri al onay kutusunu seçerseniz, uyg. ation, temsilciler tarafından etkileşimleri sırasında yapılan iş alanı değerlerine yapılan güncellemeleri atar ve iletişim yükleme sırasında uygulama iş alanı değerlerine geri döner.

Örneğin, iletişim kaydı A mobil numara ve Cus- tomer kimliği (123456) için iş alanı değerleriyle birlikte yüklenir. Temsilci etkileşimi sırasında, müşteri istekleri mobil num- ber ve müşteri kimliğinde (345678) değişir ve temsilci değerleri günceller. CSS koşullarını kullanarak bu iletişim kaydını yeniden açarken, bu onay kutusunu seçerek ori-rafinel mobil numarasına ve müşteri kimliğine (123456) geri dönme seçeneğiniz vardır.

9. Bu işlem sırasında herhangi bir aşamada, listelenen kişilere geri dönmek için İptal'i **tıklatın**

Kişileri Engelleme

Kişileri Engelle seçeneğini kullanarak, iletişim kaydının durumunu **Engellendi** olarak değiştirerek iletişim kayıtlarının (arama kriterlerine göre doldurulmasını) engelleyebilirsiniz.

1. **Kişileri** Yönet ekranının Filtre **bölümünden** Kişileri Engelle **düğmesini seçin** .
2. Engelleyecek **kişileri**seçmenin iki yolu vardır. Belirli türde kişileri doğrudan seçmek için bkz. **Adım 3**. Kendi filtre koşullarınızla kişileri seçmek için bkz **. Adım 4**.
3. İzleme Ayrıntıları bölümünden **bir** Başlangıç Tarihi **ve bir** Bitiş Tarihi **seçin.** Bu düşük tarih aralığına düşen iletişim kayıtları doldurulur.

   Not: Kişileri Aç onay kutusu seçili durumdadır ve seçimi kaldıramazsınız. Bu, bu tarih aralığı için Açık Kişileri alan varsayılan bir koşuldur
4. Koşul Oluşturucu'yi tamamlayın.
5. **Kişileri** almak **için con-ditions yazmak zorunda kalmadan Doğrudan Yeni Kişiler'i** almak için Yeni Kişiler onay kutusunu seçin. Filtre koşullarını karşılayan Teslim Edilen Kişileri doldurmak **için, Teslim Edilen Kişiler** onay kutusunu da seçin **.**
6. İletişim kayıtlarını **koşullara göre doldurmak için İletişim** Kayıtlarını Göster düğmesini tıklayın.
7. İletişim kayıtları, sayfa başına istenen öğelerde doldurulur. Aşağıdaki onay kutularından birini seçin:

   Her kişi için,

   Geçerli sayfadaki tüm kişileri seçmek için Tümünü Seçin,

   veya **tüm sayfalarda doldurulan tüm kişileri seçmek için Genel Seç'i seçin** .
8. Seçilen kişileri engellemek için Uygula'yı **tıklatın** .

Kişileri Kapatma

İletişimleri Kapat seçeneğini kullanarak, belirli bir dizi öngörüye dayalı olarak doldurulan iletişim kayıtlarını kapatabilirsiniz.

1. **Kişileri Yönet ekranının Filtre** bölümünden **, Kişileri Kapat düğmesini seçin** .
2. Kapatilecek kişileri seçmenin iki yolu vardır. Belirli türde kişileri doğrudan seçmek için bkz. **Adım 3**. Kendi filtre koşullarınızla kişileri seçmek için bkz **. Adım 4.**
3. İzleme Ayrıntıları bölümünden **bir** Başlangıç Tarihi **ve bir** Bitiş Tarihi **seçin.** Bu düşük tarih aralığına düşen iletişim kayıtları doldurulur.

   Not: Kişileri Aç onay kutusu seçili durumdadır ve seçimi kaldıramazsınız. Bu, bu tarih aralığı için Açık Kişileri alan varsayılan bir koşuldur.
4. Koşul Oluşturucu'yi tamamlayın.
5. **Kişileri** almak **için con-ditions yazmak zorunda kalmadan Doğrudan Yeni Kişiler'i** almak için Yeni Kişiler onay kutusunu seçin. Engellenen Kişileri **ve Teslim Edilen Kişileri** doldurmak **ve** filtre koşullarını karşılayanlar için, gerektiği gibi ilgili onay kutularını da seçin.
6. İletişim kayıtlarını **koşullara göre doldurmak için İletişim** Kayıtlarını Göster düğmesini tıklayın.
7. İletişim kayıtları, sayfa başına istenen öğelerde doldurulur. Aşağıdaki onay kutularından birini seçin:

   Her kişi için ya da **geçerli sayfadaki tüm kişileri seçmek için Tümünü** Seç'i, **tüm sayfalardaki doldurulan tüm kişileri seçmek için Genel Seç'i seçin** .
8. Seçilen kişileri kapatmak için Uygula'yı **tıklatın** .

Kişileri Taşıma

İletişim Kayıtlarını Taşı seçeneğini kullanarak, belirli koşullar kümesine bağlı olarak doldurulan iletişim kayıtlarını bir kampanyadan diğerine taşıyabilirsiniz.

1. **Kişileri Yönet ekranının Filtre** bölümünden **, Kişileri Taşı düğmesini seçin** .
2. Taşınacak kişileri seçmenin iki yolu vardır. Belirli türde kişileri doğrudan seçmek için bkz. Adım 3. Kendi filtre koşullarınızla kişileri seçmek için bkz **. Adım 4**.
3. Bir kampanyadan diğerine geçmek üzere bu iletişim kayıtlarını eklemek için Engellenen İletişim **Kayıtları ve/veya** Kapalı İletişimler **onay kutularını seçin** .
4. Koşul Oluşturucu'yi tamamlayın.
5. Kaynak kampanyadaki **mod ve iş alanlarını hedef kampanyanınkilerle eşleştirmek için Alanları** İlişkile düğmesini tıklayın.
6. Eşleştirme **Adı** girin. Eşleştirilmiş tüm modlar ve alanlar bu işlemde muhafaza edilir. Ayrıca herhangi bir özel modu veya iş alanı eşlemesini de değiştirebilirsiniz.

7. Önceki eşlemelerin uygulanmasını istemiyorsanız, açılır listeden bir **Hedef Kampanya** seçin. Hedef Kampanyadaki **Modlar ve İş Alanları** doldurulur. Kaynak Kampanya'dan **uygun modları ve iş alanlarını seçin**.
8. Alanları ilişkilendirmeyi tamamlamak için Uygula'yı **tıklatın** .
9. İletişim kayıtlarını **koşullara göre doldurmak için İletişim** Kayıtlarını Göster düğmesini tıklayın.
10. İletişim kayıtları, sayfa başına istenen öğelerde doldurulur. Aşağıdaki onay kutularından birini seçin:

    Her kişi için veya **Geçerli sayfadaki tüm kişileri seçmek için Tümünü** Seç'i veya

    Tüm sayfalarda doldurulan tüm kişileri seçmek için Genel Seç .
11. Seçilen iletişim kayıtlarını hedef kampanyaya taşımak için Uygula'yı **tıklayın** .

Temsilcileri Yeniden Atama

Not: Temsilcileri Yeniden Ata özelliği geçerli sürümde desteklenmiyor.

Durumlar ortaya çıkabilir, esas olarak, kişisel geri arama için atanan temsilcinin çağrıyla ilgilenmek için uygun olmadığı kişisel geri arama çağrıları iletilirken. Bu gibi durumlarda, çağrıyı yanıtlaması için başka bir temsilciyi yeniden atayabilirsiniz.

Temsilcileri Yeniden Ata seçeneğini kullanarak, artık iletişim kayıtlarını bir temsilciden diğerine yeniden konumlandırabilirsiniz.

1. **Kişileri** Yönet ekranının Filtre **bölümünden** , Temsilcileri **Yeniden Ata düğmesini seçin** .
2. Kişileri seçmenin iki yolu vardır. Belirli türde kişileri doğrudan seçmek için bkz **. Adım 3**. Kendi filtre koşullarınızla kişileri seçmek için bkz **. Adım 4**.
3. **Bir çağrının yeniden atanacağı temsilci kimliğini** girin. Sonuçlara yeni kişileri eklemek için Yeni Kişiler **onay kutusunu seçin** ; aksi halde geri **arama başlangıç tarihi ve** arama bitiş tarihini seçin.
4. Yeni kişileri yeniden atamak için, Yeni kişiler **onay kutusunu seçin** . Kişileri bu pencereyle daraltmak için bir **Arama Başlangıç Tarihi** ve bir **Arama Başlangıç Saati** seçin.
5. Koşul Oluşturucu'yi tamamlayın.
6. İletişim kayıtlarını **koşullara göre doldurmak için İletişim** Kayıtlarını Göster düğmesini tıklayın.
7. İletişim kayıtları, sayfa başına istenen öğelerde doldurulur. Aşağıdaki onay kutularından birini seçin:

    Her kişi için,

    veya **geçerli sayfadaki tüm kişileri seçmek için Tümünü** Seç'i,

    veya **tüm sayfalarda doldurulan tüm kişileri seçmek için Genel Seç'i seçin** .
8. Seçili iletişim kayıtlarını başka temsilcilere yeniden atamak üzere Temsilciyi Yeniden Ata iletişim kutusunu görmek için Eylem'i **tıklatın** .

9. eylem **düğmesinin** yanındaki **Yardım** simgesini tıklatırsanız ek bilgiler kullanılabilir. Ad-iyon bilgilerinde temsilcinin yeniden atamasının ne zaman etkin olduğu açıklanmaktadır.
    a. **Açık** iletişim kayıtları için, değişiklikler anında etkindir.
    b. **Teslim Edilen** iletişim kayıtları için çağrı yine de eski temsilciye ulaşır. Yeni temsilci değişiklikleri yalnızca iletişim kaydının daha sonra teslim edilmesinden etkindir.
10. Çağrının yeniden atanacağı yeni **bir Temsilci** girin. Çağrı yeni temsilciye ayrılır.
11. Yeni temsilcinin çağrıyı farklı bir zamanda işlemesi gerekiyorsa, Güncelleme Saatini **onay kutusunu seçin** . Çağrının **Başlangıç Saati** ve **Bitiş Zamanı'nı** seçin. Çağrıyı **farklı bir temsilciye yeniden atamayı tamamlamak için Temsilciyi** Yeniden Ata düğmesini tıklayın.

Zamanla

Schedule Tab, arayan kişiye iletim için iletişim planlamanıza yardımcı olur. Kampanyanızda çalıştırdığınız zamanlamayı belirleyen üç öğe şunlardır:

1. **CSS Zamanlaması**: Bir iletişim seçimi stratejisi (CSS) zamanlaması, günün farklı saatleri için bağlantı seçim stratejisinin kullanılmasına yardımcı olur. Haftanın her günü için zaman blokları için bu CSS zamanlamalarını tanımlayabilirsiniz. Burada kullanılacak CSS'yi yapılandırmak için bkz. Bağlantı Seçimi Stratejisi.
2. **Çalışma Zamanı Zamanlaması**: Her gün için farklı kampanya çalışma zamanlarınız varsa, haftanın her günü için kampanya başlangıç ve bitiş zamanlarını tanımlamak için bu işlevi kullanın.
3. **İletişim Modu Zamanlaması**: Haftanın günlerini, arama için kullanılacak İletişim Stratejisini yapılandırmak için bu bölümü kullanın. Tüm gün için bir iletişim stratejisi ya da bir gün içinde en fazla üç kez bölme seçebilirsiniz. Ayrıca, haftanın belirli günlerinde farklı iletişim stratejisi kullanabilir ve/veya kampanyanın çalışmadığı haftalık izin gününü tanımlayabilirsiniz.

   Not: Seçim için yalnızca Gelişmiş İletişim Stratejileri kullanılabilir.
4. **Tatil**: Bu bölüm kampanya tatillerini (kampanyanızın çalışmadığı günleri) seçmenize olanak sağlar.

   Not: Tatiller Sistem menüsüne eklenir. Bu bölüm yalnızca eklenen Tatiller arasından seçim yapmanıza olanak sağlar. Daha fazla bilgi için Tatiller bölümüne bakın .

CSS Zamanlaması

Zamanlama sayfasından **, bu con-figuration'ı** tamamlamak için İletişim Seçimi Stratejisi (CSS) Zamanlaması **bölümünü** genişletin.

Görüntülenmesini istediğiniz zaman aralığını seçmek için sürgüyü kullanın. Seçilen zaman aralığı için CSS seçeneği oynatılır.

Plan Ekle düğmesini tıklatabilir veya hafta içi kılavuzdaki bir hücreyi çift tıklatabilirsiniz.

1. Açılır pencerede, CSS Zamanlamasını eklediğiniz günü seçin. Ayrıca Tüm Günler **onay kutusunu da seçebilirsiniz** . Bir CSS Zamanlaması yapılandırmak için bir kılavuzu çift tıklatırsanız, haftanın günü açılır pencerede önceden seçilir.
2. Saat panelinden, bu CSS Zamanlaması için bir **Başlangıç Saati** ve bir **Bitiş Saati** seçin. Açılır listeden bir CSS seçin.

   Not: Birden çok kesişen zaman yuvası seçebilirsiniz, ancak başlangıç saati ve bitiş saati benzersiz olmalıdır. Örneğin, CSS olarak CSS1 ile 10:00 - 18:00 arasında bir zaman yuvası seçebilirsiniz. Ayrıca CSS olarak CSS2 ile 09:00 - 19:00 saatleri arasında bir zaman yuvası da seçebilirsiniz. Bu durumda, uygulama iletişim kayıtlarını CSS2'ye göre 09:00-10:00 ve tekrar 18:00-19:00 saatleri arasında teslim eder. Arada, iletişim kayıtlarını CSS1'e göre 10:00-18:00 saatleri arasında teslim eder.
3. Bu zamanlamayı kampanyaya eklemek için Ekle'yi **tıklatın** .
4. Daha fazla CSS Zamanlaması eklemek için Zamanlama **Ekle düğmesini tıklayın** veya hafta-gün kılavuzundaki bir hücreyi çift tıklayarak CSS Zamanlaması saatini seçin. Yukarıdaki 1- 3. adımları izleyin.
5. Planlamaları yapılandırmak için gereken işlemi haftanın en fazla günlerini tekrarlayın.
6. Planlanan ek bir zaman yuvasını **silmek için Sil** düğmesini tıklatın.
7. **Sonraki Çalışma Zamanı Zamanlaması** bölümüne gidin.

Çalışma Zamanı Zamanlaması

Çalışma Zamanı Zamanlaması , belirli bir tarih için kampanya çalışma saatlerini belirler. Kampanya, burada yapılandırılan zamanlarda çalışır ve kampanya oluşturma sırasında yapılandırıldığı şekilde başlangıç tarih ve bitiş tarihi saati geçersiz kılınır.

1. Kampanya için **yeni bir çalışma zamanı eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.
2. Çalışma saatini yapılandırmak için bir **Çalışma Tarihi** girin.
3. Saat Panelinden, bir **Başlangıç Saati** ve bir **Bitiş Saati seçin**.
4. Adım 3'i **kullanarak daha fazla çalışma zamanı eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.

   Not: Bir gün için yalnızca üç çalışma zamanı ekleyebilirsiniz.
5. Bittiğinde Kaydet **düğmesini tıklayın** .
6. Herhangi bir yapılandırılmış çalışma saatini silmek için Sil **düğmesini tıklatın** .
7. **Kişi Modu Zamanlama** bölümüne gidin.

Kişi Modu Zamanlaması

Kişi Modu Zamanlaması, her hafta için iletişimleri arayan kişiye teslim etmek için kullanılacak İletişim Stratejisini yapılandırmaya yardımcı olur. Günlük en fazla üç bölme yapılandırabilirsiniz - farklı zaman aralıkları için üç farklı strateji tanımlayın.

Kişi Modu Zamanlamasını **yapılandırmak**için aşağıdaki adımları izleyin:

1. Günler ilk sütunda listelenir. Yapılandırılan günü seçin ve çalışma gününü TURN **açın**.

   Not: Kampanya, çalışma günü anahtarının kapalı olduğu günlerde çalışmaz.
2. Açılır listeden, iletişim iletimine uygulanacak bir İletişim Stratejisi seçin.

   Not: Seçim için yalnızca Gelişmiş İletişim Stratejileri kullanılabilir.
3. Seçilen iletişim stratejisi güne kadar çalışır. İletişim stratejisinin yalnızca belirli zamanlamalarda çalışması için gereksinim duyarsanız, TURN **Özel Zaman** anahtarı **AÇILDI**.
4. **Zaman Aralığı** sütunu, varsayılan başlangıç ve bitiş saatlerini sırasıyla 12:00 11:59 PM olarak gösterir. Başlangıç ve bitiş saatlerini değiştirmek için zaman panelini kullanın.
5. **Başka bir zaman aralığı eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.

   Not: Bir gün için en fazla üç zaman aralığı ekleyebilirsiniz.
6. **Bilgileri kaydetmek için Kaydet** düğmesini tıklayın.
7. Herhangi bir yapılandırılmış çalışma saatini silmek için Sil **düğmesini tıklatın** .
8. **Tatil** bölümüne gidin.

Tatil

Tatiller özelliğini kullanarak kampanya tatillerini - kampanyanın çalışmadığı günleri eşleyin. Sistem yapılandırması Tatil özelliğinde oluşturulan tüm tatiller seçim için kullanılabilir. O tatilleri bu kampanyayla eşleştirin.

Seçim için uygun tatiller görüntülenir.

1. Bu kampanya için eşlemek istediğiniz tatillere karşılık gelen onay kutularını seçin veya tüm tatilleri bu kampanyaya eklemek için Tümünü **Seç onay kutusunu seçin** .
2. **Bilgileri kaydetmek için Kaydet** düğmesini tıklayın.

Diğer Yapılandırmalar

Kampanya yapılandırması oluşturmayı tamamlamak için, tamamlanması gereken başka birkaç yapılandırma da vardır. Tüm bu yapılandırmalar bu bölümde gruplandırılır. Bunlar:

- İfade Oluşturucu
- Kampanya Hedefi
- Telefon Sonuçlarını Yapılandırma
- Agent Desktop Yapılandırması

Yukarıda listelenen öğelerden yalnızca birini açmak için, Etkinleştir'i **seçerek her seferinde** bir Pano görüntüleyebilirsiniz.

İfade Oluşturucu

İfade oluşturucuda sık kullanılan ölçütler oluşturabilir ve bunları Kişi Seçim Stratejisi **(CSS) ve** Kişileri Yönet'te **kullanabilirsiniz**.

Bu görevi gerçekleştirmek için İfade Oluşturucu'nu kullanın.

1. **İfade oluşturmaya başlatmak için İfade Oluşturucu** bölümünü genişletin.
2. Yeni ifade oluşturmak için Yeni **Oluştur'u tıklayın** .
3. bir **İfade Adı** girin.
4. Açılır listeden bir **İşlev** seçin. Seçim için LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH ve YEAR gibi birkaç tuş SQL işlevi mevcuttur.
5. Bu ifade için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Parametre 1'e karşı **Ayarlar**düğmesini tıklayın.

Notlar:
Sol **, Sağ**, Alt Dize **ve**Değiştir **işlevleri**için bu kampanyanın tüm İş Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**.
Tarih, gün ve saate ilişkin diğer tüm işlevler için seçenekler Son Erişilen, Şimdi ve Oluşturulan Saat'tir . Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**.
Özel bir ifade oluşturmak için tarih saat işlevini kullandığınızda, parametre **artık** yalnızca sunucu saat dilimini dikkate alır.

6. Gerekirse, Parametre 2 ve **Parametre 3** için **Adım 5'i tekrarlayın**.
7. Kaydet'i **tıklayın**. Bu ifade artık yeni bir CSS oluşturduğunuzda seçim için kullanılabilir.

Kampanya Hedefi

Kampanya Hedefi Tab,temsilcilerin ulaşabileceği günlük, haftalık ve aylık hedefler belirleyebilirsiniz.

1. **Hedef ayarlamak için Hedef** bölümünü genişletin
2. Ayarlamak istediğiniz hedef için bir **Kategori Adı** girin.
3. Bir **Açıklama** girin.
4. İlgili sayaçlardan, Günlük Hedef, Haftalık Hedef ve **Aylık** Hedef **rakamları**seçin veya girin.
5. Bu Kategori için **gruplandırmak üzere Telefon Sonuçlarını** ve **İş Sonuçlarını seçin.** Birden çok sonuç seçebilirsiniz. Tüm sonuçları seçmek için, üstbilgi satırlarındaki onay kutusunu seçin.
6. **Bilgileri kaydetmek için Kaydet** düğmesini tıklayın.

Telefon Sonuçlarını Yapılandırma

Telefon Sonuçları bölümü, oturum açmış bir temsilcinin görüntüleyebildiği telefon sonuçlarını kontrol etmenize olanak sağlar. Dahili hat ile, yalnızca temsilcinin çağrıyı atarken seçebileceği sonuçlardır.

Bu kampanyanın ait olduğu Kampanya Grubunda listelenen tüm telefon sonuçları burada listelenmiştir. **AgentView** sütunu özelliği, üst Kampanya Grubunda ayarlı olarak devralır.

İşletmeniz temsilcilere gizlenmek için bu temsilci tarafından görüntülenebilir sonuçlardan herhangi birine ihtiyaç duyuyorsa, TURN
Belirli sonuca yönelik Olarak AgentView **anahtarı GEREKTIĞI GIBI AÇILDI** veya **KAPATildi** .

Not: AgentView seçeneği Webex Contact Center için geçerli değildir.

Bu değişiklikleri kaydetmek için Kaydet'i **ya da** bu değişiklikleri kaydetmeden geri dönmek için İptal'i **tıklatın** .

Agent Desktop Yapılandırmaları

Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.

Agent Desktop Yapılandırma bölümü, bir iletişim kaydının tarak çeşitli yönlerini DNC olarak yapılandırmanıza olanak sağlar. Bir temsilci bir iletişim kaydını DNC olarak işaretlediğinde, bu yapılandırmalar DNC'nin çeşitli özniteliklerini belirler.

1. TURN bir temsilci çağrıyı işlediğinde **bir idarenin zorunlu olmasını istiyorsanız, Eğilim** Gerekiyor anahtarını **AÇIK** olarak kabul edin.
2. Bir **DNC Dönem Türü** seçin. Kullanılabilen seçenekler aşağıda listelenmiştir.
   a. **Kalıcı** - Bir temsilci bir iletişim kaydını DNC olarak işaretlediğinde, kalıcı olarak işaretlenir.
   b. **Belirli Gün** - İletişim kaydının DNC olarak kalacağı belirli bir gün sayısı seçin. Minimum 1 gün ve en fazla 3650 gün (10 yıl) seçebilirsiniz. Bir gün seçmeye ek olarak, EOD anahtarını AÇıK olarak TURN seçebilirsiniz. Anahtarı TURN, DNC gün sonunda yapılandırılan gün sayısında sona erer. Bu anahtar KAPALI bırakılırsa, DNC sonraki gün, aynı zamanda bir temsilci iletişim kaydını DNC olarak seçtiğinde sona erer.
      - Örneğin, bir temsilci bir iletişim kaydını, gün sayısı şöyle yapılandırılan DNC olarak ayarlar: 1. EOD anahtarı AÇILSA, iletişim kaydının DNC süresi aynı günün sonunda sona erer. Anahtarın KAPALı olması durumunda, iletişim kaydının DNC süresi gelecek gün aynı saatte sona erer (yani, bir sonraki güne dökülür ve 1 gün tamamlandıktan sonra sona erer.
   c. **Temsilci Seçimi** - Bu seçeneği belirlerseniz, temsilci DNC Başlangıç tarihi ve saatini ve Bitiş tarihi ve saatini (iletişim tercihini temel alarak) ayarlar. Agent Desktop Üzerindeki Sonuç aracındaki tarih ve saat seçici, bunu seçerseniz etkinleştirilir.
3. İletişim kaydı, kişinin **saat diliminde DNC olarak işaretlenmişse, DNC Müşteri Saat Dilimi** anahtarını AÇıK olarak seçin. KAPALı olarak bırakırsanız, DNC sunucunun saat dilimini temel alır.

4. Bir **DNC Türü** seçin. Aşağıdaki seçenekler kullanılabilir:
   a. **Kampanyaya Özel** - Bu, iletişim kaydını yalnızca iletişim kaydının çevrildiği kampanya için DNC olarak sınırlandırr.
   b. **Kampanya Kategorisi** : Bu, iletişim kaydını, cam-paign kategorisi altındaki tüm kampanyalar için DNC olarak sınırlar.
   c. **Birden Çok Kategori** : Bu, seçilen kampanya kategorilerine eşlenen tüm kampanyalar için iletişim kaydını DNC olarak işaretler.
   d. **Genel** : Bu, iletişim kaydını tüm sistemde DNC olarak işaretler .
5. Kaydet'i tıklayarak **Agent Desktop Yapılandırmayı** tamamlayın **; kaydetmeden çıkmak için İptal'i**tıklatın **.**

   Not: Burada yaptığınız değişiklikler bir temsilcinin işlediği bir sonraki çağrıda etkinleşir. Örneğin, DNC Dönemi Kalıcı olarak yapılandırılır, bir temsilci sonucu DNC olarak ayarlarsa bu DNC dönemidir. Ancak, Belirli Bir Güne geçerseniz, geçerli çağrı Kalıcı'yı devralır; Belirli Gün yalnızca temsilci tarafından işlenen bir sonraki çağrı için etkin hale gelir.

Arayan Ayarları

Arayan Ayarları modülü CLI, Telesekreter İşleme ve Terk Edilen Çağrı İşleme'ye göre grup düzeyinde yapılan ayarları geçersiz kılmanıza olanak sağlar. Geçersiz kılınan ayarlar yalnızca belirli kampanyalar için geçerli olurken, gruptaki diğer kampanyalar grup düzeyindeki ayarları izler.

Kampanya Arayan Ayarları ekranını görüntülemek için **Kampanya** > **Dialer**

Ayarları'na gidin. Arayan ayarlarını yapılandırmak için aşağıdaki görevleri

gerçekleştirin:

1. Sonraki sayfada "Koşul Ekle"
2. Sonraki sayfada "Filtrele"
3. Sayfa 74'te "CLI"
4. "Telesekreter İşleme" sayfa 75
5. "Terk Edilen Çağrı İşlemleri" sayfa 75

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Toplam Koşullar	Toplam koşulların sayısı.
Koşul Adı	Koşulun adı.
Koşul Açıklaması	Koşulun açıklaması.
Etkin	Koşulu etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için anahtarın TURN

	Açık/Kapalı.

Eylemler	Bir koşulu düzenlemek/silmek için eylemler düğmesi.

Not: Paylaşılan Liste için, ilişkili koşullarıyla birlikte Hedef Kampanya Grupları kılavuzda doldurulur.

Koşul Ekle

Koşul oluşturucuyu kullanarak koşulları ekleyebilirsiniz. Bu filtre koşullarıyla eşleşen iletişim kayıtları kampanya düzeyindeki arayan ayarlarını izler; diğer kişiler grup düzeyi ayarlarına uyar.

İstediğiniz sayıda koşul ekleyebilirsiniz, ancak istediğiniz zaman yalnızca beş koşul etkinleştirilebilir ve uygulama- ation iletişim kayıtlarını yalnızca beş koşula göre filtreler.

Not: Paylaşılan Liste için istediğiniz sayıda koşul ekleyebilirsiniz, ancak her hedef kampanya grubu için yalnızca beş koşul etkinleştirilebilir.

Yeni bir kampanya arayan ayarları koşulu eklemek için Koşul **Ekle'yi tıklatın** .

1. Bir **Koşul Adı** girin. Bu alan zorunludur. Ad içinde, alt çizgi, tire ve (_, -ve @, sırasıyla) dışında özel karakterler kullanamazsınız.
2. Bir **Koşul Açıklaması** girin.
3. Açılır listeden bir **Hedef Kampanya Grubu** seçin.

   Not: Hedef Kampanya Grubu alanı yalnızca tüm arayan ve arayan olmayanların Paylaşılan Liste kampanyası için geçerlidir.
   Açılır listede tar alma kampanya gruplarının listesini görüntülemek üzere Paylaşılan Liste kampanyası için bir CSS koşulunun yapılandırılması zorunludur.
   Hedef Kampanya Grubunda ilk hedef kampanya grubu varsayılan olarak seçilir ve val-ues, Cam-paign Grubu'ndaki hız modları ayarlarına dayalı olarak aşağıdaki sekmelerde buna göre doldurulur.
4. Bir karşılaştırma seçeneği belirleyin - bu, alanın bir iletişim kaydının seçilebilmesi için karşılaması gereken koşuldur. Durumunuz için bazı karşılaştırma parametreleri > (büyüktür), < (küçüktür), = (eşittir) vb. olabilir.
5. Teslimat için seçilecek iletişim kaydı için bu koşulun karşılaması gereken bir değer girin.

Filtrele

Filtre **özelliğini kullanarak**, bir koşul veya bir dizi koşul oluşturabilirsiniz.

1. Sistem Alanları / İş Alanları **açılır listesinden** uygun bir öğe seçin.
2. Desteği kapatın.
3. **Başka bir koşul eklemek için Ekle** düğmesini tıklayın.
4. Yeni hatta, karar açılır listesinden VE **veya** VEYA'yi **seçin** .

5. Bu tür daha fazla koşul grubu eklemeye devam edebilirsiniz. Bitirdiğinizde Kaydet'i **tıklayın** .
6. Daha fazla grup eklemek isterseniz, Grup Eylemi **düğmesinden** Ekle **düğmesini seçin** ve **Kaydet**.

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Maks Tekrar Deneme	Bu değer, kampanyadaki her iletişim kaydını çevirmek için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir.
Günlük Yeniden Denemeler	Bu, bu kampanyanın bir gün içinde her iletişim kaydını çevirmek için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılmış değerdir.
Döngü Yeniden Denemeleri	Bu değer, bir arama döngüsünde yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir. Döngü, bir dokunma özelliğinin yüklendiği tüm modlara bir kez olmak üzere bir dizi çevirme denemesidir. Örneğin, bir kişi Home, Çalışma ve Mobil numaralar gibi üç modla yüklenir. Bir arama döngüsü, uygulama tüm bu modları (yapılandırılmış sırada) her biri bir kez çevirdiğinde tamamlanır.
E-posta Yeniden Denemeleri	Bu değer, e-posta kampanyaları için teslim edilecek iletişim kayıtları için izin verilen yeniden deneme sayısı için geçerli artımlı değerdir.
SMS Yeniden Denemeler	Bu değer, SMS kampanyaları için teslim edilecek iletişim kayıtları için izin verilen yeniden deneme sayısı için geçerli artırılan değerdir.
Son Erişilen	Bu CSS'nin parçası olarak teslim edilecek son erişimin yapılandırılmış tarihi ve saati olan iletişim kayıtları.
Öncelik	Bu CSS'ye göre teslim ederken hesaba katılacak iletişim kayıtlarına atanan öncelik.
Kurşun Puanı	İletişimleri teslim etmek için dikkate alınacak Kurşun Puanı bu CSS'ye göredir. Müşteri Adayı Puanı, bir cam-paign ile iletişim kurulacak en olası müşteriyi tanımlamaya yardımcı olur. Bu puan, iş/telefon sonucunu tanımlarken, karşıya yükleme veya toparlama sırasında da ayarlanabilir.
CallStartTime	Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı başlangıç zamanıdır. Bu durumda belirtilen başlangıç zamanına denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.
Çağrı UcuSüresi	Bu, rescheduler tarafından ayarlanan çağrı bitiş zamanıdır. Bu durumda belirtilen bitiş zamanına denk gelen çağrılar, teslimat için seçilir.
Liste Kimliği	İletişim kaydının ait olduğu liste kimliği. Bu CSS con-dition içindeki ListID'lere ait iletişim kayıtları teslim edilir.
CallType	Çağrı türü.
LastOutcome	Bu iletişim için ayarlanan son sonuç. Seçilen Son Sonuca sahip iletişim kayıtları teslim edilir.

Genel Liste Kimliği	Bu iletişim kaydının ait olduğu Genel Liste Kimliği. Bu CSS koşulunda Genel Liste Kimliklerine ait iletişim kayıtları teslim edilir.

Kullanıcı Kimliği	bu iletişim kaydına etiketlenmiş temsilci kimliğidir. Çağrılar, arayanlara teslim edilir ve bu alanda bahsedilen temsilciye yamandırılır.
Telefon Numarası	Bu CSS'ye göre teslim etmek üzere iletişim kaydının telefon numarası.
Bölge Adı	İletişimin ait olduğu saat diliminin adı.
Haftanın Günü	İletişim kaydının çağrı almak için haftanın tercih edilen günü.
Günün Saati	İletişim kaydının çağrı almak için tercih ettiği günün saati.
Mod	Kişinin arama almak için tercih ettiği mod.

CLI

Not: Bir CLI numarasını yalnızca Öngörüsel ve Aşamalı kampanyalar için yapılandırabilirsiniz.

CLI, bir arama aldığı sırada müşteriye Giden Aranan Kimliği olarak görünen iletişim numarasıdır. Üç tür CLI oluşturabilirsiniz. Bunlar:

1. Belirli CLI
2. İş Alanı
3. Rastgele CLI

Belirli CLI

Varsayılan olarak, **Belirli CLI** seçilidir. Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. **CLI Adını** girin.
2. **CLI Değerini** girin.

   Not: Arayan için CLI Değeri varsayılan olarak otomatik olarak doldurulur. Kampanya Grubunda ANI (CLI) olarak seçilen numarayla aynı numaradır. Ayrıca, ANI 'ye (CLI) ek olarak bu kampanya için belirli bir CLI ekleyebilirsiniz.

İş Alanı

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. **CLI Adını** girin.
2. CLI Değeri **olarak**bir iş alanı seçin. CLI iş alanı, CLI olarak kullanılması gereken alanları karşıya yüklenen kişi dosyasından belirtmenize olanak sağlar. Kişi dosyanızda gerekli verilerin bulunduğundan emin olun.

   Not: Dize veri türlerine sahip iş alanlarına yalnızca izin verilir.

Rastgele CLI

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. **CLI Adını** girin.
2. **CLI Değerini** girin.

Gereksinimlerinize bağlı olarak 10 adede kadar rastgele CLI ekleyebilirsiniz. Uygulama, bir çağrı alırken müşteriye Giden Aranan Kimliği olarak göstermek için CLI olarak 10 numaradan herhangi bir numarayı alır.

Telesekreter İşleme

Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.

1. Telesekreter İşleme'ye **gidin.**
2. Açılır listeden **AMD Algılama** türünü seçin. Örneğin, **Bağlantıyı Kes**.
3. Bağlantıyı Kes'i **seçerseniz**, hiçbir ayar yapılandırması gerekmez.
4. Temsilciye **Aktar'ı seçerseniz**, uygulama bir telesekreter yanıtıyla karşılaştığında çağrıyı bir temsilciye aktarır.
5. Mesajı Dinlet ve Bağlantıyı Kes'i seçerseniz **, TTS Metni** görüntülenir.
6. **TTS Metnini** girin. IVR mesajı arayana dinletilir ve bağlantı kesilir.
7. Mesajı Dinlet ve Temsilciye **Aktar'ı**seçerseniz **, TTS Metni** görüntülenir.
8. **TTS Metnini** girin. Mesaj arayan kişiye IVR dinletilir ve bir temsilciye aktarılır.
9. Kaydet'i **tıklayın**.

Terk Edilen Çağrı İşlemleri

Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.

1. Terk Edilen Çağrı İşleme'ye **gidin.**
2. Açılır listeden Terk Edilen Çağrı İşlemleri **türünü seçin** . Örneğin, **Bağlantıyı Kes**.
3. Bağlantıyı Kes'i **seçerseniz**, hiçbir ayar yapılandırması gerekmez.
4. Mesajı Dinlet ve Bağlantıyı Kes'i seçerseniz **, TTS Metni** görüntülenir.
5. **TTS Metnini** girin. IVR mesajı arayana dinletilir ve bağlantı kesilir.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

Grup

Soldaki menü bölmesinde Sistem'i **tıklayarak** Sistem Yapılandırma sayfasını açın. Sistem menüsündeki tüm yapılandırma öğelerini görmek için Sistem Menüsü düğmesini tıklatın.

Gruba Erişme

1. Soldaki menü bölmesinde Grup'a **tıklayarak** Grup sayfasını açın. Kılavuz Grup, Kampanya Grubu adı, Hız Modu, Grup Türü, Grup Durumu ve Eylemler'i içerir.
2. Kampanya Grubu'na ait kampanyaları görmek için grubu genişletmek için kılavuzun solundaki Genişlet düğmesini kullanma.
3. Kampanyalar, her bir kampanya için Teslim Edilebilir Yüzdesi ile birlikte listelenir. Teslim Edilebilir Yüzdesi, kampanyalara teslim edilecek iletişim kayıtlarının yüzdesidir. Bu, iletişim kayıtlarını aramada hangi kampanyanın öncelikli olduğunu denetlemenize yardımcı olur. Teslim edilebilir yüzdesini bir kampanya için yüzde 75, diğer kampanya için yüzde 25 olarak ayarlayabilirsiniz. Yüzde 75 teslim edilebilir olan kampanya, aranacak daha fazla iletişim kaydı alır. Ancak, iki kampanyanın teslim edilebilir yüzde 100 olarak belirtildiği durumlarda, listedeki ilk kampanya iletişim kayıtlarını arama için teslim alır. Ancak ilk kamera- paign tüm iletişim kayıtlarını büyüttükten sonra, ikinci kampanya arama yapmak için iletişim kayıtları alır. Bunu değiştirmek için kampanyaları sürükleyip bırakabilir ve yeniden sıralayabilirsiniz.
4. Teslim Edilebilir Yüzdesini değiştirmek için, İşlem sütununun altındaki Düzenle düğmesini tıklayın ve Teslim Edilebilir Yüzdesini değiştirin.
5. Değişikliği tamamlamak için Eylemler sütununda Kaydet'i tıklatın.

Sesli Kampanya Grubu Ekleme

Bir Kampanya Grubunu yapılandırmak için:

ÖnizlemeLi Hız Modu

1. Yapılandırmak istediğiniz listelenen kampanya grubunun Eylem sütununda Düzenle'yi **tıklayın** .
2. **Kampanya Ayrıntıları** bölümü şu içeriği içerir: (Webex Contact Center arayan üzerinde Kampanya Grubu – Kampanya). Bu, Önizleme modu içindir.
   a. Bir Ad girin.
   b. Bir Açıklama girin.
   c. Açılır listeden bir Arayan Adı seçin.
   d. Açılır listeden bir Giriş Noktası seçin.

e. Genel İş Parametreleri bölümüne gidin ve grubun Genel İş Yeri-Uygunluk Parametrelerini seçmeyi tamamlayın.

f. Arayan Ayrıntıları bölümüne gidin.

3. **Arayan Ayrıntıları** bölümünde, Hız Modunu Önizleme olarak seçiyorsanız aşağıdaki ayrıntıları sağlayın:

   a. Giden Arayan Kimliği girin.

   b. Tüm Uygun Ekipler listelenir. Önizleme çağrılarını işleyen Ekipleri seçin ve > tıklayarak bunları Atanmış Ekipler olarak taşıyın. Birden çok ekip seçebilirsiniz. Tüm ekipleri seçmek için >> tıklatın.

   c. Kaydet'i tıklatın ve Kişi Parametreleri bölümüne gidin.

   Not: Arayan Ayrıntıları **bölümünde alanların** açıklamalarına anında erişmek için Yardım'ı **tıklayın** ikon.

Aşamalı İlerleme Modu

1. **Hız Modunu Profesyonel olarak seçiyorsanız Kampanya Ayrıntıları** bölümünü aşağıdaki gibi doldurun:

   a. Bir Ad girin.

   b. Bir Açıklama girin.

   c. Açılır listeden bir Arayan Adı seçin.

   d. Açılır listeden bir Giriş Noktası seçin.

   e. Genel İş Parametreleri bölümüne gidin ve grubun Genel İş Yeri-Uygunluk Parametrelerini seçmeyi tamamlayın.

   f. Arayan Ayrıntıları bölümüne gidin.

2. **Arayan Ayrıntıları** bölümünde, İlerlemeli Olarak Hız Modunu seçiyorsanız aşağıdaki ayrıntıları sağlayın:

   a. Giden Arayan Kimliği girin.

   b. Sürgüyü kullanın veya Bir Arama Sıklığı girin. Bu, her temsilci için aranacak iletişimlerin sayısıdır. Örneğin, bu değer 5 ise ve oturum açmış on temsilci varsa, çevrilen iletişim kaydı sayısı 50 ile sınırlıdır.

   c. Sürgüyü kullanın veya Yanıtsız Zil Sesi Sınırı girin. Bu, bir arama yanıtsız kabul edilmeden önce telefon çaldırma süresidir(saniye olarak).

   Not: Arayan Ayrıntıları **bölümünde alanların** açıklamalarına anında erişmek için Yardım'ı **tıklayın** ikon.

3. **CPA Parametreleri** bölümünde, İlerleme Modu'nu Aşamalı olarak seçiyorsanız aşağıdaki ayrıntıları sağlayın.

a. Gerekirse, CPA Algılamayı etkinleştirin. CPA Algısı'nı etkinleştirirseniz, ayarlarla devam edin. Aksi halde, Kişi Parametreleri'ne gidin.

b. Gerekirse, AMD Algılama'ı etkinleştirin. Bu, uygulamanın bir çağrının bir Telesekreter'e yönlendirilmiş olup olmadığını algılamasına olanak verir.

c. Gerekirse, Ton Algısını Sonlandıran özelliğini etkinleştirin. Etkin olursa, CPA aramayı sonlandırmadan önce sesli postanın ter-mination tonunu algılamayı bekler.

d. Sürgüyü kullanın veya En Az Sessizlik Süresi girin. Bu, uygulama-asyonun bir aramayı ses algılandı olarak sınıflandırmasına yönelik milisaniye cinsinden süredir.

e. Sürgüyü kullanın veya Analiz Dönemi girin. Bu süre, milisaniye cinsinden, uyg. ation'ın çağrıyı analiz etmek için harcadığı süredir – CPA için olan süredir.

f. Sürgüyü kullanın veya En Az Geçerli Konuşma girin. Bu, aramayı algılanan ses olarak sınıflandırmak için aramadaki sürekli sesin milisaniye cinsinden süresidir.

g. Sürgüyü kullanın veya maks. Zaman Analizi girin. Bu, uygulamanın bir sorunu ölü hava olarak belirlemesi için milisaniye cinsinden maksimum süredir.

h. Sürgüyü kullanın veya Maks. Dönem Tonu Analizi girin. Bu, uygulamanın telesekreterin sesli mesajını sonlandırıldığı şekilde analiz ederek geçirme zamanıdır.

i. Kaydet'i tıklatın ve Kişi Parametreleri bölümüne gidin.

Not: CPA Parametreleri **bölümündeki alanların** açıklamalarına anında erişmek için Yardım'ı **tıklayın**
ikon.

Öngörüsel Hız Modu

1. **Hız Modunu Önceden Gözetmeni olarak seçiyorsanız Kampanya Ayrıntıları** bölümünü aşağıdaki gibi doldurun:

   a. Bir Ad girin.

   b. Bir Açıklama girin.

   c. Açılır listeden bir Arayan Adı seçin.

   d. Açılır listeden bir Giriş Noktası seçin.

   e. Genel İş Parametreleri bölümüne gidin ve grubun Genel İş Yeri-Uygunluk Parametrelerini seçmeyi tamamlayın.

   f. Arayan Ayrıntıları bölümüne gidin.

2. **Arayan Ayrıntıları** bölümünde, Hız Modunu Öngörüsel olarak seçiyorsanız aşağıdaki ayrıntıları sağlayın:

a. Giden Arayan Kimliği girin.

b. Sürgüyü kullanın veya Bir Arama Sıklığı girin. Bu, her temsilci için aranacak iletişimlerin sayısıdır. Örneğin, bu değer 5 ise ve oturum açmış on temsilci varsa, çevrilen iletişim kaydı sayısı 50 ile sınırlıdır.

   Not: Burada ayarlanan arama hızı, Maks Arama Hızı alanında belirtilen değerden küçük veya bu değere eşit olmalıdır.

c. Sürgüyü kullanın veya Yanıtsız Çalma Süresi girin. Bu, bir arama yanıtsız kabul edilmeden önce telefon çaldırma süresidir(saniye olarak).

d. Sürgüyü kullanın veya maks. Arama Sıklığı girin. Bu, oturum açmış temsilci başına arayanlara teslim edilen iletişimlerin sayısıdır. Oturum açmış temsilci sayısı 7 ise ve Maks. Arama Oranı'nı 2 olarak ayarlarsanız, uygulama arayan için 14 iletişim kaydı teslim eder.

e. Sürgüyü kullanın veya Terk Etme Oranı Yüzdesi girin. Bu ayar, terk edilebilecek çağrıların yüzdesini sınırlar. Yüzde bu değeri aşarsa, çevrilecek çağrı sayısını azaltarak terk edilen çağrıların bu değere oranı.

f. Sürgüyü kullanın veya Öngörüsel Hız Hızı girin. Belirli bir canlı bağlantıya ulaşıldıktan sonra, arayan tarafından çevirmeyi ayarlama hızıdır. Bu sayı ne kadar yüksek olursa, bu ayarlama o kadar az sıklıkta gerçekleşir.

g. Sürgüyü kullanın veya Öngörüsel Kazanç çarpanı girin. Çarpan, başarılı çağrılar beklendiği gibi alınmazsa arama hızının artmasını tanımlar.

h. Sürgüyü kullanma veya Ayırma Yüzdesi girme. Bu, uygulamanın bu gruba eşleştirilmiş kampanyalar için ayırması gereken oturum açmış temsilcilerin sayısıdır.

   Not: Arayan Ayrıntıları **bölümünde alanların** açıklamalarına anında erişmek için Yardım'ı **tıklayın** ikon.

3. **CPA Parametreleri** bölümünde, Hız Modunu Öngörüsel olarak seçiyorsanız aşağıdaki ayrıntıları sağlayın.

   a. Gerekirse, CPA Algılamayı etkinleştirin. CPA Algısı'nı etkinleştirirseniz, ayarlarla devam edin. Aksi halde, Kişi Parametreleri'ne gidin.

   b. Gerekirse, AMD Algılama'ı etkinleştirin. Bu, uygulamanın bir çağrının bir Telesekreter'e yönlendirilmiş olup olmadığını algılamasına olanak verir.

   c. Gerekirse, Ton Algısını Sonlandıran özelliğini etkinleştirin. Etkin olursa, CPA aramayı sonlandırmadan önce sesli postanın ter-mination tonunu algılamayı bekler.

   d. Sürgüyü kullanın veya En Az Sessizlik Süresi girin. Bu, uygulama-asyonun bir aramayı ses algılandı olarak sınıflandırmasına yönelik milisaniye cinsinden süredir.

   e. Sürgüyü kullanın veya Analiz Dönemi girin. Bu süre, milisaniye cinsinden, uyg. ation'ın çağrıyı analiz etmek için harcadığı süredir – CPA için olan süredir.

   f. Sürgüyü kullanın veya En Az Geçerli Konuşma girin. Bu, aramayı algılanan ses olarak sınıflandırmak için aramadaki sürekli sesin milisaniye cinsinden süresidir.

g. Sürgüyü kullanın veya maks. Zaman Analizi girin. Bu, uygulamanın bir sorunu ölü hava olarak belirlemesi için milisaniye cinsinden maksimum süredir.

h. Sürgüyü kullanın veya Maks. Dönem Tonu Analizi girin. Bu, uygulamanın telesekreterin sesli mesajını sonlandırıldığı şekilde analiz ederek geçirme zamanıdır.

i. Kaydet'i tıklayın ve Kişi Parametreleri bölümüne gidin.

Not: CPA Parametreleri **bölümündeki alanların** açıklamalarına anında erişmek için Yardım'ı **tıklayın**
ikon.

İletişim Parametreleri

1. **İletişim Parametreleri** bölümünde, aşağıdaki bilgileri belirtin:

   a. İlk İletişim Sayısı, Arayan'a dahili olarak göndermek istediğiniz iletişimlerin sayısıdır. Sayı ayarlamak için sürgüyü kullanın.

   b. Yüzde Olarak Artış, Arayan'a iletimini artırmayı planladığınız yüzdedir. Arayan aramaları beklenenden daha hızlı bir hızla çevirdiğinden ve iletişimleri olmadığından bunu artırmak isteyebilirsiniz.

   c. % Olarak Azaltma, Arayan'a iletilen iletişimin azalmasını planladığınız yüzdedir. Arayan aramaları beklenenden daha yavaş bir hızla çevirdiğinden ve aranacak iletişim kayıtlarını biriktirdiğinden bunu azaltmak isteyebilirsiniz.

   d. Üst Eşik Değeri %, Arayan'a teslim edilebilen İlk İletişim Sayısının çarpanı olarak üst sınırdır.

   e. Yüklenen dosyadaki iletişim kayıtlarını otomatik olarak grupla eşlenen tüm kampanyalara eşit şekilde dağıtmak için Otomatik Dengeleme onay kutusunu etkinleştirin.

   f. Teslimat Sıklığını ayarlayın. Bu, tekrarlar arasındaki saniye olarak bekleme süresidir.

   g. Arayan kişinin hemen teslimi için bir sırada kalan iletişim kayıtlarının sayısını belirleyen Dijital Kuyruk Uzunluğunu ayarlayın.

   h. Temsilci tabanlı bir kampanyada bir temsilciyi özel olarak bir müşteriyle eşleştirerek kişiselleştirilmiş hizmete izin vermek için Hesap Yöneticisi Eşleme geçişini etkinleştirin. **Not**: Hesap Yöneticisi Eşlemesi henüz WxCC'de desteklenmemiştir.

   i. Genel İş Parametreleri bölümüne gidin ve grubun Genel İş Yeri-Uygunluk Parametrelerini seçmeyi tamamlayın.

   j. Tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .

Manuel Kampanya Grubu Ekleme

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

Kampanya Yöneticisi uygulamasına manuel bir kampanya grubu da ekleyebilirsiniz. Bunlar arayan-inde-pendent kampanya gruplarıdır. Kampanyalar oluşturabilir ve bunları bu manuel kampanya gruplarına eşleyebilirsiniz. Tüm kampanya işlevleri Kampanya bölümünde açıklandığı şekilde çalışır. Tek fark, bir arayan için teslim etmek yerine, dokunmaların ayrı bir tabloya konulmasıdır. Bazı API'ler bu iletişim kayıtlarına erişir ve gerektiğinde harekete geçebilir (arama için bir arayana teslim edildi, manuel arama için bir temsilciye liste olarak gönderildi vb.). Sonuçlar ayarlandıktan sonra, sonuçları alan ve kampanyada yapılandırıldığı şekilde daha fazla etkinlik gerçekleştiren API'ler vardır.

1. Kampanya Grubu adını girin.
2. Bir Açıklama girin.
3. Kaydet ve devam et'i tıklatın.
4. İletişim Parametreleri – Temsilci Eşleme bölümlerini doldurun.
5. **İletişim Parametreleri** bölümünde, aşağıdaki bilgileri belirtin:
    a. İlk İletişim Sayısı, Arayan'a dahili olarak göndermek istediğiniz iletişimlerin sayısıdır. Sayı ayarlamak için sürgüyü kullanın.
    b. Yüzde Olarak Artış, Arayan'a iletimini artırmayı planladığınız yüzdedir. Arayan aramaları beklenenden daha hızlı bir hızla çevirdiğinden ve iletişimleri olmadığından bunu artırmak isteyebilirsiniz.
    c. % Olarak Azaltma, Arayan'a iletilen iletişimin azalmasını planladığınız yüzdedir. Arayan aramaları beklenenden daha yavaş bir hızla çevirdiğinden ve aranacak iletişim kayıtlarını biriktirdiğinden bunu azaltmak isteyebilirsiniz.
    d. Üst Eşik Değeri %, Arayan'a teslim edilebilen İlk İletişim Sayısının çarpanı olarak üst sınırdır.
    e. Yüklenen dosyadaki iletişim kayıtlarını otomatik olarak grupla eşlenen tüm kampanyalara eşit şekilde dağıtmak için Otomatik Dengeleme onay kutusunu etkinleştirin.
    f. Teslimat Sıklığını ayarlayın. Bu, tekrarlar arasındaki saniye olarak bekleme süresidir.
    g. Arayan kişinin hemen teslimi için bir sırada kalan iletişim kayıtlarının sayısını belirleyen Dijital Kuyruk Uzunluğunu ayarlayın.
    h. Temsilci tabanlı bir kampanyada bir temsilciyi özel olarak bir müşteriyle eşleştirerek kişiselleştirilmiş hizmete izin vermek için Hesap Yöneticisi Eşleme geçişini etkinleştirin.

    Not: Hesap Yöneticisi Eşlemesi henüz WxCC'de desteklenmemiştir.

    i. Kampanya Grubuyla eşleştirmek için Temsilci Eşlemesi altında uygun temsilcileri seçin. Birden çok temsilci seçebilirsiniz.

Sistem Yapılandırması

Sistem Yapılandırması, Kampanya Yöneticisi'ndeki çeşitli genel özellikleri kontrol eder.

Sistem Yapılandırma sayfasına erişim Rol Tabanlı Erişim Denetimine (R INVENTORY) bağlıdır. Sayfa bağlantısı, yalnızca size onunla ilişkili ayrıcalık verilmişse yönetim modülünde görüntülenir.

Tüm sistem yapılandırmalarına Sistem menüsü kullanılarak erişilir. Yeni yapılandırma oluşturabilir veya mevcut yapılandırmaları güncelleyebilirsiniz. Değişiklik yapmak için ilgili alanları düzenleyin ve Kaydet'i **tıklayın**. Değişiklikler geçici olarak etkinleşir.

Sistem yapılandırması aşağıdaki özellikleri sağlar:

Modu

Modlar, bir müşteriyle etkileşimde bulunmak için kullanılan yöntem veya iletişim kanalına ilişkin modlardır. Cam-paign Manager, sesli mesaj, e-posta, metin mesajı (SMS) ve daha fazlası dahil olmak üzere seçebileceğiniz çeşitli destek kanalları sağlar. Kullanıcı iletişim modunu gerekliliklere göre özelleştirebilir. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Saat Dilimleri

Tüm saatler Eşgüdümlü Evrensel Saat (UTC) içinde depolanır ve sistem saat dilimine dayalı olarak genel olarak görünür. Saat dilimleri kurulum zamanında yapılandırılır ve yapılandırılan saat dilimleri kampanya-spe-cific saat dilimleri olarak kullanılır. Bu saat dilimleri farklı kıtalara hatta aynı kıtadaki farklı konumlara dağıtılabilir. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Uyma

Uyumluluk, kullanıcının Kişi Numarası'nın veya Müşteri Kimliği, Hesap Numarası gibi iş verilerini karşıya yükleyebilmesini sağlar. Kişi listesi, sistemdeki tüm iletişim kayıtlarının depolandığı ve organize olduğu dosyadır. Karşıya yüklenen iletişim kayıtları veritabanına depolanır ve iletişim yükleme veya iletişim teslimi sırasında bunları doğrular. İletişim kayıtları sisteme alındıktan sonra, gereksinimlerinize bağlı olarak bir veya daha fazla alt kampanya için iletişim listesi kullanılabilir. Kampanya düzeyinde, kullanıcı iletişim yüklemesinde veya iletişim iletiminde uyumluluğu doğrulamayı seçebilir. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Genel Karşıya Yükleme

Genel yükleme, bu kampanyaların her biri için tanımlanan ölçütlere dayalı olarak tek bir müşteri adayı listesini birden çok kampanyaya karşıya yüklemenize olanak sağlar. İletişim alanlarını veri türüyle eşleştirmenize yardımcı olur.

Kuralın (Koşulu Ekle) yanındaki artıyı tıklayarak ve ek koşul setlerini yiyerek kişi listesine ek koşullar ekleyebilirsiniz. Bir koşul kümesi içindeki koşul, kural değerlendirilirken BIRLIKTE ANDed edilir. Her koşul, diğer koşul kümeleriyle birlikte ORed'dir. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

İş Sonucu

İş sonucu, temsilcinin bir müşteriyle etkileşimde bulunduktan sonra girdiği toparlama koduna dayalı olarak temsilci tarafından ayarlanan eğilimdir. Bir iş sonucunu yapılandırarak, temsilci bir toparlama kodu seçtikten sonra iletişim kaydına ne olacağını tanımlayabilirsiniz. İş sonucunu, başarılı veya başarısız ise iletişim kaydını kapatacak şekilde yapılandırabilirsiniz. Kredi kartı sahibinin ödemeyi reddetmesi durumunda, toparlama kodu Ödenecek Şekilde Reddedilebilir ve iş sonucunu Başarısızlık olarak ayarlayabilirsiniz. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Alan ve Posta Kodları

Alan ve POSTA kodu, Posta kodları ve Alan kodlarının ana listesini tutar. Alan ve Posta kodları karşılık gelen Durumlar ve Saat Dilimleri ile ilişkilendirilir. Uygulama, ilişkilendirerek, günün çeşitli zamanlarında, hafta sonlarında vb. iletişimleri aramayla ilgili yerel yasal gereksinimlere bağlıdır. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın .

Devlet Hukuku

Eyalet Kanunu, haftanın her günü için durum kodlarını ve aranabilir süreyi tanımlar. Eyaletler, ülkeler vb. her bölge, iletişim merkezi faaliyetlerini düzenleyen kanunlara sahiptir. İletişim merkezi faaliyetlerinizin faaliyet gösterdikleri coğrafi bölgelerin tüzüklerine bağlı kalmasını sağlamak için bu eyalet yasaları yapılandırabilirsiniz.

Bir durumda, hiçbir iletişim merkezinin 8.00 PM ile 6.00 arasında bir iletişim kaydına ulaşabileceği bir düzenleme bulunmuyorsa. Kampanya Yöneticisi'ni, iletişim kayıtlarının yalnızca bu saatler dışında çevrilecek şekilde teslim edilmesini sağlamak ve iletişim kaydının, eyalet yasalarına aykırı olarak teslim edilmeyeceklerinden emin olmak için yapılandırabilirsiniz. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Tatiller

Tatiller, festivaller, gözlemler, doğum yıldönümleri vb. göz önünde bulundurularak çeşitli coğrafi konumlara dayalı olarak ve kampanyalarla eşlenen tatillerin listesini tanımlar. Bunlar kampanyaların normalde çalışmadığı günlerdir. Tüm uygulama genelinde kullanılabilen tatiller ekleyebilirsiniz. Eklendikten sonra, bu hol-iday'leri yerel tonların gerektirdiği çeşitli kampanyalarla eşleştirebilirsiniz. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

URL

URL, kampanya yöneticisi içinden aynı özelliği başlatmak için herhangi bir özel sayfayı veya bir web sitesini uygulamaya katıştırmanıza olanak sağlar. Bu, başka bir tarayıcı Tab açarak sık görülen bir web sayfasına gözatma ihtiyacını ortadan kaldırır. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Profil

Profiller, (Genel Karşıya Yükleme dahil) iletişim kayıtlarını, örtülü iletişim kayıtlarını veya Uyumluluk (DNC, NDNC, PEWC veya CPT) iletişim kayıtlarını karşıya yüklemek için kullanılır. Yüklemeler, ayar parametreleri, eşleme-ping çeşitli alanlar vb. ile ilişkili çeşitli etkinlikler profil düzeyinde işlenir ve karşıya yükleme sırasında tekrarlanması gerekmez. Profiller, iletişimle ilgili tüm yüklemeler boyunca size yardımcı olan kısayollar olarak tanımlanabilir. Çeşitli profiller oluşturun ve kaydedin. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

E-posta Sunucusu

E-posta sunucuları, örneğiniz ve ayarladığınız e-posta hesapları için e-posta özelliklerini tanımlar. E-postanız, gelen ve giden e-postanın başarılı bir şekilde iletimini de etkileyebilir. E-posta yöneticileri, sistemin POP3, SMTP veya IMAP sunucuları gibi harici posta hizmetlerine bağlanmasına izin verecek şekilde e-posta hesapları ayarlar.

Bu sayfadaki e-posta sever kurulumunu tamamladıktan sonra şunları yapabilirsiniz:

- Müşterilerinizden E-posta alın ve temsilcinin bunları yanıtlamasına izin verin.
- Giden kampanyalarınızda e-posta mesajları

gönderin. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

SMS Sunucusu

Uygulamanız için SMS Ağ Geçidi sunucularınızı yapılandırabilirsiniz. Giden giden SMS mesajları göndermek için bu yapılandırılmış sunucuları kullanın.

Bu sayfadaki kurulum adımlarını tamamladıktan sonra şunları yapabilirsiniz:

- Müşterilerinizden SMS mesajları alın ve bir uygulamanın veya temsilcinin bunları yanıtlamasına izin verin.
- Giden kampanyalarınıza SMS mesajlar

gönderin. Daha fazla şey öğrenmek için burayı

tıklayın.

Diğer Ayarlar

Diğer ayarlar şunları yapılandırmanıza olanak sağlar:

- Deneme Sayacı
- Genel İş Parametreleri
- Boyut
- Uyarıcı

Temsilcileri Yeniden Atama

Bu, kullanıcının bir temsilciyi bir göreve yeniden atamasına olanak verir. Bir iletişim kaydının temsilci uygunluk tarih ve saatine yeniden zamanlanması gerekiyorsa, çağrıyı işlemesi için başka bir temsilciyi yeniden atayabilirsiniz. Kişileri seçmenin, doğrudan kişiyi seçmenin ve filtre koşullarını kullanarak kişileri seçmenin iki yolu vardır. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Kampanyayı Verme veya Alma

Kampanyayı Ver veya Al, kampanyanın yapılandırmasını dışa aktarmaya ve almaya olanak sağlar. Bir kampanyayı alma veya verme yalnızca herhangi bir kampanya için Kampanya sayfasını, Sistem Yapılandırma sayfasını ve İletişim Kaydı Stratejisi sayfasını içerir. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Kampanya Kategorisi

Kampanya Kategorisi, DNC ve NDNC gibi koşulları uygulamak için kullanılabilen bir kampanya grubuna sahiptir. Kampanya Kategorisi, Kampanya Kategorileri oluşturmaya ve yönetmeye olanak sağlar. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

CPaaS Sağlayıcı Yapılandırması

Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.

Kampanya Yöneticisi, harici CPaas hizmet sağlayıcıları kullanılarak IVR (temsilcisiz) kampanyaların çalıştırılmasını destekler. kullanıcı hizmet sağlayıcısının erişim kimlik bilgilerini yapılandırabilir. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

API Tuşları

Bu özellik, Cisco CCE. için Campaign Manager ile entegrasyon gerektiren üçüncü taraf uygulamasına güvenli erişimi kolaylaştırır Temel Kimlik Doğrulama, Service, Webservice ve Websocket Server uygulamalarına erişimi etkinleştirir. Kullanıcı Kampanya Adamı-ager'a güvenli bir

erişim elde etmek için bir API Anahtarı ve gizli bir anahtar oluşturabilir. Bu tuşlar API Yöneticisine erişimin güvenli olmasını sağlar. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Yüksek Kullanılabilirlik Durumu

Yüksek kullanılabilirlik (HA) lisanslı bir özelliktir. Kampanya Yöneticisi, yüksek kullanılabilirlik solu-tion özelliği için küme tasarımını kullanır. Her Kampanya Yöneticisi bileşeni fazladan yapılır ve her iki kümede de kullanılabilir. Normal çalışma sırasında her iki küme etkin modda bir tarafla, diğer taraf da Bekleme modunda çalışır. Bir hatayı sonlandıran otomatik yük devretme işlemi, Bekleme kümesini Etkin moda aktarır ve daha önce Aktif kümeyi Bekleme moduna geçer. İki taraf yalnızca fazladanlık içindir, yük dengeleme için değil. Daha fazla şey öğrenmek için burayı tıklayın.

Modu

Modlar bir müşteriyle etkileşimde bulunmak için kullanılan yöntem veya iletişim kanalını ifade eder.

Not: Uygulama geçerli sürüm için mod olarak yalnızca Ses'i destekler.

Ses Modu Ekleme

Sabit bir Hatta (Home veya Ofis veya Diğer) ya da Mobil (Home, Ofis veya Diğer) bir kişiye ulaşmak için ses modu oluşturulabilir.

1. Ses Modu **Ekle'yi tıklayın**.
2. **Mod Adını** ve mod için bir **Açıklama** girin.
3. Açılır listeden bir **Minimum Uzunluk** ve bir **Maksimum Uzunluk** seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Modu Güncelleme

1. Bir mod seçin ve Düzenle **simgesini tıklayın** .
2. Ayrıntıları güncelleyin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Modu Silme

1. Bir mod seçin ve Sil **simgesini tıklayın** .
2. Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Alanlar

Alan	Açıklama
Mod Adı	İletişim modu

Açıklama	Modun açıklaması
Minimum ve Maksimum uzunluk	Bir modun minimum ve maksimum uzunluğunun tanımlanmasına olanak verir

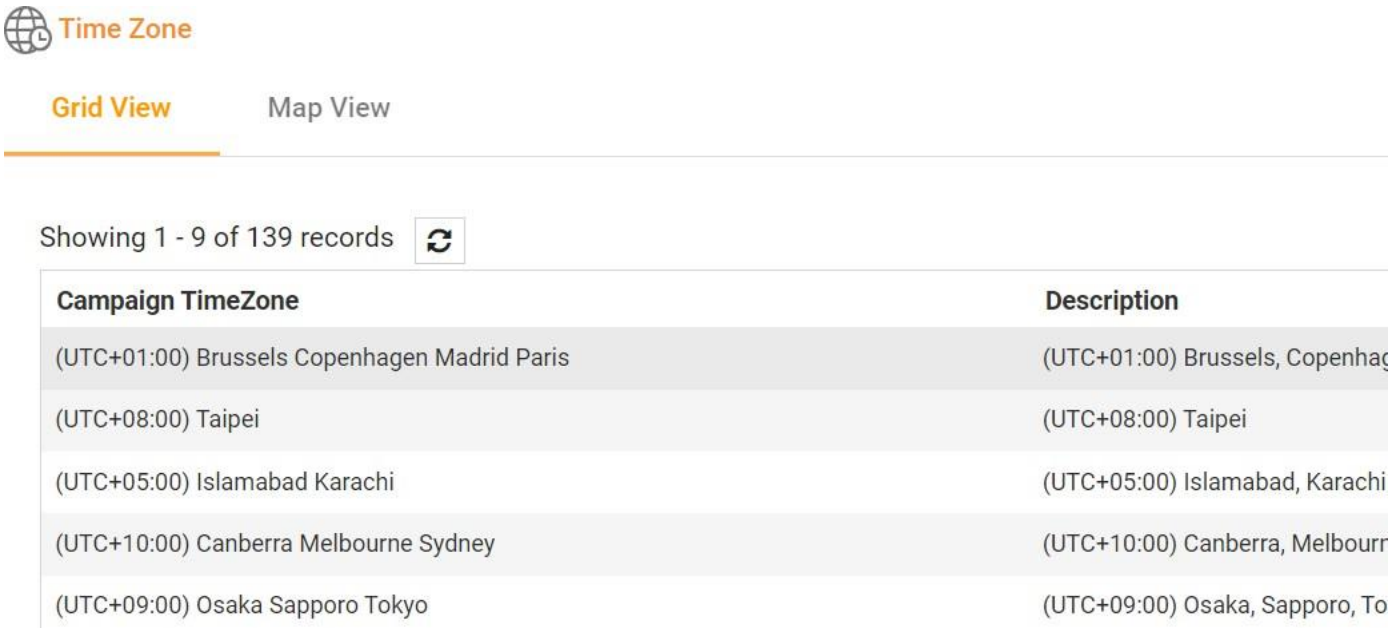
Saat Dilimi

Tüm saatler Eşgüdümlü Evrensel Saat (UTC) içinde depolanır ve sistem saat dilimine dayalı olarak genel olarak görünür. Saat dilimleri Kampanya Yöneticisi yükleme saatinde yapılandırılır ve yapılandırılan saat dilimleri kampanyaya özgü saat dilimleri olarak kullanılır. Kullanıcı kampanya çalıştırmak için çeşitli saat dilimlerini kullanır. Bu saat dilimleri farklı kıtalara hatta aynı kıtadaki farklı konumlara dağıtılabilir.

Saat Dilimleri kılavuz görünümünde ve harita görünümünde sunulur. Bir kampanya için saat dilimini uygulamak üzere saat dilimini etkinleştirme veya devre dışı bırakma. Bir saat dilimi bir kampanyayla eşlenmişse, saat dilimlerini devre dışı bırakma seçeneğiniz yoktur.

Kılavuz Görünümü

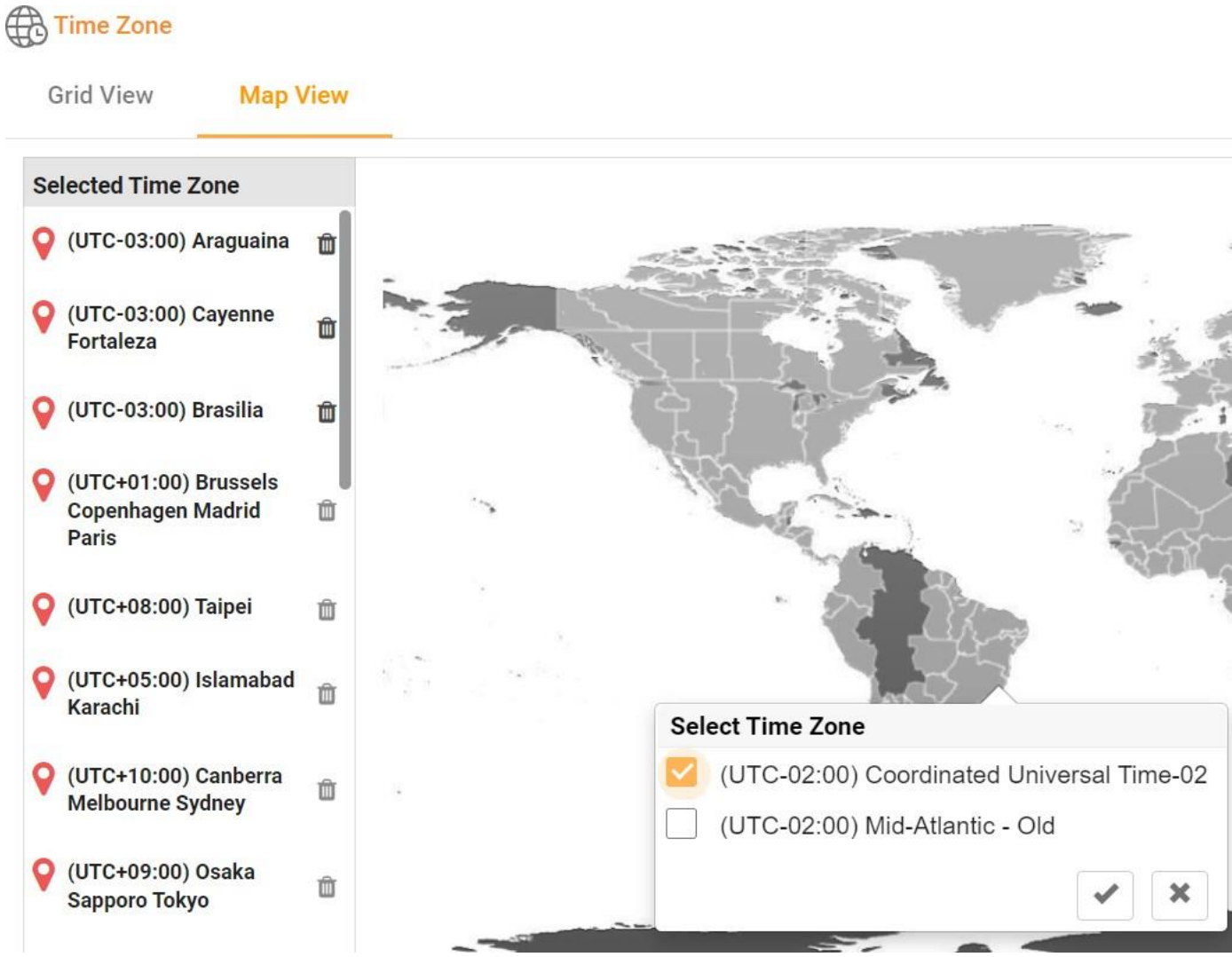
1. Kılavuz **görünümüne** gidin.



2. Saat dilimini seçin ve kampanya için saat dilimini etkinleştirin.

Harita Görünümü

1. Harita **görünümüne** gidin.



2. Haritadaki bir alanı tıklayın. Seçilen boylam için tüm saat dilimlerini gösteren bir açılır pencere görünür.
3. Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Sistem Saat Dilimi

1. Sistem Saat Dilimine gidin.
2. Bu seçim, sistemin belirtilen saat dilimini temel alarak gerçek zamanlı Performans Ölçümleri verilerini hesaplamasına olanak verir.

Uyma

Uyumluluk, aşağıdaki türdeki iletişim kayıtlarının karşıya yüklenmesine olanak sağlar:

- Arama (DNC) - DNC kayıt defteri, istenmeyen telefon aramalarından rahatsız edilmemek isteyen numaraların listesidir.
  DNC kaydı, istenmeyen telefon aramaları almamayı isteyen iletişim kayıtlarının listesidir. Ayrıca DNC, e-posta ve SMS kanalları için İletişimDe *Bulunmama anlamına gelir* . Bir iletişim kaydı DNC altında işaretlendiğinde, tüm kanalların (ses, SMS ve e-posta) daha fazla istenmeyen iletişim sesinin gizlenmesi engellenir.
- Ulusal Arama (NDNC) - Bu ulusal seviyede DNC kaydıdır. Bir numara NDNC altında kayıtlıysa, hiçbir kişi veya kuruluş istenmeyen arama yapmaz. NDNC, SMS ve e-posta kanalları için Ulusal İletişim *Yok politikaları için de geçerlidir* ve herhangi bir ortam aracılığıyla istenmeyen bir iletişim olmamasını sağlar.
- Önceden Açık Yazılı İzin (PEWC) - PEWC, teledüktörlerin, kablosuz numaralara otomatik olarak çevrilen veya önceden kaydedilmiş teletekn aramalar ve ikamet edilen sabit hatlara önceden kaydedilmiş aramalar için aranan tarafın önceden açık yazılı iznini aldığı öngörür.

  Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.
- Müşterinin Tercih Ettiği Süre (SÇT) - Bu, karşıya yükleme dosyanız aracılığıyla müşteri tarafından tercih edilen üç farklı çağrı süresini yapılandırmanıza olanak sağlar. Uygulama, arama için iletişim kaydını müşterinin tercih ettiği zamanda teslim eder. Saat dilimleri de gerektiği şekilde yapılandırılabilir.

  Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için kişi Cisco CSM.

Dosya Al

1. Açılır listeden **Karşıya Yükleme Türü** ve **Alma Modu'nu** seçin.
2. **Metin/CSV** veya **Özel** dosya türünden **Dosya türünü**seçin.
3. Dosya türü Metin/CSV ise Sınırlayıcı **seçin**. Yükleme dosyanızda aşağıdaki sınırlayıcılardan herhangi birini kullanın: virgül (,), tire (-), dolar ($), yüzde (%), boru (|), sünnet veya caret (^), ve işareti (&), yıldız (*) ve Tab.
4. Almak için Dosya **Seç'i tıklatın** ve bir dosya seçin.

   Not: Uygulamayı yerelleştirilmiş bir dilde (İngilizce dışında) kullanıyorsanız, karşıya yükleme için yer alan kişi dosyasını UTF-8 kodlaması içine kaydedin.

5. Karşıya yüklemek için bir Profil[1] gerekiyorsa açılır listeden seçin. Hızlı yükleme için sayfa 91'de "Hızlı Karşıya Yükleme" bölümüne bakın.

Alan Eşleme

1. Alan Eşleme **Tab'ne** gidin.
2. Ülke kodu alanına eşlemek için açılır listeden Ülke Kodu'nu seçin.
3. Açılır listeden DNC Verileri'nin DNC Verileri alanına eşlemek için bu verileri seçin.
4. Alan Kodu alanına eşlemek için açılır listeden Alan Kodu'nu seçin.
5. Açılır listeden Kanal Türü'nden Kanal türü alanına eşleştirmek için kanal türünü seçin. Ses, Sesli Posta, E-posta, SMS ve CPAAS gibi birden çok kanal türünü seçebilirsiniz.
6. Yükleme türü NDNC **ise**:
   a. Açılır listeden **NDNC Verilerini** seçin.
   b. Eşleştirmek için **açılır listeden Başlangıç Tarihi** alanını ve **Bitiş Tarihi** alanını seçin.
   c. Açılır listeden **Tarih Biçimi'ne** seçin.
7. Yükleme türü DNC **ise**:
   a. Açılır listeden DNC Verilerini seçin.
   b. Yükleme türü DNC **ise**, yükleme dosyasından **süreyi seçmek için DNC Süresini** etkinleştirin. Bu kişiyi kalıcı olarak DNC olarak işaretlemek için, DNC Devamlı özelliğini etkinleştirin. DNC Süresi alanı yalnızca Yükleme Türü DNC ise etkindir.
   c. DNC Sürekliliğini **etkinleştirerek Geçerli Süre** üzerinde TURN. Bu alan etkinleştirilirse, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** alanları devre dışı bırakılır.
   d. **Sürekli** DNC alanı etkin değilse **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihini** seçin.
   e. Açılır listeden **Tarih Biçimi'ne** seçin. Bu alan yalnızca DNC süresi etkinleştirildiğinde görünür.
8. Yükleme türü PEWC **ise**:
   a. Açılır listeden PEWC Verileri alanını seçin.
   b. gönderilen Prior Express Written Con tanımının tanımına göre iletişim kaydının **İzin (kullanıcı tarafından sağlanan izin) veya İzin Dışı olarak teslim olması gerekip gerekdiğini belirtmek için İzin veya İzin Dışı** öğelerden birini tıklayın.
9. Yükleme türü SÇT **ise**,

---

[1]Profil, hem manuel hem de otomatik yüklemede her seferinde yeniden kullanılabilen yükleme listelerinin ve uyumluluk alanlarının eşlemelerini depolayan bir şablondur. Karşıya yüklemenizi düzenleyen tüm yapılandırma adlandırılmış bir profile kaydedilir - Dosya/Veritabanı yükleme, kimlik bilgilerine erişim, iş alanı eşleme, vb. hemen hemen her şey bir yüklemeyle ilişkilendirilir. Tek yapmanız gereken dosya yolunu seçmek, bir profil seçmek ve karşıya yüklemek.

1. Dosyadan **Karşıya Yükle veya** Alan Kodunu **Kullan seçeneğini**seçerek bir saat dilimi seçin. Dosyadan Karşıya Yükle'yi seçerseniz, yüklenen dosyayla eşlenecek Saat Dilimi alanını seçin.
2. SÇT'nin kişi yükleme dosyasında belirtildiği gibi olmasını istiyorsanız Dosyadan **Karşıya Yükle'yi seçin** . Karşıya yükleme dosyanızda bir saat dilimi olduğundan emin olun. Saat Dilimini seçin ve SÇT'nin Saat Dilimi olan karşıya yüklenen dosyadan bir alanı eşleyin. Karşıya yükleme dosyanızdaki Saat Diliminin uygulamanızda zaten kullanılabilir olduğundan emin olun.
3. SÇT saat dilimi olarak Alan Kodunun saat dilimini kullanmak için Alan Kodunu **Kullan'ı seçin** .
4. Haftanın müşteri tarafından tercih edilen gününün çağrıyı alması için açılır listede karşıya yüklenen dosyadan Haftanın **Günü'nü seçin** . Karşıya yükleme dosyasında haftanın günü için en az iki ilk ardışık let- ters bulunmalıdır(Örneğin, Pazartesi için Mo, Salı için Tu vb.). Bu alan zorunludur.
5. SA:DK ve SA:DK:XM'den bir **Saat Biçimi** seçin. Saat biçimi, yükleme dosyasında verilen biçimle aynı olmalıdır.
6. Bir **Yuva A Başlangıç Zamanı**[1], **Yuva A Bitiş Zamanı**[2], Yuva B Başlangıç Zamanı[3], Yuva B Bitiş Zamanı[4], Yuva C Başlangıç Saati[5] ve Yuva C Bitiş Zamanı[6]'nın seçin.

   Not: Üç yuvanın tümünün seçilmesi zorunlu değildir. Ancak, birden fazla yuva seçerseniz, sıralı olarak, önce A Yuvası, sonra B Yuvası ve sonra da Yuva C'yi seçmeniz gerekir.

---

[1]İlk veya yuva A için müşterinin tercih ettiği yuva başlangıç zamanına eşleştirmek için alanı seçin. Bu süre, uygulamanın, bu yuva için yürürlükte olan arama için herhangi bir yasal kısıtlamaya tabi olarak, aramayı arayan kişiye teslim etme zamanıdır.
[2]İlk veya yuva A için müşterinin tercih ettiği yuva bitiş zamanına eşleştirmek için alanı seçin. Zamanı geldi bey. Iletişimin arayan kişiye teslim edilmediği ond.
[3]İkinci veya B yuvası için müşterinin tercih ettiği yuva başlangıç zamanına eşleştirmek için alanı seçin. Bu, ilk yuvanın başarısız bir aramayla sonuçlanmaması halinde, müşterinin tercih ettiği üç yuvanın ikincisi olarak gereklidir. Bu, uygulamanın iletişim kaydını arayan kişiye teslim etme zamanıdır. Örneğin, Yuva A zamanlaması sabah 08:00 ile 9 arasındaysa ve bazı kısıtlamalar nedeniyle veya müşterinin erişilememesi nedeniyle arama yapılamadıysa, burada tanımlanan Yuva B'de aranacaktır ve bu saat 08:00 ile 11 arasında olabilir. Yine, bu numara ayrıca, bu yuva için yürürlükte olan aramalar için herhangi bir yasal kısıtlamaya tabidir.
[4]İkinci veya yuva B için müşterinin tercih ettiği yuva bitiş zamanına eşleştirmek için alanı seçin. Zamanı geldi bey. Iletişimin arayan kişiye teslim edilmediği ond.
[5]Üçüncü veya yuva C için müşterinin tercih ettiği yuva başlangıç zamanına eşleştirmek için alanı seçin. Birinci ve ikinci yuvaların başarısız çağrılara neden olması halinde, bu, müşterinin tercih ettiği üç yuvanın sonuncusu olarak gereklidir. Bu, uygulamanın iletişim kaydını arayan kişiye teslim etme zamanıdır. Örneğin, Yuva A zamanlaması sabah 8 ile 9 arasıysa ve bazı kısıtlamalar veya müşterinin ulaşamaması nedeniyle arama çevrilemediyse; Yuva B saati 10 - 11 aralığındadır ve aynı nedenlerle çevrilemedi, burada tanımlanan Yuva C'de çevrilecek ve 2 PM - 3 PM olabilir. Yine, bu numara ayrıca, bu yuva için yürürlükte olan aramalar için yasal kısıtlamalara da tabidir.

6Üçüncü veya yuva C için müşterinin tercih ettiği yuva bitiş zamanına eşleştirmek için alanı seçin. Zamanı geldi bey.
Iletişimin arayan kişiye teslim edilmediği ond.

Uyumluluk veya Kampanya Kategorisi

Not: Bu adım isteğe bağlıdır.

1. Uyumluluk veya Kampanyaya **Özel Kategori** Tab gidin ve seçici kampanyalar için uyumluluğu uygulamak için Kampanyaya Özel DNC'yi **veya uygun kampanyaları seçin** .
2. Kategoriye Özel DNC'yi seçin ve seçici kampanya kategorileri için comliance uygulamasını uygulamak için uygun kampanya kategorilerini seçin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Hızlı Arama

1. **Karşıya Yükleme Türü** ve CategoryType'ı seçin.
2. Aranacak değeri girin. Bu, DNC, NDNC, CPT veya PEWC'den biri olarak işaretlenen iletişim kaydının telefon numarasıdır.
3. Bul'u **tıklayın**.
4. DNC ve NDNC için uygulama Uyumluluk Verileri, Kategori, Başlangıç Tarihi ve Saati, Bitiş Tarihi ve Saati ve Türü görüntüler.

   Not: Tür alanı DNC ve NDNC filtresi için geçerlidir.
5. PEWC için, arama sonucu eşleşen tüm kayıtlar için Uyumluluk Verileri, Kategori, Kanal ve İzin Türünü doldurur.
6. SÇT için, arama sonucu eşleşen tüm kayıtlar için Uyumluluk Verileri, Kategori, Kanal, Haftanın Günü ve Yuva A, Yuva B ve Yuva C (uygun yuvalar) zaman aralığını doldurur.

Hızlı Karşıya Yükleme

Hızlı yükleme için:

1. **Karşıya Yükleme Türü** ve Kanal Türü'ni seçin. Birden çok kanal türü seçebilirsiniz.
2. Açılır listeden Kategoriyi seçin.
3. **DNC verileri, NDNC verileri veya PEWC verileri gibi Uyumluluk** Verilerini girin. İletişim telefonu num- ber yerine, DNC olarak işaretlenmiş herhangi bir İş Parametresinin değerini de girebilirsiniz. Bkz. İş Parametresi.
4. İletişim kaydını sonsuza **dek DNC olarak ayarlamak için Geçerli Süreyi** etkinleştirin.
5. **Başlangıç Saati ve** Bitiş Saatini **girin**. Bu iletişim kaydı seçilen dönem için DNC olarak işaretlenmiş olarak kalır.

   Not: Bu yalnızca, Sürekli **DNC onay kutusu seçilmezse** geçerlidir.
6. Yükleme türü PEWC **ise**, iletişim kaydının **Önceden Açık Yazılı İzin** tanımına göre İzin **(kullanıcı tarafından sağlanan izin) veya** İzin Dışı olarak teslim olması gerekip gerekdiğini belirtmek için İzin veya İzin Dışı öğelerden birini tıklayın.

7. Yükleme türü SÇT **ise**, bir saat dilimi seçin.
8. Haftanın müşteri tarafından tercih edilen gününün çağrıyı alması için Haftanın Bir **Günü** seçin.
9. Yuva A için onay kutusunu seçin. Bu yuva için müşterinin tercih ettiği çağrıların Başlangıç Saati ve Bitiş Saati'ni seçin. Tamam'ı tıklayın.
10. Başka bir yuvaya gereksinim duyarsanız, Yuva B'nin onay kutusunu seçin. Bu yuva için sümük tomunun tercih ettiği aramanın Başlangıç Saati **ve** Bitiş Saati'ni **seçin** . Tamam'ı **tıklayın**.
11. Üçüncü bir yuvaya gereksinim duyarsanız, Yuva C için onay kutusunu seçin. Bu yuva için müşterinin tercih ettiği çağrı süresi için Başlangıç Saati **ve** Bitiş Saati'ni **seçin** . Tamam'ı **tıklayın**.
12. Karşıya Yükle'yi **tıklayın**.

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Karşıya Yükleme Türü	Bu, karşıya yüklenecek uyumluluk iletişim kayıtlarının türünü DNC, NDNC veya PEWC olarak belirler. **DNC** - DNC Çağrı Yapma (kayıt defteri). Bazı telekom reg- ulatory yetkilileri telefon kullanıcıları kendilerini DNC müşterileri olarak işaretlemek için seçenek verdi. Hiçbir kişi veya kuruluş, DNC olarak listelenen bir telefona talep edilmemiş bir SMS arama yapamaz veya göndermez. **NDNC** - NDNC ulusal seviyede Bir Arama Yok (kayıt defteri). Bir numara NDNC altında kayıtlıysa, kayıtlı ülkede hiçbir kişi veya kuruluş (numaranın kayıtlı olduğu yerlerde) istenmeyen çağrı yapamaz veya istenmeyen bir SMS göndermez. **PEWC** - PEWC önceden açık yazılı izindir. Bu iletişim bağlantısı, kablosuz numaralara yapılan otomatik çevrilen veya önceden kaydedilmiş teleteknal aramalar ve ikamet edilen sabit hatlara önceden kaydedilmiş çağrılar için aranan tarafın önceden açık yazılı iznini telekentörlerin almasına neden olur. PEWC, giden kampanyalar ayar eden kuruluşun sorumluluğundadır. Kuruluş, bir kampanya için yüklenen numaraların PEWC şikayeti olduğundan emin olmalıdır.
Alma Modu	Alma modu **Ekle**: Bu, karşıya yüklenen kayıtları zaten mevcut bir DNC/NDNC/PEWC listesine ekler. **Üzerine yaz**: Bu, mevcut listeyi temizler ve yeni ekler

	listeye kaydeder. **Sil**: Karşıya yüklenenlerle eşleşen DNC/NDNC/PEWC listesindeki kayıtlar silinir.
Dosya Türü	Alınacak dosyanın türü. Uygulamayı yerelleştirilmiş bir dilde (İngilizce dışında) kullanıyorsanız, karşıya yükleme için yer alan kişi dosyasını UTF-8 kodlaması içine kaydedin.
Sınırlayıcı	Bir dosyadaki veri alanlarını ayırmak için karakteri listeler. Yükleme dosyanızda aşağıdaki sınırlayıcılardan herhangi birini kullanın: virgül (,), tire (-), dolar ($), yüzde (%), boru (|), sünnet veya caret (^), ve işareti (&), yıldız (*) ve Tab.
Profil Adı	Profilleri listeler. Profil, hem manuel hem de otomatik yüklemede her seferinde yeniden kullanılabilen yükleme listelerinin ve uyumluluk alanlarının harita-pingini depolayan bir şablondur.
Ülke Kodu	Ülke kodu olarak eşlenecek yükleme dosyasındaki iş alanı
DNC Verileri	DNC verileri için filtre olarak eşlenecek alan
Alan kodu	Alan Kodu olarak eşlenecek iş alanı. Bu kampanya için eyalet yasalarına uygunluğu, Sistemde yapılandırılan alan koduna göredir. Bu alan koduna ait olan eyaletin durum kanunu uygulanır.
Kanal Türü	Ses, E-posta veya SMS gibi DNC yüklemesini uygulamak için iletişim modu. Birden çok kanal türü onay kutusunu seçebilirsiniz.
DNC Süresi	DNC olarak işaretlenecek iletişim kayıtlarının süresi.
DNC Forever	DNC, yüklenen iletişim kayıtlarının sonsuza dek DNC/NDNC/PEWC'ye izin verir
Kampanyaya Özel	Kampanyaya Özel Ayrıntıları Listele
Kategoriye Özel	Kategorileri Listeler
Kampanya	Kampanyanın adı
Kampanya Grupları	Kampanya grubunun adı

Genel Karşıya Yükleme

Genel yükleme, bu kampanyaların her biri için tanımlanan ölçütlere dayalı olarak tek bir müşteri adayı listesini birden çok kampanyaya karşıya yüklemenize olanak sağlar. Bu bölüm, dosya bilgileri ve con-ditions gibi genel yükleme ayrıntılarını yapılandırmayla ilgilidir.

Kullanıcı aşağıdakileri yapabilir:

- Kişileri Karşıya Yükleme
- Genel Karşıya Yükleme Yapılandırması

Genel yükleme, iletişim alanlarını veri türüyle eşleştirmenize yardımcı olur. Kuralın yanındaki artıları tıklayarak (Koşul Ekle) ve ek koşul kümeleri oluşturarak kişi listesine ek koşullar ekleyebilirsiniz. Bir koşul kümesi içindeki condi-tion, kural değerlendirilirken birlikte AND'lerdir. Her koşul, diğer koşul kümeleriyle birlikte ORed'dir.

Kişileri Karşıya Yükleme

Dosya Al

1. + **Ekle** simgesini tıklayın ve Kişiyi **Karşıya Yükle öğesine**gidin.
2. **Metin/CSV** veya **Diğer'den** Tür'i seçin. Diğer biçim yalnızca JSON biçimini destekler.
3. Dosya **Seç'i tıklatın** ve karşıya yüklenecek bir kişi dosyası seçin.

   Not: Uygulamayı İngilizce dışında yerelleştirilmiş bir dilde kullanıyorsanız, karşıya yüklemek için yer alan kişi dosyasını UTF-8 kodlaması içine kaydedin.
4. Genel Yükleme Yapılandırmaları'ndan bir **Dosya Şablonu** seçin.

Veri Şeması

1. Veri Şemasına gidin. Şablon dosyasındaki tüm alanlar açılır listede görüntülenir. Her alanın özelliklerini tanımlayın.
2. Float **, String** , Number **ve**DateTime'dan bir **Veri Türü**seçin.
3. Seçilen veri türü DateTime **ise**, bir **Biçim** seçin.

İfade Oluşturucu

1. İfade Oluşturucu'ya gidin ve YENI **OLUŞTUR'u tıklayın**.
2. bir **İfade Adı** girin.
3. Açılır listeden bir **İşlev** seçin. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları (karşıya yükleme dosyanızdaki üstbilgi alanları) ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**.

4. Parametre 1'e karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**. Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
5. Parametre 2'ye karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i tıklayın . Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi seçebilirsiniz**.
6. Parametre 3'e karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**. Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
7. Kaydet'i

tıklayın. **Yapı**

Koşulu

1. Yapı Koşulu **Tab'na** gidin. Bu, bir kampanya ve Profil için yapı koşulunu görüntüler. Kullanıcı koşulu Eylem'den düzenleyebilir veya silebilir.
2. Yeni bir koşul oluşturmak için Koşul **Ekle'yi tıklayın** .
3. Açılır listeden bir **Kampanya Adı** ve bir **Profil Adı** seçin.
4. Dosyayı karşıya yüklemenin iki yolu vardır. Bu, LCMGlobalUploader *bileşeninin web.config dosyasındaki* Record- sMovedToAllMatchedConditions *yapılandırması* tarafından kontrol edilir.
   a. Doğru - Bir iletişim kaydının birden çok kampanya için koşulları karşıladığı birden çok kampanyaya
   b. Yanlış - İletişim kaydının koşulla eşleşen ilk kampanyaya yüklendiği tek bir kampanyaya.
5. Bir **Gelişmiş Oluşturucuyu** etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için bkz . Gelişmiş Yapı Koşulu.
6. Karşıya Yükle'yi **tıklayın**.

Metin ve CSV Kullanarak Genel Karşıya Yükleme Yapılandırması

Metin ve CSV kullanarak Genel Karşıya Yükleme Yapılandırması'nın nasıl gerçekleştirileceklerini öğrenmek için bkz. Metin Kullanarak Yapılandırma ve CSV

API Kullanarak Genel Karşıya Yükleme Yapılandırması.

API kullanarak Genel Yükleme Yapılandırması'nın nasıl gerçekleştirileceklerini öğrenmek için, sayfa 100'de "API Kullanarak Yapılandırma" sayfasına bakın.

JSON veya Sabit Genişlik Kullanarak Genel Karşıya Yükleme Yapılandırması

Metin veya JSON Dosyalarını Kullanarak Genel Karşıya Yükleme Yapılandırması'nın nasıl gerçekleştirileceklerini öğrenmek için sonraki sayfadaki "JSON Veya Sabit Genişlik Kullanarak Yapılandırma" bölümüne bakın .

Genel Karşıya Yükleme Durum Güncellemesi

1. Bir genel liste kimliği seçin ve Eylem **altından** Menü **simgesini tıklayın**.
2. Geçerli duruma bağlı olarak menü seçenekleri görüntüler. Durumu değiştirmek için uygun seçeneği belirleyin.

Genel Karşıya Yüklemeyi Sil

1. Bir genel liste kimliği seçin ve Eylem **altından** Menü **simgesini tıklayın**.
2. Sil'i **seçin**.

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Genel Liste Kimliği	Yükleme sırasında uygulama tarafından tahsis edilen Liste Kimliği.
Dosya Adı	Karşıya yüklenecek kişileri içeren dosya adı.
Karşıya Yükleme Süresi	Listenin yüklendiği tarih ve saat. Sistem ayarlarında yapılandırılan saate bağlıdır.
Işlenen	Listeden işlenen iletişim kayıtlarının sayısı.
Eş -siz	Listeden eşleşmeyen iletişim kayıtlarının sayısı. Eşleşmeyen kayıtların listesini indirmek için yükle'yi tıklayın.
Hata	Karşıya yükleme sırasında hata görüntüleyen iletişim kayıtlarının sayısı. Hata kayıtlarının listesini indirmek için Yükle'yi tıklatın.
Genel Liste Kampanyası	Her kampanyaya yüklenen iletişim kayıtlarının sayısını görüntülemek için genişletin

Durum	İletişim kayıtlarının durumunu tanımlayın. Etkin - Bu durum listenin etkin olduğunu, yani iletişim yüklemenin başarılı olduğunu ve iletişim kayıtlarının arayan kişiye teslim edileceğini gösterir. Durduruldu - Bu durum listenin durdurulduğunu gösterir. İletişim kayıtları ilgili kampanyalara yüklenir, ancak arayanlara teslim edilmez. Başarısız - Bu listedeki tüm kişiler

Alanlar	Açıklama
	Kampanya. Tamamlanan - İletişim kayıtları ilgili kampanyalara başarıyla yüklenir.
Tamamlanma Yüzdesi	Tamamlanma Yüzdesi şu formül kullanılarak hesaplanır: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Eylem	Yapilacak eylemi listeleyin
Durdur	Çeşitli kampanyalara yüklenen iletişim kayıtlarını durdurur ve arayan için işlemleri iptal eder.
Başlat	Karşıya yüklenen iletişim kayıtlarının numara çeviriciye iletimini sürdürür.
Kalıcı Durdurma	Bu listeden iletişim kayıtlarının teslimi kalıcı olarak durur. Bu eylem geri döndürülemez.

JSON veya Sabit Genişlik Kullanarak Yapılandırma

Dosya Al

1. Karşıya yükleme için bir **Kaynak** seçin.
   a. **Genel yükleme için yeni bir dosyayı yapılandırmak üzere bir Yeni** dosya seçin.
   b. Koşulları mevcut **bir** dosyaya güncellemek için mevcut bir dosyayı seçin.
2. Seçilen **Kaynak** Yeni **ise**, bir **Sınırlayıcı seçin**
3. Bir **Dosya Türü** seçin.
   a. **Metin/CSV** - Düz bir dosyadan kişi yüklemek için bunu seçin. Düz dosyadaki alanlar virgülle, Tab veya özel sınırlayıcıyla ayrılmış olabilir.
   b. **API** - Düz bir dosya kullanmıyorsanız, API kullanarak kişileri karşıya yüklemek için de bir şablon kullanabilirsiniz.
   c. **Diğerleri- Başkaları'nı** seçerseniz, Sabit Genişlik (üstbilgisi olmayan biçimlendirilmiş metin dosyaları) veya JSON(varsayılan seçenek) seçeneklerinden uygun bir biçim seçin.

      Not: Uygulamayı yerelleştirilmiş bir dilde (İngilizce dışında) kullanıyorsanız, karşıya yükleme için yer alan kişi dosyasını UTF-8 kodlaması içine kaydedin.
4. Bir dosyadan karşıya yükleyecekseniz, bir karşıya yükleme dosyası seçin.

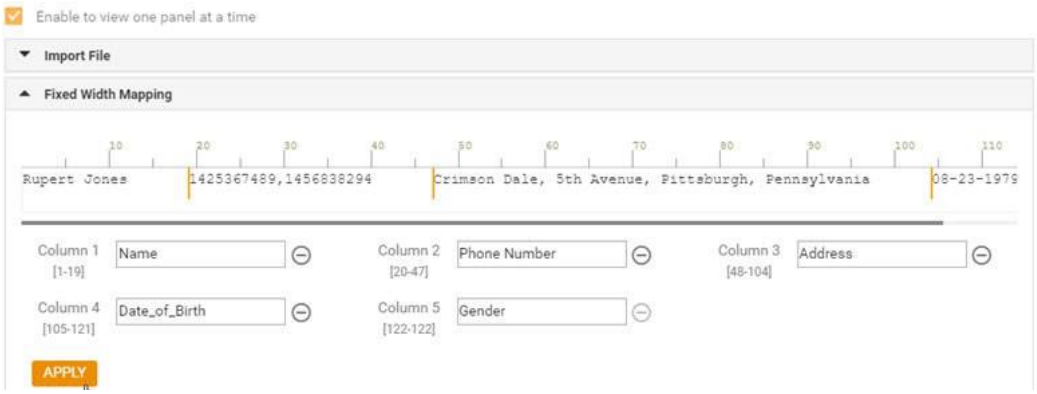
Not: Karşıya yükleme için yerleştirdiğiniz dosya adının aynı dizeyle başladığından emin olun. Örneğin, düzenli olarak karşıya yüklenmek üzere bir üçüncü taraf uygulamasından (CRM) dosya alırsınız. Burada con-figure olarak adlandırdığınız dosya Contact.txt ise, üçüncü taraf uygulaması tarafından yapılan tüm dosyalar bu adla başlamalıdır. Üçüncü taraf uygulaması, kimlik tespiti için sırasıyla bir zaman damgası veya benzersiz bir kimlik (örneğin, Contact_MMDDYYYY.txt veya Contact_000001.txt) ekleyerek gösterebilir. Uygulama başlangıç dizesiyle eşleşen bir dosya bulursa (bu durumda, Kişi), dosya karşıya yüklenmek üzere alınır.

Not: Kişi dosyanızda İsteğe Bağlı İş Alanları varsa, bu alanlara ait dosya üstbilgilerinde hiçbir özel karakter Anywhere olmamalıdır. Ayrıca, bu alanların dosya başlığının bir numara ile başlamadığından emin olun. Özel Sınırlayıcı kullanıyorsanız, veri alanlarını ayırmak için yükleme dosyanızda kullandığınız bir Sınırlayıcı seçin.

Sabit Genişlik

Bu seçenek yalnızca seçilen dosya biçimi Diğerleri **ise**geçerlidir.

1. Hedeflenen TXT dosyasını seçin, Sabit Genişlik bölümü görüntülenir.



2. Dosyadaki ilk veri satırı karakter ölçeğinde görüntülenir. Sütunları sınırlandırmanıza ve her biri için üstbilgileri tanımlamanıza olanak sağlar.
3. Her sütun için sınırları işaretlemek için veri satırı boyunca bulunan yerleri tıklayın. Sütun başına en fazla 128 char-acter izin verilebilir.
4. İlk oluşturulan sütun Sütun 1 olarak adlandırılır ve ardışık sütunlar buna göre numaralanır. Karakter aralığı her sütun için de belirtilir. İlk sütun için aralık 1'den başlar. Bir sütunun bitiş noktası bir sonrakinin başlangıç noktasıdır.
5. Metin kutusunda her sütun için, her biri yanında bulunan üstbilgiyi tanımlayın.

   Not: Karşıya yüklemek için yalnızca üstbilgisi olmayan TXT dosyaları önerilir. Üstbilgisi olan bir TXT dosyası karşıya yüklenirse, üstbilgi bir kayıt olarak kabul edilir. Herhangi bir üstbilgi uyumsuzluğu Genel Yükleme geçmişinde raporlanmaz. Bunlar, Genel Karşıya Yükleme yolu altındaki Hata Günlüğü klasöründen kullanılabilir.

6. Bir sütunu silmek için, sütun boyunca Kaldır'ı **tıklatın** ve görünen Onay Sil açılır menüsünde onaylayın. Son sütun silinemez.
7. **Değişiklikleri kaydetmek için UYGULA** düğmesini tıklayın. Uygulandıktan sonra, değişiklikler geri döndürülemez. Sütun başlıkları artık sonraki alanlarda veri eşleme için doldurulur. Üstbilgileri alanlarla eşleştirmek için Alan Eşleme bölümüne gidin.

Veri Şeması

1. Veri Şemasına gidin. Şablon dosyasındaki tüm alanlar açılır listede görüntülenir. Her alanın özelliklerini tanımlayın.
2. Float **, String** , Number **ve**DateTime'dan bir **Veri Türü**seçin.
3. Seçilen veri türü DateTime **ise**, bir **Biçim** seçin.

İfade Oluşturucu

1. İfade Oluşturucu'ya gidin ve YENI **OLUŞTUR'u tıklayın**.
2. bir **İfade Adı** girin.
3. Açılır listeden bir **İşlev** seçin. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları (karşıya yükleme dosyanızdaki üstbilgi alanları) ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**.
4. Parametre 1'e karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**. Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
5. Parametre 2'ye karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**. Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
6. Parametre 3'e karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**. Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
7. Kaydet'i

tıklayın. **Yapı**

Koşulu

1. Yapı Koşulu **Tab'na** gidin. Bu, bir kampanya ve Profil için yapı koşulunu görüntüler. Kullanıcı koşulu Eylem'den düzenleyebilir veya silebilir.
2. Yeni bir koşul oluşturmak için Koşul **Ekle'yi tıklayın** .
3. Açılır listeden bir **Kampanya Adı** ve bir **Profil Adı** seçin.

4. Dosyayı karşıya yüklemenin iki yolu vardır. Bu, LCMGlobalUploader *bileşeninin web.config dosyasındaki* Record- sMovedToAllMatchedConditions *yapılandırması* tarafından kontrol edilir.
    a. Doğru - Bir iletişim kaydının birden çok kampanya için koşulları karşıladığı birden çok kampanyaya
    b. Yanlış - İletişim kaydının koşulla eşleşen ilk kampanyaya yüklendiği tek bir kampanyaya.
5. Bir **Gelişmiş Oluşturucuyu** etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için bkz . Gelişmiş Yapı Koşulu.
6. Karşıya Yükle'yi **tıklayın**.

Yapı koşulu aşağıdaki alanları görüntüler:

Alan Adı	Açıklama
SequenceID	İletişim işleminin gerçekleştiği kampanyanın sıra kimliğidir.
Kampanya	Kampanyanın adı.
Profil Adı	Profilin adı.
Koşul	Koşulun adı.
Eylem	Gerçekleştirilecek eylem.

API Kullanarak Yapılandırma

Dosya Al

1. + **Ekle** simgesini tıklayın ve Genel Karşıya Yükleme Yapılandırması'na gidin.
2. Karşıya yükleme için bir **Kaynak** seçin.
    a. **Genel yükleme için yeni bir dosyayı yapılandırmak üzere bir Yeni** dosya seçin.
    b. Koşulları mevcut **bir** dosyaya güncellemek için mevcut bir dosyayı seçin.
3. Seçilen **Kaynak** Yeni **ise**, bir **Sınırlayıcı seçin**
4. Dosya Türü **olarak** API **seçin**. Kişileri karşıya yüklemek için Genel Karşıya Yükleme API kullanıyorsanız, bu seçeneği belirleyin. Bunun için iletişim ayrıntılarını içeren bir şablon (veri kaynağı) gerekir. Şablon dosyasındaki alanları veri şemasına eşleyebilir, koşulları yazabilir ve kişileri karşıya yükleyebilirsiniz.
5. **Şablon Adı** girin. Bir şablon giriş gereksinimlerini API tarafından belirtildiği şekilde içerir.

Veri Şeması

1. Veri Şemasına gidin. Şablon dosyasındaki tüm alanlar açılır listede görüntülenir. Her alanın özelliklerini tanımlayın.

2. Float **, String** , Number **ve**DateTime'dan bir **Veri Türü**seçin.
3. Seçilen veri türü DateTime **ise**, bir **Biçim** seçin.

İfade Oluşturucu

1. İfade Oluşturucu'ya gidin ve YENI **OLUŞTUR'u tıklayın**.
2. bir **İfade Adı** girin.
3. Açılır listeden bir **İşlev** seçin. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları (karşıya yükleme dosyanızdaki üstbilgi alanları) ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i tıklayın .
4. Parametre 1'e karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i tıklayın . Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
5. Parametre 2'ye karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**. Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
6. Parametre 3'e karşı Ayarlar'ı **tıklayın** . Bu expres-sion için seçebileceğiniz üç parametre vardır. Sol, Sağ, Alt Dize ve Değiştir işlevleri için tüm Şema Alanları ve Sistem Alanları doldurulur. Bunlardan birini seçin ve Seç'i **tıklayın**. Diğer tüm tarih, gün ve saatle ilgili işlevler için, yalnızca **Şimdi'yi** seçebilirsiniz.
7. Kaydet'i

tıklayın. **Yapı**

Koşulu

1. Yapı Koşulu **Tab'na** gidin. Bu, bir kampanya ve Profil için yapı koşulunu görüntüler. Kullanıcı koşulu Eylem'den düzenleyebilir veya silebilir.
2. Yeni bir koşul oluşturmak için Koşul **Ekle'yi tıklayın** .
3. Açılır listeden bir **Kampanya Adı** ve bir **Profil Adı** seçin.
4. Dosyayı karşıya yüklemenin iki yolu vardır. Bu, LCMGlobalUploader *bileşeninin web.config dosyasındaki* Record- sMovedToAllMatchedConditions *yapılandırması* tarafından kontrol edilir.
   a. Doğru - Bir iletişim kaydının birden çok kampanya için koşulları karşıladığı birden çok kampanyaya
   b. Yanlış - İletişim kaydının koşulla eşleşen ilk kampanyaya yüklendiği tek bir kampanyaya.
5. Bir **Gelişmiş Oluşturucuyu** etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için bkz . Gelişmiş Yapı Koşulu.
6. Karşıya Yükle'yi **tıklayın**.

İş Sonucu

İş sonucu, bir temsilci tarafından bir müşteri ile etkileşimin sonucuna dayalı olarak ayarlanan eğilimdir. İş sonucu, her iş sonucu için geri çekme ve doğurma kurallarını tanımlar.

Örneğin, bir kredi kartı sahibi bakiyeyi ödediğini doğrulayabilir. Açıklamanız, Ödenecek Şekilde Kesinleştirilmiş olabilir. Bu durumda, bu iş sonucunu Başarılı olarak ele alabilirsiniz. Başarılıysa, iş sonucunu iletişim kaydını kapatacak şekilde yapılandırabilirsiniz. Bunun tersine, kredi kartı sahibinin ödemeyi reddetmesi durumunda, açıklamanız Ödenecek Şekilde Reddedilebilir ve iş sonucunu Başarısızlık olarak ayarlayabilirsiniz. Yine, iş sonucunu, daha ileri bir tarihte iletişim kaydını yeniden planacak şekilde yapılandırabilirsiniz.

Kullanıcı yeni bir iş sonucu oluşturabilir, bir iş sonucunu düzenleyebilir ve silebilir.

Senkronizasyon Platformu Sonuçları

Not: **Global_<dialername>_Wrap-up** işlevi Webex Contact Center için geçerlidir.

Not: SYNC DISPOSITION düğmesini kullanarak Nice CXone Eğilimi'ni senkronize edebilir ve yeni iş-uygunluk sonuçları oluşturabilirsiniz. Bu, Nice CXone için geçerlidir.

İş Sonuçları, Çalışma Alanı'nda temsilci tarafından kullanılabilir.

Bir temsilci arayan ile Kampanya Yöneticisi uygulamasını senkronize ettiğinde, toparlama kodları alınır ve Global_<dialername>_Wrap-up **grubu altında** görüntülenir. Kampanya Yöneticisi, Agent Desktop içinde ayarlanan bir iş sonucuna göre tanımlı Toparlama koduna öncelik verir.

Yeni bir iş sonucu ekleyemez veya gruptan bir iş sonucu kaldıramazsınız. Sonraki sayfada "Üst Sonuçlar"ı tanımlayabilir ve Sonuç Türü **, Yeniden Zamanlama Süresi , Maks Yeniden Deneme ,** Öncelik **,** Kurşun Puanı **vb** . iş sonucu özelliklerini değiştirebilirsiniz.

Yeni bir İş Sonucu Ekleme

İş Sonucu Grubu

1. Ekle'yi **tıklatın** ve İş Sonucu **Ekle'ye**gidin.
2. **İş Sonucu Grubu Adını** ve **Açıklamasını** girin.
3. İleri'yi **tıklayın**.

Üst Sonuçlar

1. **Üst Sonuçlar** Tab gidin ve Ekle'yi **tıklayın**.
2. Bir **Üst Sonuç Adı** ve bir **Üst Sonuç Açıklaması** girin.
3. Action **Tab altında** Kaydet'i **tıklayın** .
4. İleri'yi **tıklayın**.

Sonuç

1. OutcomeTab öğesine **gidin ve Ekle'yi** tıklayın **.**
2. Bir **Sonuç** adı girin ve açılır listeden bir **Üst Ad** seçin.
3. **Başarısızlık veya Başarı gibi Sonuç Türünü** seçin.
4. **Yeniden Planlama Süresi**, **Maks Yeniden Deneme**, **Öncelik** ve **Kurşun Puanını** girin.
5. TURN **kişiyi kapatmak için** İletişimi **Kapat'ı ON** olarak seçin.
6. TURN **modu kaldırmak için** Kişiyi **Kaldır to ON** .
7. Action **Tab altında** Kaydet'i **tıklayın** .
8. Kaydet'i **tıklayın**.

İş Sonucunu Düzenleme veya Silme

Kullanıcı bir iş sonucunu düzenleyebilir ve silebilir.

Sonucu Düzenleme

1. Bir İş Sonucu seçin ve Eylem **Tab altında** Düzenle'yi **tıklayın** .
2. Parametreleri güncelleyin ve Grubu

Güncelle'yi tıklatın . **Sonucu Silme**

1. Bir İş Sonucu seçin ve Eylem **Tab altında** Sil'i **tıklayın** .
2. İş sonucunu kaldırmak için uyarıyı okuyun ve Sil'i **tıklayın**

Alanlar

Alan	Açıklama
İş Sonucu Grubu Açıklaması	İş sonucu grubunun açıklaması
Üst Sonuç Adı	Üst sonucun adı

Üst Sonuç Açıklaması	Üst sonucun açıklaması
Eylem	Bir sonuç için atacak eylemi tanımlar. Kullanıcı bir sonucu düzenleyebilir veya silebilir.
Sonuç	Sonucun adı. Sonuç, bir temsilci tarafından bir customer ile etkileşimin sonucuna dayalı olarak ayarlanan eğilimdir.
Sonuç Türü	Hata veya başarı gibi sonuç türünü tanımlar
Yeniden Planlanan Saat	bir iletişim kaydının bir sonuç için yeniden planlanacağını gün ve saati tanımlar
Maks Yeniden Deneme	Bu, bir temsilci bir çağrı için iş sonucu belirlediğinde izin verilen yeniden denemelerin sayısıdır. Bu numaraya ulaşıldıktan sonra, kişi bir sonraki geçerli moda çevrilir. Başka geçerli mod yoksa, Günlük veya Genel Yeniden Denemelere ulaşılana kadar uygulama bu mod üzerinde bu uygulamayı yeniden denemeye devam eder.
Öncelik	Bir sonucun öncelik sırasını tanımlar. Bu iletişim kaydını daha yüksek öncelikli sağlamak için sayıyı uygun şekilde ayarlayın.
Kurşun Puanı	Bu, geçerli sürüm için geçerli değildir.
Kişileri Kapatma	İletişim kaydının kapatılması gerekip gerekmeyeceklerini belirtin.
PCB'ye Tutun	Aynı temsilciye kişisel geri arama yapma seçeneği. şu anda bağlı olan çağrı kişisel bir geri arama iletişim kaydıdır ve eğilimden sonra, PCB bağlantısı olarak sürdürülmesi gerekir, TURN PCB anahtarını KORU AÇILIR. **Not**: Kişisel geri arama özelliği şu anda kullanılamıyor. Gelecekteki bir sürüm için planlandı.

Durum, Alan Kodu ve Posta Kodu

Durum/Alan/Posta Kodu bölümü, duruma özel aranabilir süreleri, alan kodlarını ve POSTA kodlarını yöneterek yerel telekentleme düzenlemelerine uyum sağlar. İlgili durumlara ve saat dilimlerine eşlenen Posta kodları ve Alan kodlarını içeren bir ana liste bulundurarak, hafta sonları ve diğer geçerli dönemler de dahil olmak üzere izin verilen zamanlarda bireylere dokunmak için yasal gerekliliklere bağlılık sağlar.

Durum Ekleme

Yeni Durum eklemek için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. **Sistem Menüsü altında Durum/Alan/Posta Kodu'na** gidin.
2. Duruma gidin ve Durum Ekle'yi **tıklayın**.
3. **Durum** adını girin.
4. Açılır listeden **Bölge Adı'nı** seçin.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Posta Kodu Ekleme

Yeni bir Posta Kodu eklemek için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Posta Kodu Tab gidin.
2. Posta Kodu **Ekle'yi**tıklayın.
3. **Posta Kodunu** girin.
4. Açılır listeden **Bölge Adı'nı** seçin. Bu alan zorunludur.
5. Açılır listeden **Durumu** seçin. Bu aynı zamanda zorunlu bir alandır.
6. **Gerekirse durumu engellemek için Durumu** Engelle düğmesini açın.
   a. Anahtar açıksa, durumun engellenmesi gereken başlangıç tarihi ve saatini **girin** .
   b. Engellemenin **ne zaman sona ereceğini tanımlamak için Bitiş Tarihi & Saati** girin.
7. Girişi kaydetmek için Eylem **Tab altında** Kaydet'i **tıklatın** .

Posta Kodu Alma

Posta **kodunu almak** için:

1. Alma Posta Kodu'na gidin.
2. Dosya **Seç'i tıklayın** ve bir posta kodu dosyası seçin.
3. Alanı karşıya yüklenen dosyadan eşleyin. Açılır listeden map-ping için uygun değerleri seçin. **Posta Kodu**, **Bölge Adı** ve **Durumu** eşleştirme. Bunlar zorunlu alanlardır.
4. Al'ı **tıklayın**.

Engelleyecek veya Engeli Kaldıracak Posta Kodu Alma

Engelleyecek veya engellenenleri kaldırmak üzere Posta kodları dosyasını almak için:

1. Blok/Engeli Kaldır'a gidin.
2. Blok veya **Engeli Kaldır'dan**dosya türünü seçin.
3. Dosya **Seç'i tıklayın** ve bir posta kodu dosyası seçin.
4. Posta kodunun **engellenmesi veya kilitlenmesi için Başlangıç Tarihi/Saati** ve **Bitiş Tarihi/Saati'nı** seçin.
5. Metin dosyanızdaki tüm alanlar Alan Eşleme **Bölümündeki açılır listede** görüntülenir. Eşleme için açılır listeden bir **Posta Kodu** seçin.
6. Al'ı **tıklayın**.

Alan Kodu Ekleme

Alan kodu eklemek için:

1. **Alan Kodu** Tab gidin ve Alan Kodu **Ekle'yi tıklayın**.
2. Sayısal değer olarak **Alan Kodu'nu** girin.
3. **Alan kodunu eşlemek için açılır listeden Bölge Adı'nı** seçin.
4. **Aşağı açılır listeden Durumu** seçin.
5. TURN **alan kodunun** Engelleme Durumunu **Açık** veya **Kapalı olarak değiştirin**. Bu, alan kodunu engellemenize ve engellemeyi kaldırmanıza olanak sağlar.
   a. Anahtar açıksa, durumun engellenmesi gereken başlangıç tarihi ve saatini **girin** .
   b. Engellemenin **ne zaman sona ereceğini tanımlamak için Bitiş Tarihi & Saati** girin.
6. Action **Tab altında** Kaydet'i **tıklayın** .

Alan Kodu Alma

Alan kodunu almak için:

1. Alma Alan Kodu'nu tıklayın .
2. Dosya Seç'i **tıklayın** ve bir alan kodu dosyası seçin.
3. Eşleme için açılır listeden uygun değeri seçin. **Alan Kodu**, **Bölge Adı** ve **Durumu** eşleştirme. Bunlar zorunlu alanlardır.
4. Al'ı **tıklayın**.

Engelleyecek veya Engeli Kaldıracak Alan Kodu Alma

Uygulama, engellenen alan iletişim kayıtlarını arayanlara teslim etmez. İletişim kayıtlarının iletimini engellemek için Alan Kodu işlevinin BLOCK/ UNBLOCK özelliğini kullanın.

Engelleyecek veya engellenen alan kodları dosyasını almak için:

1. Alan Kodu **>** Engelleme/Engellemeyi Kaldırma'ya gidin.
2. Engelle veya **Engeli** Kaldır'dan bir dosya türü seçin.
3. Dosya Seç'i **tıklayın** ve bir alan kodu dosyası seçin.
4. Bir alan kodunun **engellenmesi veya kilitlenmesi için Başlangıç Tarihi/Saati** ve **Bitiş Tarihi/Saati** seçin.
5. **Eşleme için açılır listeden Alan Kodu'nu** seçin.
6. Al'ı **tıklayın**.

Alan Kodunu veya Posta Kodunu Düzenleme

1. Bir Alan Kodu veya Posta Kodu seçerek Eylem altında Düzenle'yi **tıklayın** .
2. Ayrıntıları güncelleyin. TURN **Alan kodunu veya posta kodunu bloklamak için Durumu** Engelle anahtarını **AÇIN** .
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Durum/Alan/Posta Kodu **bölümünü tamamladıktan** sonra, Durum Grubu'nu oluşturmaya devam edin.

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Posta Kodu	Beş veya dokuz basamaklı bir posta kodu.
Durum	Durumu belirten ad
Blok Durumu	Bir alanın veya posta kodunun engellenip engellenmediği tanımlar
Başlangıç Tarihi/Saati	Alan kodunun veya posta kodunun engellenip engellenmesinin kaldırileceği başlangıç tarihi ve saati
Bitiş Tarihi/Saati	Alan kodunun veya posta kodunun engellenmesi veya engellemenin kaldırılabilmesi için bitiş tarihi ve saati
Eylem	Bir alan kodunu veya posta kodunu düzenlemeye veya silmeye olanak verir

Devlet Hukuku

Bazı ülkelerde, tek tek eyaletler farklı uzaktan ayırma düzenlemelerine ve çağrı protokollerine sahip olabilir. Durum Hukuku modülü, duruma özel aranabilir süreleri ve diğer uyumluluk gereksinimlerini belirtmenize olanak sağlar.

Devlet Hukuk Grubu bölümü, durum grupları tanımlamanıza ve yönetmenize olanak sağlar. Bu gruplar için, gruba dahil olan her durum için ilgili kanunlara ve regülasyonlara bağlılık sağlamak üzere, aranabilir süreleri ve diğer uyumluluk ayarlarını yapılandırabilirsiniz.

Not: Bir eyalet hukuk grubu, aynı anda çeşitli kampanyalarla eşlenebilir.

Örnek: Durum, teleyaksçının haftaiçi günlerde yalnızca saat 08:00 ila 6:00 PM ve Cumartesi günleri 8:00 2:00 PM arasında (Pazar günleri çağrı yapılmadan) araması gereken bir düzenlemeye sahip olabilir. Uyg. ation özelliğini, iletişim kayıtlarının yalnızca bu saatler içinde arama için teslim edilmesini sağlamak ve iletişim kaydının, eyalet yasalarına aykırı olarak teslim edilmediğinden emin olmak için yapılandırabilirsiniz.

Ayrıca, aşağıdaki örneklerle sınırlı olmayan bir yasa kombinasyonu da bulunabilir:

Durum 1 - 09 PM ile sabah 6 arasında hiçbir modda izin verilmeyen müşteri çağrıları; Pazar günleri hariç, saat 07:00 ile 09:00 arasında izin verilen bir Home sabit hattına; yalnızca 10 ve 2 PM Pazartesi ile Cuma arasında izin verilen bir cep telefonu. Sesli Posta ile ilgili kısıtlamalar da geçerlidir.

Durum 2 - Pazar günleri hariç, bir müşteriye Home yalnızca 6 PM ile 8 PM arası çağrılara izin verilir; ofis sabit hat sadece 10 1 PM Pazartesi ile Cuma arasında izin verilir; Pazar günü hiç arama yok; 6 PM ile sabah 6 arasında istenmeyen SMS yok.

Durum Kanun Grupları Tab, uygulamanızı arama, SMS/E-posta mesajları veya hatta Sesli postalar göndermeye ilişkin yasal gereksinimleri karşılamak için yapılandırmanıza olanak sağlar. Durum Kanunları Grubuna ek olarak, belirli durumlara belirli bir CCB koşul grubunu uygulayan Uyumluluk Koşulları Oluşturucusu'nu (CCB) yapılandırdığınızdan emin olun. Bu Durum Hukuku Grupları, iletişim kayıtlarını buna göre çevirmek için farklı kampanyalarla eşlenir. Bir Sate Hukuk Grubu, bir kerede çeşitli kampanyalarla eşlenebilir.

Eyalet kanun gruplarını eklemek için:

1. Eyalet Kanun Grupları'na gidin ve Durum Hukuku Grubu **Ekle'yi tıklayın**.
2. **Grubun Grup Adını** ve **Açıklamasını** girin.
3. **Birden çok durum eklemek için +** simgesini tıklayın.
4. Varsayılan ayarları uygulamak için, Varsayılan **anahtarını** Açık **olarak etkinleştirin**.

   Not: Varsayılan bölüm ayrıntıları yalnızca Varsayılan ayarın Açık olarak ayarlanması durumunda etkindir.
5. Mevcut **Durum Yasa Grupları** için **, Varsayılan Durum** diğer tüm durumlardan sonra sonunda görüntülenir.
6. Açılır listeden **Durum Adı'nı** seçin.
7. Açılır listeden **Bölge Adı'nı** seçin.
8. Durum eklemeniz gerekirse, Durum **Ekle'yi tıklatın**. Daha fazla bilgi için Durum Ekle bölümüne bakın.
9. İletişim kayıtlarının **durum için aranabileceği Zaman** çerçevesini girin.
10. Geçerliyse, haftanın her günü için belirli zaman aralıkları tanımlamak için Gün Zamanlamasını **Ayarla'ya tıklayın** .

    Not: Varsayılan olarak, burada tanımlanan zaman aralığı haftanın tüm günlerine uygulanır.
11. Grubu kaydetmek için Oluştur'u **tıklayın** .

Mod

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

1. Tüm Modları Etkinleştir **Etkinleştir** tüm modları etkinleştirmek için anahtar.
2. **Tüm Modlar** anahtarı etkin değilse, açılır listeden bir **Mod** seçin.
3. Başlangıç Saati **ve** Bitiş Saatini **girin**. Bu alanlar, seçilen modların etkinleştirildiği zaman penceresini tanımlar.
4. Birden çok mod eklemek için + **simgesini tıklayın** .

Uyumluluk Grupları

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

1. Uyumluluk Grubu **Tab'na** gidin.
2. **Uygun Uyumluluk Gruplarını** Seçilen Uyumluluk Grubuna taşıyın.

Devlet Hukuk Grubu Özellikleri

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

1. Müşterinin tercih ettiği **saat** seçeneğini etkinleştirin. Etkinleştirildiğinde, herhangi bir iletişim denemesinin yalnızca müşteri tarafından belirtilen zaman dilimi içinde yapılmasını sağlar.
2. İletişim kaydının Durum Grubuna **teslim edilmesi gerekiyorsa, Hızlandırılmış Arama** seçeneğini etkinleştirin.

Tatil Seç

1. Tatil **Tab'ne** gidin ve durum için Tatil'i **seçin** .

   Not: Uygulama geçerli ve gelecek yıl için tatilleri görüntüler.
2. Kaydet'i **tıklayın**.

Durum Kanununu Güncelleme

1. Durum adını veya durum grubu adını seçin ve Düzenle'yi **tıklayın**.
2. Ayrıntıları güncelleyin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Durum Kanununu Silme

1. Durum adını veya durum grubu adını seçin ve Sil'i **tıklatın**.
2. Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Alanlar

Alan	Açıklama

Durum Adı	Durum adı
Grup Adı	Durum gruplarının adı
Açıklama	Durum grubunun açıklaması
Bölge Adı	Durum pr'ının saat dilimi
Başlangıç ve Durdurma Süresi	, iletişim kayıtlarının durum için aranabileceği Başlangıç Saati'ni ve Durdurma Süresini tanımlar.
Genel Seç	Tüm posta kodlarını ve alan kodlarını aynı anda seçmenize olanak sağlar
Posta Kodu	Durumdaki posta kodu
Alan kodu	Alan kodu
Eylem	Bir durum veya durum grubunu silmenize veya düzenlemenize olanak verir
Tüm Modlar Etkin	Tüm modları aynı anda etkinleştirir
Müşterinin Tercih Ettiği Süre	Müşteri tarafından verilen süreleri etkinleştirir
Tatil Seç	Durum için geçerli olan tatilleri seçmenize olanak sağlar

Tatiller

Tatiller, festivaller, gözlemler, doğum yıldönümleri vb. göz önünde bulundurularak çeşitli coğrafi konumlara dayalı olarak ve kampanyalarla eşlenen tatillerin listesini tanımlar. Bunlar kampanyaların normalde çalışmadığı günlerdir. Tüm uygulama genelinde kullanılabilen tatiller ekleyebilirsiniz. Eklendikten sonra, bu hol-iday'leri yerel tonların gerektirdiği çeşitli kampanyalarla eşleştirebilirsiniz.

Yeni Tatil Ekleme

1. Tatil **Ekle'yi tıklayın** ve bir **Tatil Başlığı** girin.
2. Tatilin **Başlangıç Tarihini** ve **Bitiş Tarihini** girin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.
4. Bir **Tatil** seçin ve Kampanyaya **Tatil Ekle'yi tıklayın**.
5. Açılır pencerede harita için uygun kampanyaları seçin. Tüm kampanyaları seçmek için kılavuz üstbilgi satırındaki onay kutusunu seçin.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

Kampanyaya Tatil Ekleme

Bu özellik, bir tatili bir kampanyayla ilişkilendirmenizi etkinleştirir. Bunu yapmak için tatili seçin ve Kampanyaya **Tatil Ekle'yi tıklayın**. Seçilen tatille eşleştirmek istediğiniz Kampanyaları seçin ve Kaydet'i **tıklayın**.

Tatil Eşleme

Tatil Eşleme özelliği, tatiller ile bunlara eşlenen cam-sayfa arasındaki ilişkilendirmeyi görüntüleyerek yönetebilmenizi sağlayarak bu bağlantıları izlemenizi ve güncellemenizi kolaylaştırır.

Not: Tatil Grubu Ekle ve Tatil Al bu sürümde etkin değildir.

Alanlar

Alan	Açıklama
Tatil Başlığı	Tatil unvanı.
Başlangıç Tarihi	Tatilin başlangıç tarihi
Bitiş Tarihi	Tatilin bitiş tarihi.

URL

URL, herhangi bir özel sayfayı veya bir web sitesini Kampanya Yöneticisi uygulamasına katıştırarak bunun kampanya yöneticisi içinden başlatılmasını sağlar. Bu, başka bir tarayıcı Tab açarak sık görülen bir web sayfasına gözatma ihtiyacını ortadan kaldırır.

Kullanıcı bir URL ekleyebilir, düzenleyebilir, etkinleştirebilir, devre dışı bırakabilir veya silebilir. Sistem Menüsü etkinleştirildiğinde Sistem menüsündeki URL'ye kısayol görüntülenir. Bu, bu ekrana gitmek zorunda kalmadan URL'ye tek bir tıklamayla erişmeye yardımcı olur.

Url Ekleme

Yeni bir URL eklemek için:

1. URL Ekle'yi tıklatın **ve bir web sayfası** Adı **girin.**
2. **URL Adresini** ve URL'nin **Açıklamasını** girin.
3. Url logosunun URL Logosu'nun **tıklayın** ve bir resim seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**. URL listeye eklenir.
5. Gerekirse, Sistem menüsünde bu URL'ye kısayol görüntülemek için Menüyü **Etkinleştir-Açık seçeneğini etkinleştirin** . Bu, bu ekrana gitmek zorunda kalmadan URL'ye tek bir tıklamayla erişmenize yardımcı olur.

Url'yi Güncelle

1. Güncellenmesi için url'yi seçin ve Düzenle'yi **tıklayın**.
2. Ayrıntıları güncelleyin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Url'yi Silme

1. Güncellenmesi için url'yi seçin ve Sil'i **tıklatın**.
2. Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Alanlar

Alan	Açıklama
Ad	Url'nin adı
Açıklama	URL'nin açıklaması
URL	Yapılandırmak için uygulamanın Tekdüzen Kaynak Konum Belirleyicisi (URL)
Menüde Etkinleştir	Sistem menüsünde bu URL'ye kısayolu görüntüleyin. Bu, bu ekrana gitmek zorunda kalmadan URL'ye tek bir tıklamayla erişmenize yardımcı olur.
Eylem	Bir URL'yi silmenize veya düzenlemenize olanak verir

Profil

Profiller, iletişim kayıtlarını, iletişim kayıtlarını karşıya yüklemek veya DNC, NDNC, PEWC veya CPT iletişim kayıtları gibi Uyumluluğu karşıya yüklemek için kullanılır. Yüklemeler, ayar parametreleri, çeşitli alanları eşleme vb. ile ilişkili çeşitli etkinlikler profil düzeyinde işlenir ve karşıya yükleme sırasında tekrarlanması gerekmez.

Profil Oluştur

Bir profil eklemek için:

1. Yeni profil oluşturmak için + **Ekle'yi** tıklayın.
2. Açılır listeden **Profil Türü'ne** seçin. Aşağıdakilerden birini seçin:
    a. Arayan kişi **teslim etmek üzere kişileri karşıya yüklemek için Kişileri Karşıya Yükle'yi seçin** .
    b. Yeni bir yüklemeden önce veritabanındaki iletişim kayıtlarını temizlemek için İletişim Kayıtlarını Temizle **öğesini seçin** .

c. DNC/NDNC/PEWC/CPT iletişim kayıtlarını karşıya yüklemek için Uyumluluk **öğesini seçin** . Not: PEWC ve CPT yapılandırmalarını etkinleştirmek için İletişim No. Cisco CSM.

d. Alan kodlarını karşıya yüklemek için Alan Kodu **öğesini seçin** .

e. Posta kodlarını karşıya yüklemek için ZipCode **öğesini seçin** .

3. Bir **Profil Adı** girin ve profille eşleştirmek için bir **Kampanya Kimliği** seçin.

   Not: Kampanya Kimliği, iletişim kayıtlarını karşıya yükleme ve iletişim kaydı profil türü için geçerlidir.

4. Bir **Profil Yolu** girin. Kişileri Amazon S3'ten yerleştiriyorsanız bkz. İletişim kaydını Amazon S3'e yerleştirme.

   Not: Tesis içi ortamda profil yolu düzenlenebilir, ancak bulut ortamında düzenlenemez.

5. Devam'ı tıklatın .

Profil Türü

Profil türü Kişi Yükle ise, bkz. Kişi Yükleme Profili Türü. Profil türü, Yamyam İletişimi ise bkz . Profil Türü.

Profil türü Uyumluluk ise, bkz . Uyumluluk Profili Türü.

Profil türü Alan Kodu veya Posta Kodu ise, Bkz. Alan Kodu veya Posta Kodu Profil Türü.

Alanlar

Alan	Açıklama
Karşıya Yükleme Türü	Gerçekleştirilecek yüklemenin türü.
Kişileri Karşıya Yükleme	Arayan numaraya teslim etmek için kişileri karşıya yüklemenize olanak verir.
Fırça İletişim Kayıtları	Yeni bir yüklemeden önce uygulama veri tabanındaki iletişim kayıtlarının temizlenmesini sağlar.
Uyma	DNC/NDNC/PEWC iletişim kayıtlarının karşıya yüklenmesine olanak verir.
Alan Kodu	Alan kodunun karşıya yüklenmesine olanak verir.
ZipCode	Posta kodlarının karşıya yüklenmesine olanak verir.
Profil Adı	Profilin adı.
Kampanya Kimliği	Kampanya kimliklerinin listesini görüntüler.
Profil yolu	Profilin yolu.

Biçimlendirilmiş Dosya	Kişiler, boru (|), tilde (~) vb. veya virgülle ayrılmış dosya gibi bir ayırıcı ile ayrılmış çeşitli alanların olduğu biçimlendirilmiş bir dosyada kullanılabilir.

	Bu dosyalar yerel diske, paylaşılan bir yola veya Amazon S3, Basit Depolama Ser- vice üzerine yerleştirilebilir.
Veri tabanı	Kişiler bir veritabanı tablosunda veya Görünüm'de mevcuttur ve veritabanından doğrudan cam-paign'e yüklenebilir. Şu anda applic- ation yalnızca bir SQL veritabanından karşıya yüklemeyi destekler. Kişileri veritabanı tablosu veya görünümü üzerinden karşıya yüklemek, Profil Exe kesme Süresi alanında yapılandırılan zamanda günde sadece bir kez zamanlanabilir.
Salesforce CRM	Bir Salesforce kampanyasındaki mevcut iletişim kayıtları uygulama kampanyalarına indirilir. Bu iletişim kayıtları çevrilir ve Cisco CCE arayanından alınan sonuçlar Salesforce CRM uygulamasına geri güncellenir.
SF Kampanya Adı	Salesforce CRM'de oturum açan kullanıcı tarafından oluşturulan tüm kampanyalar burada doldurulur. Açılır listeden birini seçin. Oturum açan kullanıcı bir yöneticiyse, Salesforce CRM'de oluşturulan tüm kampanyalar doldurulur.
SF Üye Durumu	Salesforce CRM'nin iletişim kayıtları (üyeler) Gönderildi, Karşıya Yüklendi, Yanıtlandı, Hata vb. çeşitli durumlarla ilişkilendirilir. Bu durumlar burada onay kutusu olarak gösterilir. Cam-paign Manager kampanyasına aktarılmasını istediğiniz mem-ber durumlarını seçin. Birden çok üye durumu seçmenize izin verilir.
Sınırlayıcı	Kişi yükleme dosyasındaki çeşitli alanları ayıran karakter listesi
Sunucu Adı	Veritabanı sunucu adı
Öncelik	Bu iletişim kaydı için ayarlamak istediğiniz öncelik. Öncelik ne kadar yüksek olursa, iletişim arayan kişiye o kadar erken teslim edilir. Bir pri-ority seçmezseniz, varsayılan olarak tüm iletişim kayıtları aynı öncelik ile değerlendirilir. Aramadan sonra, iletişim stratejisine bağlı olarak bu iletişimlerin önceliği değişir.
Bölge Adı	İletişim kayıtlarının saat dilimini eşleme; çevirme, müşterinin saat dilimini temel alır. Saat Dilimi (kullanıcı tanımlı), Kampanyaya Özel Saat Dilimi, Posta Koduna Özel Saat Dilimi ve Alan-spe-

	cific Saat Dilimi, Duruma Özel Saat Dilimi ve Alan Posta Koduna Özgü Saat Dilimi.
Saat Dilimi	Bu alan kişi listesi yükleme dosyasındaki kullanıcı tanımlı bir alandır. Alanın adı, kişi yükleme dosyasında kullanıcı tarafından ayarlanan üstbilgiye bağlıdır. İletişim kayıtları bu saat dilimine göre çevrilir.
Kampanyaya Özel Saat Dilimi	İletişim kayıtları kampanyanın çalıştığı saat diliminde çevrilir.
Posta Koduna Özel Saat Dilimi	İletişim kayıtları, iletişim posta kodu ve ek posta kodu (varsa) kesişmenin bulunduğu saat dilimine göre çevrilir. Bunun için uygulama, belirtilen ek Posta Kodunu da denetler.
Alana Özel Saat Dilimi	Alana Özel Saat Dilimi - İletişim kayıtları, iletişim alanının ve mod düzeyinde posta kodunun (sağlanırsa) kesişim noktasında bulunduğu saat dilimine bağlı olarak çevrilir. Bunun için uygulama Mod Eşleme sn- tion'da yapılandırılan posta kodunu da denetler.
Duruma Özel Saat Dilimi	İletişim kayıtları, iletişim kaydının coğrafi durumuna göre saat dilimine göre çevrilir.
Alan Posta Koduna Özel Saat Dilimi	İletişim kayıtları, iletişim alanının birleşiminin ve posta kodu konumunun birleşiminin olduğu saat dilimine bağlı olarak çevrilir.
Alan Sınırlayıcı	Bir iletişim telefon numarasının bileşenlerini ayırmak için kullanılan sınırlayıcı. Bu yalnızca Bölge Adınız Alana Özel Saat Dilimi ise etkinleştirilir.
Durum Adı	Bu iletişimlerin ait olduğu coğrafi durum.
Alan kodu	İletişim kayıtları için geçerli alan kodu. Numara panelinden bir Başlangıç seçin. Bu, alan kodunun başladığı ilk karakterdir. Örneğin, telefon numaranız 12 haneliyse ve alan kodu ilk basamağıyla başladıysa, numara panelinden 1'i seçin. Numara panelinden bir Uzunluk seçin. Bu, Alan Kodunuzdaki Başlangıç alanından gelen karakter sayısıdır. Örneğin, telefon numaranızda 12 rakam varsa ve alan kodu birinci basamaktan üç basamaklıysa, numaradan 3'ü seçin.

	panel.
Posta Kodu	İletişim kayıtları için geçerli posta kodu.
Ek Zipcode	İletişim kayıtları için geçerli olan ek posta kodu. Not:Bir yapılandırma dosyası ayarı, Ek Posta Kodu özelliğine göre görev başına kontrol eder.
Ek Posta Kodu	Uygulama, bir con-tact'ı birden çok posta koduyla eşleştirme ve bu posta kodlarıyla ilişkili tüm saat dilimleriyle kesişen bir aranabilir pencereyi tanımlama olanağı sunar. Sistem, bir kayıt seviyesinde ilişkilendirilmiş en fazla iki posta koduna ve çağrı için yüklenen her kişi telefon numarası seviyesinde bir posta koduna izin verir. Sys-tem, bu numaraları bir kayıt düzeyinde ve aranmakta olan telefon numarasındaki eşleştirilmiş tüm posta kodlarında karşılıklı olarak intercing bir zaman aralığında çevirir.
İletişim Anı	bir kişiyi aramak için belirli bir tarih ve saat.
Moment Tarih Biçimi	İletişim Anı için tarih biçimi. Tarih biçimi için uygun seçenekler gg-AA-yyy, gg/AA/y, AA/gg-yyy, GG/AA-gg, gg/AA-gg,gg/AA-yy, gg/AA-y, AA-gg-y, AA/gg/y, y-AA-gg ve y/AA/gg.
Temsilci Kimliği	İletişim için temsilci kimliği.
Kurşun Puanı	Bir kampanyadan iletişim kurulacak en olası cus-tomer'i tanımlamaya yardımcı olur. Bu puan, iletişim seçim stratejisinin bir parçası olarak kullanılabilir ve karşıya yükleme veya toparlama sırasında ayarlanabilir ve iş /telefon sonucunu tanımlarken.
Aygıt Kimliği	Kimlik doğrulama bildirimlerinin gönderildiği cihazın benzersiz kimliği. Cihaz Kimliği bir mobil numara, uygulama kimliği veya mobil ekipman kimliği olabilir.
Konu	E-posta mesajının konu satırı.
Gövde	E-posta mesaj gövdesi.
Ek	E-posta ile birlikte gelen ek dosyasının yolu. Kişi yükleme dosyasının, ek dosyanın yolunu gösteren bir alan içerdiğinden emin olun.

SMS Alanlar	Mesaj açılır listesinden bir alanı eşleştirme.
Yaşama Süresi	Yaşama Süresi, karşıya yüklenen iletişim kayıtlarının listesinin, Cam-paign Manager Console üzerindeki diğer yapılandırmalara göre arama ve alt düzenleme için uygun olması için geçerlilik süresidir. Takvimden, Yaşanacak Saat için bir Başlangıç Tarihi seçin. Yaşama Süresi, eşlenen kampanyada kor yanıtlayan alanda verilen gün sayısına göre hesaplanır.
Üzerine Yaz	Kampanya düzeyinde, listeler genelindeki mevcut tüm iletişim kayıtları kapatılır ve yüklemeler yeni dokunsal öğeler olarak değerlendirilir. Liste düzeyinde, bu listeye ait mevcut tüm iletişim kayıtları kapalıdır ve yüklemeler bu liste için yeni kişiler olarak algılanır.
Ekleme	Karşıya yükleme düzeyi Kampanya ise yeni bir liste oluşturulur. Karşıya yükleme düzeyi Liste ise, listedeki mevcut kişilere kişiler eklenir. Yinelenen Filtre onay kutusu seçim için etkinleştirilir. Yinelenen Filtre dosyayı arar ve iş alanlarına göre filtrelenmiş, kopyaları dışarıda bırakarak benzersiz dokunsal öğeleri karşıya yükler.
Güncelle	Karşıya yükleme düzeyi Kampanya ise, filtrelenen iletişim kayıtları için iş alanlarını günceller.
NDNC Filtresi	Ulusal Arama Değil olarak işaretlenen iletişim kayıtlarının yüklenmediğinden emin olun.
DNC Filtresi	Arama Yok olarak işaretlenen kişilerin yüklenmediğinden emin olun.
Tür	ve NDNC veya DNC filtrelerinin uygulandığı alan.
Aralık (En az)	bir uygulamanın Sales-force CRM iletişim dosyasını aramak için zaman belirtme
Zaman Yuvası	Kampanya Yöneticisi uygulamasının Salesforce CRM uygulama dosyasını aramak için hangi saati belirleyeceğini belirtin.

Gizlilik Uyumluluğu

Gizlilik Uyumluluğu, bağlantı merkezinin California Tüketici Gizliliği Yasası (CCPA) ve Genel Veri

Koruma Yönetmeliği (GDPR) ile uyumlu olmasını sağlar. Bu, yöneticinin belirli bir iletişim kaydının Kişisel Olarak Kapsayıcı Bilgilerini (PII) aramasına ve dışa aktarmasına veya pseud-onynize etmesine olanak sağlar. PII bir telefon numarası, E-posta kimliği veya kampanyalara müşteri adayı listesinin parçası olarak yüklenen herhangi bir iş verilerini içerebilir.

Telefon numarası veya e-posta kimliği gibi tüm iletişim bilgilerinin girilerek akabinde aranması ve yıpratılması önerilir.

Çoksersizleştirme, bir iletişim kaydını maskeleyerek kimliği belirsiz hale getirir.

Örnek: Smoni kapsaması üzerine 1223334444 12XX33XX44 olur ve someone@example.com soXXonXXexXXplXcoX olur.

Verme veya SönenDönüşür

Verme veya Söner özelliğinin kullanılması, kullanıcının ilgili telefon numarasını, E-posta Kimliğini veya Müşteri Kimliğini kullanarak bir kişiyi doğrudan aramasına olanak sağlar.

Bir kişiyi doğrudan Yoksaymak veya vermek için aşağıdaki adımları uygulayın:

1. Telefon numarası **, E-posta Kimliği ve**Müşteri Kimliği'nden **kişi türünü** seçin. Uygun bir değer girin.

   Not: Bir kişiyi aramak için birincil ve alternatif telefon numarası olmak üzere en fazla iki telefon numarası kullanılabilir.

2. Ara'yı **tıklayın**. Arama veritabanındaki kayıtları doldurur.

   Not: Arama sonucu, temsilciler tarafından yapılan eylem isteklerinden herhangi biriyle eşleşiyorsa iletişim kaydının ilgili İstek Kimliğini de gösterir.

3. Arama sonuçlarını bir CSV dosyasına indirmek için Ver'i **tıklayın** .
4. İletişimi **gizli göstermek için VE** ONAY iletişim kutusunda Tamam'ı **tıklatın** .

Temsilci İsteği

Bu uygulama, temsilcilerin, müşteriler tarafından dile getirilen istekleri, yöneticilere ırmağı kesmesi veya müşteri PII'sine erişmesi için gönderme seçeneğine sahiptir. İstekler otomatik olarak izlenir ve daha fazla işlem için konsolda kullanılabilir. Yönetici istekleri işleyebilir.

1. Temsilci İsteği'ne gidin ve sayfa tüm istekleri görüntüler.
2. Yalnızca Bekleme İsteğini Göster özelliğini, durum isteği alınmış olarak bekleme isteğini görüntülemek için etkinleştirin.
3. İsteği tamamlamak için Eylem Tab altında Tamamlandı **olarak İşaretle'yi tıklatın** . Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .
4. Kayıtların ayrıntılarının otomatik olarak doldurulduğu Dışa Aktar/Mücevhert Tab'ne giden İstek Kimliği'ni **tıklayın** .
5. Kaydı CSV dosyası olarak vermek için Ver'i **tıklayın** . VERME ve YANITLAMA düğmeleri etkindir. İstek, PII'nin Dışa Aktar'ı içinse, YÖNÜNDENYİYE düğmesi devre dışı bırakılır.

6. **SENYİCİYİZ'i** tıklayın ve ÇokSırsızlaştırma Onay iletişim kutusunda Tamam'ı **tıklayarak** , Bu işlemi başlatır.

   Not: Temsilci İsteği Tab yalnızca Acqueon Masaüstü kullanan temsilciler için geçerlidir.

Bu bölümde aşağıdaki alanlar görüntülenir:

Alan	Açıklama
İstek Kimliği	İsteğe karşılık gelen benzersiz kimlik.
İstek Türü	Bu istek türünü – Yoksaynymize'ye veya PII'yi Dışa Aktarmak için) gösterir.
Telefon Numarası	İsteğin yükseltildiği Telefon numarası.
E-posta Kimliği	İlgili kişinin E-posta Kimliği.
Müşteri Kimliği	Yapılandırıldığı gibi, iletişim kaydına karşılık gelen iş alanı.
Müşteri Adı	Müşterinin adı
Durum	İsteğin durumu (örneğin, İstek alındı, işlendi ve iletildi)
Temsilci Adı	İsteği yükselten temsilcinin adı.
Temsilci Yorumları	İsteğe özel yorum.
Eylem	Tamamlandı olarak İşaretle düğmesini görüntüler. Düğmeyi tıklamak, cor-respond istek durumunu TAMAMLANMIŞ olarak değiştirdi ve ilgili istek için düğme devre dışı bırakıldı.

E-posta Şablonu

Kullanıcı, temsilciler tarafından tetiklenen her istek için gönderilecek e-postaların şablonlarını ayarlayabilir. Kullanıcının her istek türü için Access veya (*) (*) gibi birden çok şablonu olabilir.

Müşterilerin PIN'ine erişim isteklerine ilişkin e-posta şablonunun ayarlandığı erişim bölümü kullanılır. Pseud- onymize bölümü, müşterilerin PII'sini ırmağı kesme istekleri için e-posta şablonunun ayarlandığı yerdir.

Erişim ve MücevherAyrın Tab içinde aşağıdakileri yapın:

1. E-postaların **temsilciler tarafından tetiklenen isteklere gönderilmesi gereken E-posta Sunucusunu** seçin.
2. Alıcı e-posta adresini **Alıcı** alanına girin. Ayırıcı olarak virgül (,) kullanarak birden çok e-posta adresi girin.
3. E-postanın **Konusunu** Girin
4. Aralık gün sayısını, Her **Seferinde Anımsat alanına** ve e-posta için bir anımsatıcı ayarlamak için gereken süreyi girin.
5. Metin kutusuna E-posta içeriğini girin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Alan

Alan	Açıklama
E-posta Sunucusu	E-posta sunucusu.
Hedef	Alıcı e-posta adresidir.
Konu	E-postanın konusunu tanımlar.
Her	E-posta için anımsatıcı gönderilecek zaman aralığının gün sayısı.
Zamanında	Anımsatıcının görünmesi gereken saati ayarlayın.
E-posta içeriği	Metin alanındaki e-posta içeriği. E-postaya eklenecek uygun giriş alanları arasından seçim yapmak için açık küme ayraçını ({) kullanın.

Diğer Ayarlar

Aşağıdakileri yapabilirsiniz:

Deneme Sayacı

Deneme Sayacı, önceden yapılandırılmış her telefon sonucuna sonuç türleri atamanıza olanak sağlar. sonucun Doğru Taraf iletişimi (RPC) olup olmadığını belirleyebilirsiniz. Uygulamadan çevrilen dokunmalar için yapılan her yeniden denemenin sayısını tutabilirsiniz.

Diğer Ayarlar > **Attempt Sayacına** gidin. Bir sonuç grubu seçin, gerekli alanları güncelleyin, gerekli alanları etkinleştirin veya devre dışı bırakın ve KAYDET'i **tıklayın**. Sayfa aşağıdaki parametreleri görüntüler:

Alan	Açıklama
Sonuçlar	Tüm telefon sonuçlarını listeler
Tür	Telefon Sonucu gibi her sonucun Sonuç Türü
RPC Türü	Sonuç türünü RPC Türü veya RPC Olmayan Türü olarak ayarlamanıza olanak verir. Yeni bir Telefon Sonucu ekleyemezsiniz. Atanan sonuç türünü yalnızca RPC'den RPC Olmayan'a veya tersi yönde değiştirebilirsiniz. Doğru Taraf İletişim Kaydı (RPC), iletişim kurmak istediğiniz kişinin sesli aramanıza yanıt verdiğini doğrulayabileceğiniz telefon veya iş sonucudur. Sesli aramanız hedeflenen kişi tarafından yanıtlanmadığında telefon sonucu, Doğru Taraf Olmayan İletişim Kaydı (RPC olmayan) sonucudur. Örneğin, bir telesekreter, faks makinesi, yanıt yok

	vb.

Genel Yeniden Deneme	Bir kampanyadaki her iletişim kaydını çevirmek için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısı. Global yeniden denemeler alt edildiğinde iletişim kayıtları aranmamaktadır.
Günlük Yeniden Deneme	Bu, bir kampanya için bir günde her iletişim kaydını aramak için yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısıdır.
Mod Yeniden Deneme	Bu, bir sonraki moda geçmeden önce yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısıdır. Ancak, sonuç yeniden deneme sınırına daha önce ulaşılırsa, arama bir sonraki kullanılabilir modda gerçekleştirilir. İkinci bir mod kullanılamıyorsa, Günlük ve/veya Genel yeniden deneme sınırına ulaşılana kadar tek kullanılabilir mod çevrilir.
Sonuç Yeniden Denemesi	Bu, bir sonraki moda geçmeden önce yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısıdır. Ancak, mod yeniden deneme sınırına daha önce ulaşılırsa, arama bir sonraki kullanılabilir mod için gerçekleştirilir. İkinci bir mod kullanılamıyorsa, Günlük ve/veya Genel yeniden deneme sınırına ulaşılana kadar tek kullanılabilir mod çevrilir.
Pencere Yeniden Deneme	Bu, arayan bir pencerede yapılabilen maksimum yeniden deneme sayısıdır.
Canlı Çağrı Sonucu	Uygulamanın bu sonucu canlı bir çağrı sonucu olarak (müşteri tarafından yanıtlanmış çağrı olarak) dikkate almak üzere onay kutusunu seçin. Canlı çağrı sonucu Terk Edilen Yüzdesi'nin hesaplanmasında kullanılır.

Boyut

Boyut, özelleştirilmiş raporlar oluşturulmasını sağlar. Kampanya Yöneticisi, çok çeşitli gerçek zamanlı raporlar ve geçmiş raporları sağlar. Kampanyalarda, bazıları zorunlu, bir kısmı isteğe bağlı, belirli kampanyaya özel gereksinimlere göre yapılandırılmış iş parametreleri vardır.

Örnek, Satış Kanalı bir kampanyadaki ikinci iş parametresi, diğerindeki beşinci iş parametresi olabilir. Kampanya düzeyinde, iş parametrelerine dayalı raporlama mümkündür. Bununla birlikte, kurumsal seviyede, çeşitli kanallarda ve çeşitli kampanyalarda satış bilgilerine gereksinim duyarsanız, Boyut gidilecek yoldur. Nerede yapılandırılmış olursa olsunlar, benzer iş parametrelerini kampanyalar arasında tek bir boyut altında eşleyebilirsiniz.

1. **Dimension** Tab öğesine gidin ve BOYUT **OLUŞTUR'u tıklayın**.
2. Bir **Boyut Adı** ve bir **Açıklama** ekleyin.

3. **İş Yeri Alan Kartı Türü için Kredi Kartı, Kredi Kartı, Kredi Kartı, Ücret Kartı veya Bağlılık Kartı gibi bir Boyut Değeri** girin. Kredi kartında kurumsal seviyedeki verileri gruplandırarak özelleştirilmiş bir rapor istiyorsanız, bu alana Kredi Kartı girebilirsiniz.
4. Daha fazla değer eklemek için Ekle'yi **tıklatın** ve Boyut Değerini ekleyin .
5. Kaydet'i

tıklayın .

Boyutu Sil

Mevcut değerleri silmek için Sil **düğmesini kullanın** .

Uyarıcı

Kampanya Yöneticisi çeşitli bileşenlerden ve hizmetlerden oluşur. Uygulamanın sorunsuz ve sorunsuz çalışması için tüm bunların birlikte çalışması gerekir.

Alerter, düzgün çalışmak için tüm servis ve bileşenleri tarar uygulama üzerinde kendi kendini algılayan bir tesistir. Bir hizmet devre dışıysa, uyarıyı gönderen, burada con-figured olarak belirlenmiş bir E-posta Kimliğine E-posta ile bir uyarı gönderir. E-posta uyarısını alıcılar için burada yapılandırabilirsiniz. Bu, arayan yöneticisinin düzeltme adımları atmasına yardımcı olur.

1. Alerter **Tab'a** gidin.
2. **Gönderen E-posta** adresi girin. Bu, Gönderen alanında, uyarıcı yalnızca şunları yaparken posta gönderdiğinde görüntülenir:
   a. Herhangi bir bileşen durduruldu veya çalışmaya başladı
   b. SNMP Alıcısı tarafından yükseltilmiş herhangi bir uyarı. Bkz . E-posta Ayarları.
   c. Yapılandırılmış alıcıya zamanlanmış bir rapor gönderilir.
3. E-postanın gönderildiği bir **SMTP** sunucu adresini ve SMTP sunucusu için ayrılan bir **SMTP Bağlantı Noktası'nı** girin.
4. SMTP sunucusu için bir **Kullanıcı Adı** ve SMTP sunucusu için bir **Parola** girin.
5. **Alıcı E-posta Kimliği** girin. Uyarı E-postası bu E-postaya gönderilir.
6. Daha fazla alıcı eklemek için, E-posta Kimliği **Ekle'yi** tıklatın **ve ekleyin**.
7. Kaydet'i

tıklayın. **Alıcıları**

silme

Alıcıları silmek için Sil **düğmesini kullanın** . Kaydet'i **tıklayın**.

Alanlar

Alan	Açıklama

Benzersiz Tanımlayıcı	Benzersiz Tanımlayıcı'nın adı. Benzersiz bir kimlik sağlamaya yardımcı olur

	birden çok kampanyada özdeş iş alanlarına.
Ortak Alan	Özdeş iş alan adı
Veri Türü	İş parametresinin veri türü(örneğin • Sayı, sayısal veriler için. • Ondalık değere sahip sayılar için Float. • Tarih ve saati temsil eden değerler için DateTime. Bu veri türünü seçerseniz, Biçim alanında istediğiniz tarih biçimini seçin. • Herhangi bir karakteri içeren alfasayısal veriler için dize.
Boyut Adı	Boyutun adı. Boyut, özelleştirilmiş bir rapor oluşturmanıza yardımcı olur.
Açıklama	Boyutun açıklaması
Boyut Değeri	kredi kartı, kart kartı gibi prise düzeyindeki verileri girerek özelleştirilmiş bir rapor gruplandırması istediğiniz bir değer tanımlar
Gönderen E-postası	Uyarıyı yapan kullanıcının posta gönderdiği e-posta Kimliği
SMTP	E-postanın gönderildiği sunucu adı
SMYP Bağlantı Noktası	SMTP sunucusu için ayrılan bağlantı noktası
Kullanıcı Adı	Kampanya Yöneticisi'nin E-posta göndermek için kullandığı SMTP sunucusunun Kullanıcı Adı
Parola	Bir kullanıcının kimliğini doğrulama parolası
Alıcı E-posta Kimliği	Uyarı E-postası bu E-postaya gönderilir

Temsilcileri Yeniden Atama

Not: Temsilcileri Yeniden Ata özelliği geçerli sürümde desteklenmiyor.

Bu, kullanıcıların şu anda bir iletişim kaydıyla eşlenmiş olan bir temsilciyi yeniden atamasına olanak verir.

Filtrele

Filtre oluşturmak için:

1. Çağrı atamak için bir **Temsilci Kimliği** seçin. Birden çok temsilci kimlikleri seçebilirsiniz.
2. Yalnızca silinen temsilcileri Temsilci Kimliği **seçeneği altında** görüntülemek için, Yalnızca Silinen Temsilcileri Göster seçeneğini etkinleştirin **.**
   seçenek.
3. **Çağrı Başlangıç Tarihini** ve **Arama Bitiş Tarihini** seçin.
4. Gerekirse, yeni kişileri buna dahil etmek için Yeni **Kişi** onay kutusunu seçin.
5. Açılır listeden **Kampanyayı** seçin. Birden çok kampanya ekleyebilirsiniz.
6. Gerekirse, kullanıcı Yapı Koşulu **anahtarını Açık** olarak **ayarlayabilir**. Bkz **. Yapı Koşulu**.
7. Belirli **koşullara bağlı olarak iletişim kayıtlarını doldurmak için İletişim Kayıtlarını Göster'i tıklatın** . Aşağıdaki para-sayaçlar görüntülenir:

Alanlar	Açıklama
Seç	Belirli bir kişiyi seçmek için onay kutusu.
Kampanya Kimliği	İletişim kaydına atanan kampanya kimliği.
İletişim Kimliği	İletişim kaydına atanan iletişim kimliği.
CallType	Çağrının Normal veya Geri Arama gibi çağrı türü.
GeriÇağrıDrıTartmaTart	Geri arama yapmak için tarih ve saat.
ValidModes	Bu geri arama için geçerli olan modlar.
Liste Kimliği	Bu iletişim kaydının karşıya yüklendiği liste kimliği.
Durum	Açık, Yeniden Planlanmış vb. iletişim durumu.
Kampanya Kimliği	Bu iletişim kaydının yüklendiği kampanya.
Temsilci Kimliği	Bu iletişim kaydının atandığı Temsilci Kimliği.
PreviousAgent	Bu iletişim kaydına atanmış önceki temsilci.

8. Kullanıcı filtreye, **Tümünü** Seç'e ve **Genel Seç'e** bağlı olarak kişileri görüntüleyebilir. Tümünü Seç, geçerli sayfadaki tüm kişileri seçmek için kullanılır; Genel Seç ise tüm sayfalardaki doldurulan tüm kişileri seçmek için kullanılır. Temsilciyi yeniden atamak için:
9. Seçili iletişim kayıtlarını diğer temsilcilere yeniden atamak için eylem'i **tıklatın** . Bu açılır liste yalnızca etkin temsilcileri görüntüler.
10. Bir **Temsilci Kimliği** girin. Yeni temsilcinin çağrıyı farklı bir zamanda işlemesi gerekiyorsa Güncelleme Süresini **tıklayın** . **Başlangıç Saatini ve Bitiş Saatini güncelleyin**.
11. Temsilciyi **Yeniden Ata'ya tıklayın**.

Alanlar

Alanlar	Açıklama

Yeni Kişi	Yeni kişileri dahil et
Kampanya Kimliği	İletişim kaydına kampanya kimliği atandı
İletişim Kimliği	İletişim kaydına atanan iletişim kimliği
CallType	Çağrının çağrı türü - Normal veya Geri arama
GeriÇağrıDrıTartmaTart	Geri arama yapmak için tarih ve saat
ValidModes	Bu geri arama için geçerli olan modlar
Liste Kimliği	Bu iletişim kaydının karşıya yüklendiği liste kimliği
Durum	İletişim durumu (örneğin, açık, rescheduled, vb.)
Temsilci Kimliği	İletişime atanan Temsilci Kimliği
PreviousAgent	Con-tact'e daha önceki temsilci atandı
BusinessField	Uygun iş alanlarını listeler
İsteğe BağlıİŞ Alanları	Kullanılabilir isteğe bağlı iş yeriness alanlarını listeler
Eylem	Bir temsilciyi yeniden atama seçeneği sunar

Genel İş Parametreleri

Bunlar Kampanyalarda kullanılan İş Alanlarıdır. Ayrıca, kampanyalar genelinde genel kullanım veya Uyumluluk Koşulları Oluşturucusu'nda (CCB) kullanılmak üzere benzersiz ve ortak alanlar oluşturabilirsiniz. Bir kampanyada izin verilen iş alanı alanı sayısı 30'dir; bunlara 5 benzersiz ve ortak alan ek olarak, kampanya düzeyinde izin verilen 25 iş alanı da dahildir.

- Benzersiz Kimlik - Bu alanları Müşteri Kimliği, Hesap Kimliği vb. gibi iş alanları oluşturmak için kullanabilirsiniz.
- Ortak Alan - Bu alanları tutarlar, gün sayısı vb. gibi iş alanları oluşturmak için kullanabilirsiniz.

Örnek, Müşteri Kimliği kampanyalar genelinde, raporlarda gruplandırma için gerekli olan bir iş alanı olabilir. Müşteri Kimliği Kampanya A'da ilk iş alanı, Kampanya B'de altıncı ve Kampanya C'de onuncu olabilir. Bu iş alanını Benzersiz Tanımlayıcı alanı olarak oluşturursanız, bu alanlardan verileri gruplandırmak mümkündür.

bir iş parametresi oluşturmak için:

1. **Benzersiz Tanımlayıcı 1'i** etkinleştirin ve onay açılır sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

   Not: Bu Benzersiz Tanımlayıcı 1'i kaydedip etkinleştirdiğinizde, çeşitli cam-paign'ler için yapılandırılan tüm Benzersiz Kimliklerin üzerine bu değer yazılır.
   Dosyaları sıralı olarak etkinleştirmeniz gerekir. Benzersiz Tanımlayıcı 1'i etkinleştirmeden önce Benzersiz Tanımlayıcı 2'yi etkinleştiremezsiniz. Ortak Alanlar için de aynı kural geçerlidir.
2. **Benzersiz Tanımlayıcı 1** girin.
3. Benzersiz Tanımlayıcı 2 ve Benzersiz Tanımlayıcı 3 **için** adım 1 ile **adım 2**arasında işlem yapın.
4. Ortak Alan 1'i etkinleştirin ve alan adını girin.
5. **Dize , Numara** ve **Float'dan Veri Türünü**seçin.
6. Ortak Alan 2 **için**adım 4 ile adım 5'i gerçekleştirin.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

   Not: Genel İş Parametrelerini etkinleştirdiğinizde ve kaydettiğinizde, hiçbir değişiklik yapamaz veya bu parametrelerin hiçbirini silemezsiniz. Bu eylem geri döndürülemez.

İş Alanları

1. İş Alanlarına **gidin** ve +EKLE'yi **tıklayın**.
2. **İş Dosyalanmış Adı** ve **Veri Türünü** girin.

   Nota İşaret:
   a. İş alan adını özel bir karakter veya sayıyla başlatmayın. Özel karakter veya sayıyı bir iş alan adı arasında kullanabilirsiniz.
3. Kaydet'i **tıklayın**.
4. Ayrıntıları güncellemek için Eylemler **Tab altında** Düzenle'yi **tıklatın** ve Kaydet'i **tıklatın**.

Alanlar

Alan	Açıklama
Benzersiz Tanımlayıcı	Benzersiz Tanımlayıcı'nın adı. Birden çok kampanyada özdeş iş alanları için benzersiz bir kimlik sağlanmasına yardımcı olur.
Ortak Alan	Özdeş iş alan adı
Veri Türü	İş parametresinin veri türü(örneğin • Sayı, sayısal veriler için. • Ondalık değere sahip sayılar için Float. • Tarih ve saati temsil eden değerler için DateTime. Bu veri türünü seçerseniz,

	Biçim alanı. • Herhangi bir karakteri içeren alfasayısal veriler için dize.
İş Alan Adı	İş alanının adı.

Yüksek Kullanılabilirlik Durumu

Kiracınızın yüksek kullanılabilirlik durumunun görünümünü sağlar.

HA Durumu, çekirdeğin üzerinde çalıştığı bir sunucunun durumunu gösterir ve devre dışı olan diğer sunucuda sorun gidermeniz için sizi uyarır. Hem Birincil hem de İkincil sunucuların durumu şöyle sunulur:

- UP - Sunucu çalışıyor ve çalışıyor. Yeşil renkte sunulur.
- BEKLEME - Sunucu bekleme modundadır ve sarı renkte sunulur.
- AŞAĞI - Sunucu kapalıdır ve kırmızı renkte sunulur.

Kimlik Kimlik Doğrulaması

Not: Kimlik Doğrulama Tab yalnızca arka uç yapılandırmaları etkin durumdaysa sistem menüsünde görünür.

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

Kimlik Kimlik Doğrulaması, kuruluşun doğru kişi ile iletişim kurmasını sağlamaya yardımcı olur.

Örnek:
Banka gibi bir kuruluş, bir işlem için müşterilerin kimliğini doğrulamasını gerektiriyorsa, Kampanya Yöneticisi iletişim kayıtlarına bir çağrı öncesi kimlik doğrulaması göndererek müşterilerin bir çağrı için zaman planlamasını ister. Müşteri eşik süresi içinde yanıt verdiyse, müşteri yanıtlarına göre aranıyor/aranmıyor. Müşteriden yanıt alınama ihtimaline karşı, uygulama eşik değerini POST iletişim kaydını arar. Arama öncesi kimlik doğrulamasının başarılı olması sonrasında, temsilci, Kimlik Doğrulama aracını kullanarak arama sırasında müşteriden kimlik kimlik doğrulamasını gerçekleştirmesini ister.

Kullanıcı yeni bir kimlik doğrulama adı oluşturabilir, kimlik doğrulama adını güncelleyebilir veya silebilir.

Kimlik Kimlik Doğrulaması Oluşturma

Kimlik kimlik doğrulaması eklemek için:

1. + **Kimlik Kimlik Doğrulaması** Oluştur'u tıklatın.
2. Kimlik Doğrulama şablonunun Adını **ve Açıklamasını** girin.
3. Uygun Kimlik Kimlik Doğrulama Alanlarından uygun alanları seçin ve Seçili Kimlik Kimlik Doğrulama Alanları **kutusuna** geçin.
4. İleri'yi **tıklayın**.

Bildirim Mesajı

1. **Önceden tanımlanmış bekleme süresine Arama Öncesi Bildirimini** seçin veya birini ayarlamak için Manuel **Gir seçeneğini seçin** .
2. **Arama öncesi bildirimi olarak teslim edilen bir Arama Öncesi Bildirimi Mesajı** girin.
3. **Aramayı hemen** al, **Geri** arama planla ve **Aramayı** Reddet'i seçin. Bu seçenekler, kimlik doğrulama çağrısı için seçilecek müşteriye verilir. Aramayı **reddet dışındaki**seçeneklerden en az birini seçin. Aramayı **reddet seçilirse** , diğer iki seçeneknden birini seçin.
4. Kimlik doğrulama çağrısı sırasında müşteriye teslim edilen Bir **Arama Sonrası Bildirim Mesajı** girin.
5. Slayt çubuğunu kullanın veya kimlik kimlik doğrulama- yönlendirme aramasını **yeniden planlamak** için Yeniden Deneme sayısını el ile girin.
6. KAYDET'i **tıklayın**.

Kimlik Kimlik Doğrulamayı Güncelle

1. Bir Kimlik kimlik doğrulama adı seçin ve Action **Tab altında** Düzenle'yi **tıklayın** .
2. Uygun ayrıntıları güncelleyin ve KAYDET'i **tıklayın**.

Kimlik Kimlik Doğrulamayı Silme

1. Bir Kimlik Doğrulama adı seçin ve eylem altında Sil'i **tıklatın** .
2. Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Ad	Kimlik Doğrulama şablonunun adı
Açıklama	Hedeflenen Kimlik Doğrulama şablonunun açıklaması
Arama Öncesi Bildirimi	Önceden tanımlanmış bekleme süresi
Arama Öncesi Bildirim Mesajı	Arama öncesi bildirimi olarak teslim edilen mesaj
Bildirimde Eylem	Müşteriye, doğrudan arama alma, Geri arama planlama ve Aramayı reddetme gibi kimlik doğrulama çağrısı seçme seçeneği sunar
AramaDa Bildirim Mesajı	Kimlik doğrulama araması sırasında müşteriye teslim edilecek mesaj
Yeniden Planlama için Yeniden Denemeler	Bir iden-tity kimlik doğrulama çağrısının yeniden planlanması için yeniden denemelerin sayısını girmenize olanak verir. Numarayı değiştirmek için + ve - düğmelerine erişin. Bu özellik, müşterinin Kimlik Doğrulaması tem- altında yapılandırıldığı gibi, daha sonraki bir dönem seçerek aramayı yeniden planlamasına olanak verir. tabak. Bu şekilde, seçilen zamanda telefon numarasına yeni bir arama öncesi bildirimi gönderilir. Müşteri artık çağrı için bir zaman ayarlayabilir veya yeniden planlayabilir. Bu res- cheduling süreci, Yeniden Planlama alanına yönelik Yeniden Denemeler'de belirtilen sayıda erkek sayısına kadar yapılabilir. Bu sınır aşıldığında, Kimlik Doğrulama işlemi iptal edilir.
Eylem	Bir Kimlik Kimlik Doğrulaması'nın düzenlenmesine ve silinmesine olanak verir

Kampanyayı Verme veya Alma

Bir kampanyanın yapılandırmasını dışa aktarmanıza ve almanıza olanak sağlar. Bu işlem yalnızca herhangi bir kampanya için Kampanya sayfasını, Sistem Yapılandırma sayfasını ve İletişim Kaydı Stratejisi sayfasını içerir.

Uyumluluk profilleri alınamaz veya verilemez. Kullanıcılar tüm modları ve iletişim stratejilerini alabilir ve dışa aktarabilir. Kampanyalarda seçilen saat dilimleri alma ortamında otomatik olarak etkinleştirilir.

Not: Bir kullanıcı bir kampanyayı içe aktarırsa, devam etmek için kampanyanın düzenlenmesi ve kaydedilmesi gerekir.

Dikkate Alınacak Noktalar

Kampanyaları içe veya dışa aktarırken aşağıdaki bilgileri not edin:

- Kampanya formları, komut dosyaları ve arama kılavuzları dışında kanal ayarları bilgileri dışa aktarma ve alma işlemine dahil edilir.
- *Saat Dilimi Kullanım Türü* ve *TimeZoneRunTime* bilgileri Alma/Verme oper- soğanlarına eklenir. Kampanya önceki bir sürümden 4.2.1.2501 sürümüne alınırsa, TimeZoneRunTime ayrıntıları alınamaz. Kullanıcıların, teklife uygun saat dilimini manuel olarak seçmesi gerekir.
- Bir kampanya önceki sürümden 4.2.1.2501 sürümüne alınırsa, GreenZone etkinleştirildi.
- TimeZoneRunType daha önce Devralınmış *olarak ayarlanmışsa* , alındıktan sonra Üzerine Yaz'a değişir ve kullanıcıların saat dilimini el ile seçmesi gerekir.
- Kampanya modları ve saat dilimleri ile ilgili veriler alma/verme sırasında otomatik olarak güncellenmez. Alınan tüm kampanyalarda, güncellenen verilerin yansıtıldığından emin olmak için kullanıcıların kampanyayı düzenlemesi ve kaydetmesi gerekir.
- Harici sunucu ve kısa kodla ilgili bilgiler, oper-ation verme ve alma işlemine dahil edilir. Herhangi bir kampanya E-posta veya SMS için Harici bir sunucuyla eşlenmişse, kampanyayla birlikte verilir ve işlemin parçası olarak alınır.
- Uyumluluk profilleri alınamaz veya dışa aktarılamaz.
- Alınan kampanyalarla eşleştirilmişse aşağıdaki modüller de alınır: İş Sonucu, Tatiller, Profil, E-posta, SMS ve Kimlik Kimlik Doğrulaması.
- Tüm modlar ve iletişim stratejileri içe ve dışa aktarılabilir.

Kampanya alma

1. Radyo al düğmesini seçin ve Dosya **Seç'i tıklayın**.
2. Alınacak uygun dosyayı seçin ve Al'ı **tıklayın**.

Kampanyayı dışa aktarma

1. Radyoyu **Ver** düğmesini seçin.
2. Verilecek uygun kampanyayı seçin ve Ver'i **tıklayın**.

Alanlar

Alma ve verme aşağıdaki alanları içerir:

Alanlar	Açıklama
Kampanya	Kampanya adı.

Kampanya Grubu	Kampanya grubu adı.
Durum	Alma işlemi tamamlandıysa veya beklemedeyse, alınan iletişim kaydının durumu.
Neden	Alınan herhangi bir iletişim kaydının başarısız olma nedeni.
Dışa Aktar	
Kampanya	Kampanya adı.
Kampanya Grubu	Kampanya grubu adı.

Kampanya ve Sistem Yapılandırması alma ve verme için aşağıdaki sekmeleri içerir:

Kampanya

- Kampanya Ayrıntıları
- İş Parametreleri
- AI Yapılandırması
- CSS
- Zamanla
- E-posta Şablonu Düzenleyicisi
- SMS Şablon Düzenleyicisi
- Diğer Yapılandırma

Sistem Yapılandırması

- Modu
- İş Sonucu
- Tatiller
- Profil
- E-posta
- SMS
- Kimlik Kimlik Doğrulaması

Kampanya Kategorisi

Kategoriler, ortak bir amaç ile gruplandırma kampanyalarında yardımcı olabilir. Kampanya kategorileri DNC, NDNC vb. gibi koşulları uygulamak için kullanılabilir.

Kampanya Kategorisi Oluşturma

Kampanya oluşturmak için:

1. Kampanya Kategorisine gidin ve + **Kampanya Kategorisi** Ekle'yi tıklayın.
2. **Kampanya Kategori Adını** ve kampanya kategorisi için bir **Açıklama** girin.
3. **Kullanıcı E-posta göndermek ve almak için gönder kılavuz sunucusunu kullanıyorsa Grup Kimliği** Aboneliğini Kaldır öğesini girin. Abonelikten çıkma kimliği sağlanmamışsa, sistem alanın değeri olarak '0' (sıfır) atar.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Kampanya Kategorisini Güncelleme

1. Bir kampanya kategorisi seçin ve Action **Tab altında** Düzenle'yi **tıklayın** .
2. Parametreleri güncelleyin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Kampanya Kategorisini Silme

1. Bir kampanya kategorisi seçin ve Action **Tab altında** Sil'i **tıklayın** .
2. Onay açılır sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

   Not: Kampanya Kategorisi en az bir kampanyayla eşlendiği sürece silinemez.

Alanlar

Kampanya kategorisinde kullanılan alanlar aşağıda listelenmiştir:

Alanlar	Açıklama
Kampanya Kategori Adı	Kampanya Kategorisinin adı. Kampanya kategorisi bir grup cam-paign'dir.
Kampanya Kategori Açıklaması	Kampanya kategorisinin açıklaması
Eylem	Kullanıcının cam-paign kategorisini düzenlemesine ve silmesine olanak verir
Grup Kimliği Aboneliğini Kaldır	E-postaları göndermek ve almak için SendRipt sunucusu kullanılması durumunda, SendRipti'de oluşturulduğu gibi ilgili Aboneliği Kaldır kimliğini girin. Aboneliği Kaldır kimliği sağlanmamışsa, sistem alana

	değer olarak '0' (sıfır) atar.

CPaaS Sağlayıcı Yapılandırması

Not: Şu anda bu özellik Webex Contact Center içinde desteklenmiyor.

Kampanya Yöneticisi, harici CPaas hizmet sağlayıcıları kullanılarak IVR (temsilcisiz) kampanyaların çalıştırılmasını destekler. Kullanıcı hizmet sağlayıcının erişim kimlik bilgilerini yapılandırabilir.

Twilio Flex Yapılandırması

Twilio Flex olarak yeni bir CPaaS sağlayıcısı yapılandırmak için:

1. CPaaS **Ekle'yi tıklatın**.
2. Bir **Sağlayıcı Adı** girin ve açılır listeden Twilio **olarak** bir **Sağlayıcı Satıcı**seçin.
3. **Uygulama Adını** girin. Bu, uygulamanın çağrı yapmak için kullandığı Twilio Flex uygulama adıdır.
4. CPaaS API erişimi için CPaaS sağlayıcı tarafından sağlanan bir **Uygulama Gizli Anahtarı** girin. Özel anahtar, kullanıcı Twilio Flex üzerinde bir uygulama oluşturduğunda oluşturulur.
5. Bir **kullanıcının kimliğinin doğru edilmesi için bir Uygulama Belirteci** girin.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

   Not: Bu yapılandırılmış URL, IVR kampanyalarınız için IVR Şablon Düzenleyicisi'nde doldurulur.

Nexmo Yapılandırma

Yeni bir CPaas Sağlayıcıyı Nexmo olarak yapılandırmak için:

1. CPaaS **Ekle'yi tıklatın**.
2. Bir **Sağlayıcı Adı** girin ve açılır listeden Nexmo **olarak** bir **Sağlayıcı Satıcı**seçin.
3. **Uygulama Kimliğini** girin.
4. Özel Tuş'a **tıklayın** ve özel bir tuş seçin.
5. **Nexmo API erişmek için API Tuşunu** girin.
6. Nexmo API erişmek için sağlanan gizli bir **anahtar** girin. Nexmo üzerinde bir uygulama oluşturduğunuzda özel anahtar oluşturulur.
7. Sesli kampanyalardan giden aramalar için Giden Arayan Kimliği **olarak** ayarlamak üzere bir **Nexmo** numarası seçin.
8. Nexmo Numaralarını **Al'ı tıklayın**. Kullanıcı sesli kampanyalar için Arayan Kimliği olarak ayarlamak için bu numaraları kullanabilir.

9. Kaydet'i **tıklayın**.

   Not: Bu yapılandırılmış URL, IVR kampanyalarınız için IVR Şablon Düzenleyicisi'nde doldurulur.

CPaaS Yapılandırmasını Güncelleme

1. CPaaS adını seçin ve Düzenle'yi **tıklayın**.
2. Uygun parametreleri güncelleyin ve Kaydet'i **tıklayın**.

CPaaS Yapılandırmasını Silme

1. CPaaS adını seçin ve Sil'i **tıklayın**.
2. Onayla açılır sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Alanlar

Alan	Açıklama
Ad	IVR kampanyalarını işlemek için uygulamayı kullanmak üzere yapılandırılan CPaaS hizmet sağlayıcısının adı
Platform Satıcısı	CPaaS hizmet sağlayıcısının satıcısı
Uygulama	Kampanya Yöneticisi'nin IVR kampanyaları işlemek için kullandığı CPaaS sağlayıcının adı
Eylemler	Bir CPaaS yapılandırmasının düzenlenmesine ve silinmesine olanak verir
Uygulama Adı	Twilio uygulama adı çağrı yapmak için kullanılır. Uygulama Adı oluşturmak için Twilio Flex hesabınızda oturum açın ve bir uygulama oluşturun. Başarılı oluşturmada, Uygulama Adı kullanılabilir.
Uygulama Gizli anahtarı	CPaaS sağlayıcı tarafından CPaaS API erişimi için sağlanan Gizli Anahtar. Twilio Flex üzerinde bir uygulama oluşturduğunuzda private anahtarı oluşturulur. Özel Anahtarı indirin ve yerel sunucuda saklayın. Bu Özel anahtar, Twilio Flex aramalarını yetkilendirmek için kullanılır.
Uygulama Belirteci	Kullanıcının kimliğinin doğrulayıcısı için Uygulama Belirteci. Twilio Flex uygulamasından belirli bir uygulama adı ve gizli tuş kombinasyonu için bir belirteci oluşturabilirsiniz. Buraya bu simge anahtarını girin.
Uygulama Kimliği	Çağrı yapmak için kullanılan Nexmo uygulama kimliği. Uygulama kimliği oluşturmak için Nexmo hesabınızda oturum açın ve bir Uygulama oluşturun. Başarılı oluşturmada, Uygulama Kimliği kullanılabilir.
Özel Anahtar	Uygulamanın özel anahtarının seçilmesine olanak verir

Alan	Açıklama
API Anahtarı	API erişmek için API Tuşu
Gizli anahtar	API erişimi için anahtar sağlanmıştır. Özel anahtar, kullanıcı cre-ates bir uygulama olduğunda oluşturulur. Özel Anahtarı indirin ve yerel sunucuda saklayın. Bu Özel anahtar, aramaları yetkilendirmek için kullanılır.
Nexmo Numaraları Alma	Sesli kampanyalar için Arayan Kimliği olarak ayarlamak üzere numaraların kullanılmasına olanak verir
Giden Arayan Kimliği	Sesli kamera-paign'lerden giden aramalar için giden arayan kimliği olarak ayarilecek numara

API Tuşları

API Tuşları özelliği, üçüncü taraf bir uygulamanın Kampanya Yöneticisi hizmetlerine güvenli erişimini kolaylaştırır. Temel Kimlik Doğrulama, Webservice ve Websocket Sunucusuna erişim sağlar.

API Tuşları Oluşturma

1. API Tuşuna gidin ve Oluştur'u **tıklayın**.
2. API Anahtarı için bir **Ad** ve Bir **Açıklama** girin.
3. # **API Anahtarı** oluşturulur ve API Anahtarı **alanında doldurulur** . Anahtarı bir dosyaya kopyalayın.
4. Gizli **Anahtar, Gizli Anahtar alanında oluşturulur ve doldurulur**. Anahtarı bir dosyaya kopyalayın.

   Not: Gizli Anahtar, yalnızca API tuşlarını oluştururken kullanıcılar tarafından görülebilir.
   API tuşu ve gizli anahtar çiftini kaydettikten sonra, anahtar değeri görünmez.
5. Tamamlamak için Gönder'i **tıklatın** .

API Tuşu Kullanma

Oluşturulan API Anahtarını, Web hizmeti ve Websocket'e erişmek için kimlik bilgileri olarak kullanabilirsiniz.

Web hizmeti

API Anahtarını, Temel Kimlik Doğrulama protokolü ile Base64 şifrelemesi ile üstbilgi olarak gönderin. API Anahtarını şifreleyin.

```
Yetkilendirme:Temel (Temel64 şifreleme) (apikey:secretkey)
```

Örnek:

Yetkilendirme: Temel JERUSALEIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

İstemci başarıyla bağlandığında, istemci yanıtları alır.

Websocket Bağlantısı

Websocket'e kimlik doğrulamasıyla erişin:

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

Örnek:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

nerede:
ApiKey – Oluşturulan API Anahtar Gizli Tuşu
– Oluşturulan gizli anahtar.
Bir Base64 kodlama yardımcı programını kullanarak API Tuşu - SecretKey çiftini kodlayın ve istekte kodlanmış sonucu kullanın.
Websocket URL - Bu Websocket URL'dir ve Bağlantı Noktası her kullanıcı için farklılık gösterir.
Kullanıcı – Websocket sunucusuna erişim isteyen istemcinin adı.

İstemci başarıyla bağlandığında, istemci yanıtları alır.

API Anahtarını Sil

1. Bir API Tuşu seçin ve Sil'i **tıklayın**.
2. Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Alanlar

Alan	Açıklama
Ad	API Anahtarına Atanan Ad
API Anahtarı	Uygulama tarafından oluşturulurken API Anahtarı

Alan	Açıklama
Oluşturulma Tarihi	API Anahtarının oluşturulduğu tarih ve saat
Sil	API tuşunun kaldırılmasına olanak verir
Gizli anahtar	Gizli Anahtarı görüntüler. Kullanıcının anahtarı kopyalaması gerekir.
Websocket URL'si	Bu Websocket URL'si ve Bağlantı Noktası her kullanıcı için farklılık gösterir.
Kullanıcı	Websocket sunucusuna erişim isteyen istemcinin adı.

Uyumluluk Koşulları Oluşturucu

Not: Bu yapılandırmayı etkinleştirmek için Kişi Cisco CSM.

Uyumluluk Koşulları Oluşturucu (CCB) özelliği, coğrafi durumlara veya durum gruplarına dayalı olarak organize edilmiş birden çok uyumluluk grubunun oluşturulmasını sağlar. Bu uyumluluk kuralları, tek tek kampanyalarla eşleştirilmiş devlet hukuk grupları içinde uygulanabilir. Kuruluşunuz gerektiği kadar yasal uyumluluk grubu oluşturabilir. İletişim kayıtları arama için teslim edildiğinde uyumluluk koşulları etkinleşir.

CCB Kullanımı

CCB aşağıdaki işlemleri yapmanıza olanak sağlar:

- Kanal ve modlar için bir kuralın ne zaman uygulanacağı kontrol edin.
- Kuralları gün ve saatlere uygulama.
- Deneme sayısı için kurallar oluşturun (örneğin, iki günde üç deneme, beş günde beş deneme vb.)
- Sonucu veya deneme süresini kontrol ederek, özellikle ilk veya son deneme için kurallar oluşturun.
- Çeşitli türde yapılandırılmış denemeler olup olmadığını kontrol edin.
- Denemeleri izlemek için üç Benzersiz Kimlik ve telefon numarasını kullanın.
- Arama kurallarınızda sistem düzeyinde iki iş alanı kullanın.
- İzin olup olmadığını veya onay olmadığını kontrol edin.
- Etkileşimin türünü yapılandırın - Sesli, Sesli Posta, E-posta, vb. Sesli Posta'da Mesaj Yok, Sınırlı veya Sınırlı Olmayan)'ı yapılandırabilirsiniz.
    - Sınırlı Sesli Posta, arayanın arayanı tanımlamak için terk ettiği ve aramanın amacı gibi başka hiçbir bilgi olmadığı yerdir.
    - Sınırlı Olmayan Sesli Posta, arayanın ayrıca ek bilgi bırakabileceği bir mesajdır.

- +, >, < vb. işleçleri kullanın.
- Yeniden planlama mantığını otomatik, el ile veya hatta iletişim kaydını kontrol edin.

CCB Grupları

CCB > Uyumluluk Koşulları Oluşturucu'ya gidin.

Sol bölme yapılandırılmış tüm CCB gruplarını görüntülerken sağ bölme koşulları gösterir. Condition kopyalayıp başka bir CCB grubunda çoğaltabilir ve CCB grubunu silebilirsiniz.

Sağ bölme, belirli CCB için yapılandırılan koşulları gösterir. Bu kural için koşulların uygun olduğunu görmek için genişletebilirsiniz. Kural eklemek için Kural Ekle düğmesini de kullanabilirsiniz. Eylemler düğmesi paleti, bu CCB grup öğesi için yapılandırılan bir kuralı Düzenlemek, Kopyalamak veya Silmek için kullanabileceğiniz bir ton değere sahiptir.

CCB Grubu Ekleme

Bir CCB grubu eklemek için:

1. Yeni Ekle'yi **tıklatın**.
2. **Bir Uyumluluk Adı** girin.
3. **Durum** veya **Kampanya** seçeneklerinden **Uyumluluk Grubu Türünü** seçin.
4. **Kural Adını** girin.
5. Bu kuralın **uygulandığı Kanalları** seçin. Bu uygulama örneği için yapılandırılan tüm kanal seçim için listelenir. Bir, çok veya tüm kanalları seçebilirsiniz.
6. Bu kuralın **yürütüldiği Modları** seçin. Bu uygulama örneği için yapılandırılan tüm modlar seçim için listelenir. Bir, çok veya tüm modları seçebilirsiniz.
7. Devamlı **için** bir numara girin ve bir sonraki açılır listeden Gün **veya** Saat **seçin** . Bu, kuralın devamlı her gün/saatte bir deneme sayısını kısıtladığını gösterir. Örneğin, devamlı gün olarak 7 rakamını 7 olarak belirlerseniz, uygulama aramayı 7 devamlı gündeki deneme sayısıyla sınırlandırıyor. Bu, arama için kuralı ayarlar. Sonraki adımlarda, arama yaparken uygulanan koşullar belirlenir.
8. **Uyumluluk Grubu Türü** olarak **Durum'ı seçerseniz, Durum** Kanunları Grubunu **seçin**. Kampanyayı **Uyumluluk Grubu** Türü **olarak** seçerseniz Kampanya **ve** Kategori'den Kampanya **Grubunu seçin**.
9. Açılır listeden bir **Benzersiz Kimlik** seçin. Oluşturulan tüm Benzersiz Kimlikler burada listelenmiştir. Benzersiz Kimlik oluşturma hakkında ayrıntılı bilgiler için bkz . Genel İş Parametreleri .
10. Açılır listeden bir **Geçerli Mod** seçin. Seçilen kanal için oluşturulan tüm modlar lis-ted'tir. Bir, çok veya tüm modları seçebilirsiniz.
11. Açılır listeden bir **Onay Türü** seçin. Seçenekler Denemeler, İlk Deneme veya Son Deneme'dir.

12. Seçilen onay türü Denemeler **ise**, aşağıdakileri yapın:
    a. Check For **açılır listesinden** bir Uyumluluk Sonucu Grubu seçin. Bu liste CCB için oluşturulan tüm Uyumluluk Sonucu Gruplarını içerir.
    b. Aşağıdakinden bir **İşleç** seçin: tam olarak eşittir, küçüktür veya eşittir, büyüktür, büyüktür veya eşittir veya eşit değildir.
    c. Uygulamanın kontrol etmesi gereken bir **Değer** girin.
13. Seçilen onay türü İlk Denemeler **veya** Son Denemeler **ise**, aşağıdakileri yapın:
    a. Check For **açılır listesinden** Saat **veya** Sonuç **seçin** . Bu liste CCB için oluşturulan tüm İletişim- disk belleği Sonuç Grupları'nı içerir.
    b. Aşağıdakinden bir **İşleç** seçin: tam olarak eşittir, küçüktür veya eşittir, büyüktür, büyüktür veya eşittir veya eşit değildir.
    c. Değer **alanında bir** Saat **girin veya bir** CCB Sonuç Grubu seçin.
14. Yukarıdaki koşul karşılanmazsa, Eylem Seç açılır listesinden bir seçenek belirleyin. Aşağıdaki eylemler listelenir:
    a. Kişiyi Kapat - Kişiyi kapatır. Daha fazla çevirme denemesi yapılmaz.
    b. Yeniden Planla - Uygulama iletişim kaydını yeniden planlar. İletişimin yeniden planlanmasını istediğiniz Gün, Saat ve Dakika alanlarını doldurun.
    c. Otomatik Yeniden Planla - Kalan denemeler varsa ve kanuna göre izin verilen zamanda, uygulama otomatik matically'ye göre arama yapmak üzere otomatik olarak yeniden planlanır. Otomatik res-chedule , İletişim Stratejisini geçersiz kılar ve mevcut en erken çağrı süresini arar.
15. KAYDET'i **tıklayın**. Bu kurallar artık arama sırasında uygulanır.

Daha Fazla Koşul Ekleme

1. Ayrıca, diğer çeşitli coğrafi yasal düzenlemelere dayalı olarak daha fazla koşul ekleyebilirsiniz. Örneğin, bazı durumlarda zamana dayalı çağrı koşulları belirtilecektir - Bekleyen miktarın X günden uzun olması durumunda denemelerin N sayısı veya beklemedeki miktarın X günden kısa olması durumunda, denemelerin sınırsız sayısı.
2. Koşul oluşturucuyu ekle'yi **tıklayın** . Bu, Denemeler, Alanlar ve İzin seçeneklerini gösteren bir açılır liste açar.
3. **VE** operatörü otomatik olarak etkinleştirilir.
4. Seçilen onay türü Denemeler ise, 10 ile 13 . adımları gerçekleştirin .
5. İzin'i seçerseniz, aşağıdakileri yapın:
    a. Açılır listeden bir **Benzersiz Kimlik** seçin. Seçenekler CustomerID, OrderID, Deliv-eryID ve Mode< değerini içerir. Bu seçenek, mod değerine veya seçilen benzersiz kimliğe bağlı olarak izni filtrelemek için kullanılır.

b. Açılır listeden bir **İzin veya İzin** Değil seçin. Bu, kuralın bir PEWC iletişim kaydına mı yoksa PEWC olmayan bir iletişim kaydına mı uygulanacağını belirler.

c. İşleç , tam olarak eşittir **olarak**önceden seçilir.

d. Alan için bir **Değer** girin. Evet **veya** Hayır seçimlerini **belirleyin**.

6. Adım 12 ile adım 13'leri gerçekleştirin.

Uyumluluk Sonucu Grubu Ekleme

Uyumluluk Çevirme oluşturucusu için Sonuç Grupları eklemek için CCB > **Compliance Outcome Groups** Tab gidin.

1. Yeni Ekle'yi **tıklatın**.
2. **Uygun Sonuçlar** bölümünde, tüm **Telefon** ve **İş Sonuçları** chan-nel tarafından listelenmiştir.
3. **Telefon Sonuçları için** her modu genişleterek mod altında sonuçları listeleyin.
4. **İş Sonuçları için** sonuçların listesini görmek üzere Sonuç Gruplarını genişletin.
5. Sol bölmeden bir, çok veya tüm sonuçlardan birini seçin ve> **or** >> **aynıları Seçilen Sonuçlar bölümüne taşımak için kullanın** .
6. Tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .
7. Herhangi bir sonucun seçimini kaldırmak için, grubu Düzenleme modunda açın ve < **or** << **aynıları kullanarak** bir, çok veya tüm sonuçları grup dışına taşıyın.

Uyumluluk Ayarları Ekleme

Geri Arama ve AEM çağrıları için uyumluluk ayarlarını yapılandırmak için CCB > **Compliance Settings** Tab bölümüne gidin.

1. **Uyumluluk Ayarları** bölümünde, aşağıdakileri yapabilirsiniz:
2. TURN **, iletişim kayıtları çevrilmek üzere teslim edildiğinde NCB ve PCB aramalarının her ikisini de uyumluluk denemesi olarak kabul etmek için Geri** Arama Aramaları Günlüğünü aç aç.
3. TURN **, iletişim kayıtları çevrilmek üzere teslim edildiğinde AEM** aramalarının uyumluluk denemesi olarak kabul edilmesi için AEM Aramaları Günlüğü geçişi **AÇıK** olur.

PII Koruması

Kişisel Kimlik Bilgileri (PII) koruması, müşteriye özel bilgileri korumanıza olanak sağlar. Ad, Adres, E-posta, Telefon numarası vb. müşteriye özel bilgileri gizleyebilirsiniz.

Aşağıdaki alanların değerlerini gizleyebilirsiniz:

- Benzersiz Tanımlayıcı - Tüm Benzersiz Tanımlayıcıyı listeleyin.
- İş Alanı - Tüm Genel İş parametrelerini listeler.
- Modlar - Tanımlanan tüm modları listeler.

Benzersiz Tanımlayıcı

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Benzersiz Tanımlayıcı'ya gidin.
2. Uygun alanları seçin ve alan değerini gizlemek için Maske Görünümünü **etkinleştirin** . Maske Görünümünü etkinleştirirseniz **,** Maske Dışa Aktarma **otomatik** olarak etkin olur. **Maske Dışa Aktarma** , bir raporu dışa aktardığınızda değeri gizler.
3. Maske Görünümü etkin değilse **, Maske Dışa Aktarma'yi etkinleştiremezsiniz** .

İş Alanları

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. **Genel İş Parametrelerini görüntülemek için İş Alanlarına** gidin.
2. Uygun alanları seçin ve alan değerini gizlemek için Maske Görünümünü **etkinleştirin** . Maske Görünümünü etkinleştirirseniz **,** Maske Dışa Aktarma **otomatik** olarak etkin olur. **Maske Dışa Aktarma** , bir raporu dışa aktardığınızda değeri gizler.
3. Maske Görünümü etkin değilse **, Maske Dışa Aktarma'yi** etkinleştiremezsiniz **.**

Modu

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Modları görüntülemek için Modlara gidin.
2. Uygun alanları seçin ve mod değerini gizlemek için Maske Görünümünü **etkinleştirin** . Maske Görünümünü etkinleştirirseniz **,** Maske Dışa Aktarma **otomatik** olarak etkin olur. **Maske Dışa Aktarma** , bir raporu dışa aktardığınızda değeri gizler.
3. Maske Görünümü etkin değilse **, Maske Dışa Aktarma'yi** etkinleştiremezsiniz **.**

Webex Contact Center Arayan

Webex Contact Center Arayanınızı Kampanya Yöneticisi ile çalışacak şekilde yapılandırmak için Arayan Yapılandırma seçeneğini kullanın.

1. **Arayan Yapılandırması** sayfasına gidin ve Ekle **düğmesini** tıklayın.
2. Bu arayan için bir **Arayan Adı** girin.
3. Arayan için bir **Açıklama** girin.
4. **Kuruluş kimliğini** girin. Bu, Cisco tarafından Webex Contact Center arayanınız için oluşturulan benzersiz bir kimliktir.
5. Yönetici URL'sini girin. Bu, yönetim API'lerinin temel URL'sidir ve Cisco tarafından verilir. Bu, kullanıcıların Ekiplerini, Temsilcileri ve diğer varlıkları Kampanya Yöneticisi uygulamasıyla eşitlemelerine yardımcı olur.
6. Bir Arayan URL'si girin. Bu, Pro-gressive kampanyaları başlatmak veya durdurmak için Cisco tarafından verilen, arayan API'lerinin temel URL'sidir.
7. DAL URL'si girin. Bu, iletişim kayıtlarının konum dışı olmasını sağlamak için Cisco tarafından verilen Veri Katmanı API'lerinin temel URL'dir.
8. Kaydet'i **tıklayın**. Arayan Listesi sayfasına gidin – arayan şimdi listelenmiştir. Eylemler panelinden Düzenle'yi tıklayın.
9. **Tüm Telefon Sonuçları** ve Webex Contact Center'nda oluşturulan Arayan Sonuçlarıyla eşlenenler listelenir. İş Çıktılarını (Webex Contact Center'da oluşturulan, spe- cific ile bir kiracıya) bu Arayan Sonuçları'na eşleştirmek isterseniz, belirli sonuç için Düzenle düğmesini tıklatın. Bir İş Sonucu seçin.

   Not: Arayan ayarlarında yapılan herhangi bir değişiklik, Webex Contact Center Arayan üzerindeki tüm sonuçları almak için yeni bir senkronizasyon gerektirir.

   Not: Cisco Uç Noktası çalışmıyorsa ve belirtecin süresi dolduğunda, telefon sayfasında busi- ness sonucunun eşlenmesi denendiğinde hata oluşur. Uygulama, işlemin başarısız olduğunu belirten bir ileti indeksi görüntüler ve Arayan Senkronizasyonu durumu Başarısız olarak güncellenir. Bu sorunu gidermek için, kullanıcının işlevselliği geri yüklemek için manuel olarak "Kaydet ve Senkronize Et" işlevini gerçekleştirmesi gerekir.
10. Arayan için Otomatik Senkronizasyon ayarlamak üzere Zamanlama Tab gidin. Arayan hakkındaki genel iş alanları gibi bilgiler, ayarlara bağlı olarak Kampanya Yöneticisi uygulamasıyla otomatik olarak senkronize edilir.
11. Bilgileri eşitlemek için, Otomatik Senkronizasyon anahtarında TURN.
12. Aşağıdakilerden bir Sıklık seçin:
    a. Zamanlama – Arayan kişiyi planlanan saatte günlük olarak Kampanya Yöneticisi uygulamasıyla eşitlemek için bir Tetikleyici Saati (UTC'dedir) seçin.

b. Aralık – Dakika biçiminde bir senkronizasyon aralığı yapılandırmak için bunu seçin. Bir aralık seçebilirsiniz (15 dakika ile 480 dakika arasında). Eşitleme zamanlanan aralıklarda gerçekleşir. Örneğin, aralığı 60 dakika olarak ayarlarsanız, eşitleme saatte bir gerçekleşir.

13. Kaydet'i **tıklayın**.

İletişim Stratejisi

İletişim stratejisi, birden fazla kanal veya birden fazla numara aracılığıyla müşterilerle etkin bir şekilde etkileşimde bulunma yaklaşımını ifade eder. Bir kampanyada sayıların veya chan-nellerin sırası için kullanılacak bir çerçeve oluşturmayı, izin verilen yeniden denemeleri belirlemeyi, her numara ve kanal için aranabilir süreyi ayarlamayı ve bir denemenin her sonucu için yeniden planlama stratejisini tanımlamayı içerir.

Sol gezinme menüsünden Kişi Stratejisi'ne **tıklayarak** Kişi Stratejisi sayfasını

açın. Kılavuzda, kullanılabilir iletişim stratejileri ilgili ayrıntılarla birlikte listelenir.

Alanlar	**Açıklama**
Ad	İletişim stratejisinin adı.
Strateji Türü	İletişim stratejisinin türü. • Basit • Gelişmiş • Gelişmiş (Geçersiz)
Açıklama	İletişim stratejisinin açıklaması.
Modu	İletişim stratejisinin modları. Gerekirse daha fazla mod eklemek için ayrıntılı bilgi için burayı tıklayın .
Eylemler	Yapılacak işlemler. Daha fazla bilmek için burayı tıklayın.

MOD EKLEME

İletişim stratejilerini görüntüleyen kılavuzda, bu iletişim stratejisine **eşlenen tüm modları görmek için Modlar** açılır listesini tıklayın.

1. Genişletilmiş **İletişim Stratejisi Modları** açılır pencerelerinde, aşağıdaki işlemleri yapabilirsiniz.
2. MOD **EKLE'yi tıklayın** ve kişi stratejisini yapılandırın. Modlarda verilen talimatları izleyin.
3. **Modları başarıyla etkinleştirmek/devre dışı bırakmak için AÇ/KAPAT** düğmesini kullanın.

   Not: Bu özellik yalnızca Basit Strateji **için** kullanılabilir, Gelişmiş **için** kullanılamaz.

4. **İletişim stratejisi sayfasını değiştirmek için Düzenle** düğmesini tıklatın.
5. Kopyala **düğmesine tıkladığınızda** , kullanılabilir kullanılmayan modlar gösterilir - Sesli kamera için ses modları- yanıtlar, SMS kampanyası için SMS modları, E-posta Kampanyası için E-posta modları ve özel kampanyalar için Özel modlar. Gerekli modu açılır listeden ekleyebilir ve Kaydet'i tıklatabilirsiniz .
6. Gerekli modu silmek için Sil'i **tıklatın** .

Eylemler

Kişi Stratejisi Eylemleri sütunu iki düğme görüntüler:

a. **Kopyala** - Bu düğmeyi, eşlenen modlar ve yapılandırılan telefon sonuçları da dahil olmak üzere tüm iletişim stratejisini kopyalamak için kullanın.
b. **Sil** - Kişi stratejisini silmek için bu düğmeyi kullanın.

   Not: Bu iletişim stratejisiyle ilişkili modları eşlediyseniz veya bu iletişim stratejisini herhangi bir kampanyayla eşlediyseniz, bu iletişim stratejisini silemezsiniz.

İletişim Stratejisi - Türleri

Uygulama üç tür iletişim stratejisini destekler:

Basit Strateji: Basit bir strateji kolayca yapılandırılabilir. Bu strateji, ağırlığa bağlı olarak modları sıralı bir şekilde tek tek denenecek şekilde yapılandırmanıza olanak sağlar. Yapılandırılmış num-ber döngüleri tamamlanana kadar döngü tekrarlanır.

Gelişmiş Strateji: Gelişmiş bir strateji karmaşık yeniden deneme kurallarını tanımlamanıza olanak sağlar.

Geri Arama Stratejisi: Geri Arama Stratejisi geçerli sürüm için geçerli değildir.

İletişim Stratejisi Oluşturma

İletişim Stratejisi oluşturmak için aşağıda listelenen adımları izleyin.

Kişi Stratejisi Ekleme

1. Kişi Stratejisi **Ekle'yi tıklatırken Kişi Stratejisi Adı** Tab görünür.

Araç 1 - İletişim Stratejisi Adı

2. **İletişim stratejisinin adını** ve **açıklamasını** girin.
3. Basit **,** Gelişmiş **veya**Geri **Arama'dan**bir İletişim Stratejisi Türü seçin.

4. Aynı kişiye birden çok E-posta ve metin mesajı gönderilmesini **kontrol etmek istiyorsanız, TURN Birden Çok E-postayı Kısıtla ve SMS** AÇ **AÇ**

   Not: Bu anahtarı AÇMA özelliği, uygulamanın belirli bir kampanya için bir iletişim kaydına yalnızca bir E-posta veya SMS gönderdiği anlamına gelir.

5. Mod **Seç aracına gitmek için İleri'yi tıklatın** .

Araç 2 - Seçim Modu

1. Açılır listeden bir **Mod** seçin.

   Not: Bu iletişim stratejisi için geçerli olan bir modunuz yoksa, Ekle düğmesini tıklayarak yeni bir Mod oluşturun.

2. Bu iletişim stratejisinin işlevsel olması için bir **Zaman Aralığı** seçmek için açılır pencere zaman panelini kullanın.
3. Bu iletişim stratejisi için Mod Yeniden Denemeleri **yapılandırmak** için sürgüyü kullanın.
4. Bu iletişim stratejisi için PEWC'yi **etkinleştirmek üzere PEWC** anahtarını **AÇ** TURN.

   PEWC veya Prior Express Yazılı İzin, aranan tarafın kablosuz numaralara veya ikamet edilen sabit hatta önceden kaydedilmiş aramalara yönelik olarak otomatik olarak veya önceden kaydedilmiş teletekn aramalar için önceden açık yazılı iznini almak için telekentcilerin yetkisini alan uyumlu bir iştir.

   Not: İletişim kayıtlarını teslim etmek için ADM kampanyası için PEWC anahtarını AÇıK TURN gerekir.

5. İletişim Stratejisi Adı altında Gelişmiş kişi stratejisi türünü etkinleştirirseniz **,** Geçiş Yeniden Deneme **anahtarı görüntülenir.** TURN bu iletişim stratejisi için aşağıdaki geçiş alanlarını etkinleştirmek üzere AÇILDI **.**

   a. Bu iletişim stratejisi için **geçiş denemesi** sayısını düzeltmek için Geçiş Denemeleri sürgüsünü kullanın.

   b. Bu iletişim stratejisi için **geçiş gün sayısını ayarlamak için Geçiş Süresi(Gün)** çubuğunu kullanın.

6. **Geri** Arama anahtarına geçiş yaparken Mod Yeniden Denemelerini Muhafaza etmek için aşağıdaki adımları takip edebilirsiniz.

   a. **ON** konumundayken, iletişim kaydı Geri Arama Stratejisine geçtiğinde bu mod için kalan yeniden denemeler korunur.

   b. **OFF** konumunda, iletişim kaydı Geri Arama Stratejisine geçtiğinde yeniden deneme sayısı sıfıra sıfıra başlatılır.

7. Herhangi bir zamanda önceki ekrana gitmek için Önceki **öğesini tıklayın** .
8. Telefon Sonuçları **aracına gitmek için İleri'yi tıklatın** .

Araç 3 - Telefon Sonuçları

Telefon Sonuçları aracı, Sonuçlar listesini içerir. Burada, kılavuzda listelenen her sonuç için iletişim stratejisini yapılandırabilirsiniz.

1. **Herhangi bir sonucu aramak için Arama kutusunu** kullanın.
2. Sonuçları artan veya azalan sırada sıralamak için üstbilgi satırında Sonuçlar'ı **tıklayın** .
3. Gerekli değişiklikleri yapmak için gerekli satırı tıklayın ve ayrıntıları değiştirin. Tüm satırlar varsayılan değerlerle yüklenir
4. Numara panelinden, bu sonuç için yeniden planlanacak çağrı için Yeniden Planlama Süresini (D:H:M) **seçin** .
5. Numara panelinden, bu sonuç için Maks. Yeniden Dene **öğesini seçin** .

   Not: Bu yalnızca Gelişmiş **iletişim stratejileri için** geçerlidir.
6. Numara panelinden, bu sonuç için bir **Öncelik** seçin. Uygulama, yüksek önceliğe dayalı olarak iletişimleri arayanlara teslim eder.
7. Kişiye ulaşmak için alternatif mod olarak bir **Şube Modu** seçin.

   Not: Bu yalnızca Gelişmiş **iletişim stratejileri için** geçerlidir.
8. **Aynı temsilci, müşteriye geri aramada hizmetiyorsa PCB'yi** Koru onay kutusunu seçin.

   Not: Bu, geçerli sürüm için geçerli değildir.
9. İletişim kaydını **bu sonuca göre kapatmak istiyorsanız İletişimi** Kapat onay kutusunu seçin.
10. İletişim stratejisi ve **sonucu birleşimi için modu kaldırmak istiyorsanız Modu** Kaldır onay kutusunu seçin.
11. Önceki ekrana gitmek için istediğiniz zaman PREVIOUS **öğesini tıklayın** .
12. İletişim stratejisini kaydetmek için KAYDET VE BAŞKA MOD **EKLE'yi tıklatın** .
13. İletişim stratejisini yapılandırmayı tamamlamak için KAYDET'i **tıklatın** .

Mod Yönetimi

Mod, bir konuşma başlatmak için kullanılabilecek farklı iletişim kanallarını gösterir. Konuşma etkileşimi için kullanılan ortak modlar arasında metin tabanlı sohbet ve müşteri numarası, e-posta vb. ile sesli etkileşimler bulunur.

Seçilen modları devre dışı bırakarak, mod için izin verilen yeniden denemeleri değiştirerek veya bir modun aranabilir süresini değiştirerek bir iletişim stratejisiyle eşlenen modları yönetebilirsiniz.

Basit İletişim Stratejisi

Eşleştirilmiş modlar aşağıda gösterildiği gibi görüntülenir.

Yukarıdaki Modlar ekranından şunları yapabilirsiniz:

1. Önceliği değiştirmek için modları sürükleyip bırakın.
    a. **Etkinleştirme / Devre Dışı Bırakma** modları - Kişiler devre dışı moduna teslim edilmez. Yeniden ayarlayan kişinin bir iletişim kaydını devre dışı olan bir moda yeniden planlamak zorunda olması durumunda, iletişim kaydı daha yüksek önceliğe göre bir sonraki etkin moda yeniden planlanır.
    b. Bu mod açma/ kapatma aşağıdaki koşullara tabidir:
        - Mod KAPALıyken devre dışı bırakılır. Telefon numaraları kaldırılmaz. Mod tekrar AÇILDIĞINDE, kişiler bu telefon numarasına çevrilir.
        - Uyumlulukla ilgili tüm doğrulamalar iletişim yükleme sırasında uygulanır. Mod durumu - ON veya OFF - dikkate alınmaz.
        - Bu son modsa, döngü tamamlanmış olarak değerlendirilir. Uygulama bir sonraki döngüyü çevirmeye devam eder.
2. **Kopyalama / Silme** modları.
3. **Düzenlemek istediğiniz moda karşı Düzenle** düğmesini tıklayın. Uygulama sizi Araç 2'ye götürür - Mod Seçme sihirbazı. Aşağıdaki işlemleri yapabilirsiniz:
    a. Mod için aranabilir pencereyi değiştirme-
        - Basit bir strateji için bunu bir mod için değiştirmek, diğer modlar için aynı saatleri kopyalar.
    b. Mod yeniden denemelerini artırma/azaltma - tek bir moddaki herhangi bir değişiklik, iletişim stratejisi için yapılandırılan tüm modlar arasında çoğaltılır. Bu ayrıca yeniden döngü denemelerinin nasıl işleneceğini de etkiler.
        - Örneğin, Basit iletişim stratejisinde üç mod (A, B ve C) vardır ve yeniden deneme sayısı 1'dir. Yapılandırılan döngü sayısı 2'dir. Uygulama ilk döngüyü tamamlamak için ALL modlarını bir kez çevirir. Ardından ikinci çevrimli aramalar başladı. Gelişmiş stratejiye göre, kullanıcının mod yeniden denemesini 2'ye yükselttiğini varsayalım - bu TÜM modların iki kez çevrilebileceği anlamına gelir. Bir döngüyü tamamlamak için önceliğe göre A iki kez, B iki kez ve C iki kez çevrilir. İki döngü yapılandırılmışsa, her mod önceliğe göre dört kez (her döngüde iki kez) çevrilir.
4. Tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .

Gelişmiş İletişim Stratejisi

Eşleştirilmiş modlar aşağıda gösterildiği gibi

görüntülenir: Yukarıdaki Modlar **ekranından**

şunları yapabilirsiniz:

1. Önceliği değiştirmek için modları sürükleyip bırakın.
2. **Modları Etkinleştirme/ Devre Dışı Bırakma** - Bir modun etkinleştirilmesi veya devre dışı bırakılması, belirli modlar için yapılandırılan dokunma stratejisini geçersiz kılmaya neden olur. İletişim kayıtları geçersiz kılınmayan (yani devre dışı) modlara teslim edilmez. İletişim kayıtları yalnızca etkin olan, yani geçersiz kılınan modlara teslim edilir. Rescheduler geçersiz olmayan, yani etkin olmayan bir moda bir iletişim kaydını yeniden planlamak zorundaysa, iletişim kaydı önceliğe göre en yüksek geçersiz kılma modundan aranır.
3. **Kopyalama / Silme** modları.
4. **Düzenlemek istediğiniz moda karşı Düzenle** düğmesini tıklayın. Uygulama sizi Araç 2'ye **götürür - Mod** Seçme sihirbazı. Aşağıdaki işlemleri yapabilirsiniz:
   a. Mod için aranabilir pencereyi değiştirin.
   b. **Mod yeniden denemelerini artırma/azaltma**
   c. Tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .

Lisans

Kampanya Yöneticisi lisanslar için bir abonelik modeli sunar. Lisans ücreti, faturalandırma döngüsü için maksimum kullanıcı sayısına, iletişim denemelerine veya oturum açarken tüketilen dakikalara bağlı olarak faturalandırılır. Bir abonelik lisansının alınan miktar için bir sınırı yoktur ve fazlalık buna göre ücretlendirilmektedir. Faturalandırma, önceden kabulılmış bir sıklıkta gerçekleşir.

Lisans, lisans dosyasında belirtilen tarihte sona erdiğinde yenilenmesi gerekir. Lisans süre sonu içinde yenilenmezse, yönetici oturum açamaz. Ancak, uygulama iletişim kayıtlarını işleyerek ve teslim ederek 12 saat çalışmaya devam eder. 12 saat sonra, iletişim kayıtlarının arayanlara ulaştırılması durur.

Lisans Raporlarını Görüntüleme

1. Oturum Açma Raporu **açılan Oturum Açma oturumunu** görüntülemek için Lisansı **tıklayın** .
2. **Tanımlanmış bir zaman dilimine ait raporu görüntülemek için Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihini** girin.
3. Göster'i **tıklayın**. Rapor Yönetici Bağlantı Noktaları, **Gözetmen Bağlantı Noktaları ve**Temsilci **Bağlantı Noktaları için**Kullanılan lisans sayısını gösteren bir kılavuz içerir.
4. Raporu indirmek için Ver'i **tıklayın** .

Lisans Yükleme

Not: Karşıya yükleme tüm varyantlar için geçerli değildir.

Kullanıcı lisansı karşıya yükleyebilir ve aynı ayrıntıları görüntüleyebilir. Lisans **>** Yükle'ye gidin. Dosyaya gözatın ve Aç'ı **tıklayın**.

Aşağıdaki alanlar görüntülenir:

Alanlar	Açıklama
Lisanslı Ayrıntılar	Kullanıcı ayrıntılarını görüntüler: • Yönetici - Bu lisansın şartlarında izin verilen Yönetici rolüne sahip, oturum açmış izin verilen kullanıcı sayısı. • Gözetmen - Bu lisansın şartlarında belirtilen gözetmen rolüne sahip izin verilen oturum açmış kullanıcıların sayısı. • Temsilci - Bu lisans koşulları altında izin verilen Temsilci rolüne sahip izin verilen oturum açmış kullanıcıların sayısı.
Lisans Kullanımı	Geçerli gün için lisans kullanım ayrıntılarını görüntüler: • Yönetici - Geçerli gün için oturum açmış izin verilen Yönetici kullanıcı sayısı. • Gözetmen - Geçerli gün için oturum açmış izin verilen Gözetmen sayısı. • Temsilci - Geçerli gün için oturum açmış izin verilen Temsilci sayısı.
Lisans Özellikleri	Bu lisansta bulunan uygulama özelliklerinin listesi.

Lisans İhlali

Uygulama şu takdirde bir statik uyarı görüntüler:

- Lisansın süre sonu öncesinden günler önce yapılandırılan, lisansın süre sonu tarihi ve saati için geri sayım.
- Bitiş tarihi için geri sayım.

Temsilci Lisansı Hesaplama

Aşağıdaki örnekte temsilci lisans hesaplamasının nasıl yapıldığı açıklanmıştır:

Kampanya A bir veya daha fazla Kampanya Yöneticisi kampanyasına eşlenir. Bu kampanya A ile eşleştirilmiş on 10 temsilcimiz var. Lisans Yöneticisi hizmeti, Lisans kullanımını güncellemek için AWS sonundaki temsilci sayısı bilgilerini 15 dakikalık aralıklarla yoklar. Kullanılan lisansların sayısını yinelemek için gün içinde herhangi bir noktada oturum açmış olan en yüksek temsilci sayısı kullanılır.

Öğle 08.00 ile 12.00 arasında 7 temsilcinin oturumu açık olursa, öğle 12.00 ile 12.00 arasında 9 temsilcinin oturumu kapatılır.
03.00 PM ve 5 temsilcinin oturumu 3.00 PM ile 5.00 PM arasında değişir - o gün için temsilci sayısı 9 olarak kabul edilir. Temsilci Oturum Kapatma durumu hariç, diğer temsilci durumları, temsilci sayısı bilgileri Kampanya Yöneticisi'ne yoklanırken hesaba alınır. Bu bilgiler Lisans Raporlarında da bulunur.

Kullanım Raporu

License **>** Usage **bölümüne**gidin. Kullanım Raporu üç tür nicelenmiş rapor görüntüler:

Temsilci Temsilcisi raporu

Faturalandırma, bir takvim ayında herhangi bir günde yapılan en yüksek oturum sayısına bağlıdır.

Örneğin, üç temsilci (A1, A2 ve A3) birinci günde oturum açar, üçüncü günde üç temsilci (A1, A4 ve A5) oturum açar ve üç temsilci (A6, A7 ve A8) üçüncü günde oturum açar. Müşteri, bu durumda en yüksek oturum sayısına bağlı olarak faturalandırılır ve bu üç farklı temsilci oturum açtığı için, en yüksek temsilci sayısı üç kalır.

Temsilci Kullanım Raporu

Rapor, her ay için tek bir satırda benzersiz temsilci oturumlarını gösterir.

Adlandırılmış Temsilci raporu

Bu rapor aynı zamanda benzersiz temsilci oturumlarını, ancak günlükleri de gösterir.

Örneğin, üç temsilci (A1, A2 ve A3) birinci günde oturum açar, üçüncü günde üç temsilci (A1, A4 ve A5) oturum açar ve üç temsilci (A6, A7 ve A8) üçüncü günde oturum açar. Benzersiz temsilci oturumlarına bağlı olarak müşteri faturalandırılır ve bu durumda sekizdir.

Not: Kullanım raporu, hazırlama işlemi sırasında gerçekleştirilen yapılandırma ayarlarına ve sözleşmeden doğan terimlere dayalı olarak ayrıntıları gösterir.
Daha fazla bilgi için kaynak ayırma ekibimizle iletişim kurun.
SaaS modeli için faturalandırma, Sözleşmeden doğan işlem sırasında Imzalanan Yarsı temsilci, Adlandırılmış Temsilci ya da Temsilci Kullanımı ve Minimum Kayıt gibi faturalandırma türüne göre gerçekleştirilir.

Kullanım Raporunu Görüntüleme

Raporu görüntülemek için saat filtresini ayarlayın:

1. Farklı bir yıl için verileri görüntülemek için ilgili **Yılı** girin. Varsayılan olarak rapor geçerli yılın verilerini görüntüler. Her ayın raporu tek bir Tab içinde görüntülenir. önceki aylara ait veriler sonraki sekmelerde bulunurken, geçerli ay için ilk Tab dis- verileri oynatır.
2. **Özel Tarih Aralığını** seçin.
3. **Bir Başlangıç Tarihi** ve Saati seçmek için Başlangıç Tarihini tıklayın.
4. **Bir Bitiş Tarihi** ve Saati seçmek için Bitiş Tarihini tıklayın.

   Not: Varsayılan olarak, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi alanları, Kullanım Raporu sayfasının en son açıldığı geçerli tarihi ve saati görüntüler.
5. Raporu almak için Göster'i **tıklayın** .
6. Verileri geçerli olana yenilemek için Yenile'yi **tıklatın** .
7. Raporu indirmek için Ver'i **tıklayın** . Beliren açılır pencerede aşağı yüklenecek raporun (Özet ve Temsilci) türünü seçin.

a. Özet (varsayılan seçim) - Bu rapor türü, uygulamada yeniden içerlenilen verilerin aynı sütunlarını içerir. Her süre sütununun yanı sıra, dışa aktarılan dosyada, saniyeye dönüştürülen ilgili süreyi görüntüleyen ek bir sütun bulunur.

b. Temsilci - Bu rapor türü yalnızca fatura tarihlerini, temsilci adlarını, oturum açmaları ve buna karşılık olarak temsilciler tarafından işlenen çağrıların dur- ation özelliğini içerir.

c. Filtredeki Yıl seçeneğinin seçilmesi durumunda gerekli ayları seçin.

8. Ver'i **tıklayın**.

Rapor Alanları

Alan	Açıklama
Toplam Adlandırılmış Temsilci	
Tarih	Kullanım verilerinin doldurulduğu tarihler.
Lisans Türü	Belirli bir ay için kullanılan lisans türü. Bu 'Temel' veya 'Premium' olabilir. P2P ve BTTC gibi AI özelliklerinden en az biriyle etkinleştirildiğinde Temel lisans sahibi Premium kabul edilir.
Oturum Açma Sayısı	Toplam oturum açma sayısı.
Toplam İşlenen Çağrı	Belirli bir tarih için temsilciler tarafından işlenen çağrıların toplam sayısı.
Gerçek Çağrı Süresi	Belirtilen tarih için temsilciler tarafından işlenen tüm çağrıların toplam gerçek süresi. Bu süre, çağrının başlangıcından sonuna kadar özetlenir.
Hesaplanan Çağrı Süresi	Belirtilen tarih için temsilciler tarafından işlenen tüm çağrıların toplam hesaplanan süresi. Her çağrı süresinin yuvarlamalı kapatma değerinin toplamıdır. Çağrı süresi için yuvarlama kapalı değeri arka uçta saniye ve dakika için yapılandırılır.
Toplam Etkin Süre	Belirtilen tarih için oturum açmış tüm temsilcilerin toplam etkin süresi. Belirli temsilcinin Hazır, Çağrıda vb. etkin durumda kaldığı süredir.
Toplam Oturum Süresi	Belirtilen tarih için oturum açmış tüm temsilcilerin toplam oturum süresi.
Toplam Gözetmen Oturum Açması	Belirli bir tarih için con-sole'de oturum açmış gözetmenlerin toplam sayısı.
Dijital İşlemler	
SMS	Belirtilen tarih için gönderilen kampanya SMS sayısını görüntüler.

E-posta	Belirli bir tarih için gönderilen kampanya E-postalarının sayısını görüntüler.
Sosyal Medya	Belirtilen tarih için kampanyalarla ilgili sosyal medya etkileşimlerinin sayısını görüntüler.
Toplam Tüketilen Birimler	Belirtilen tarih için sıkıştırılmış dijital işlem birimlerinin toplam sayısı. Bir ünitenin değeri, arka uçta con-figured şeklindedir. Örneğin, bir birim 100 dijital işlem olarak yapılandırılabilir.
Kimlik Doğrulamaları	
Toplam Birincil Kimlik Doğrulama	Belirtilen tarih için gönderilen çağrı öncesi kimlik doğrulama isteklerinin toplam sayısı.
Doğrulanmış Birincil Kimlik Doğrulama	Verilen tarih için başarılı, arama öncesi kimlik doğrulama- yönlendirmelerinin toplam sayısı.
Toplam İkincil Kimlik Doğrulama	Belirli bir tarih için bekletilen, çağrı içi kimlik doğrulamaların toplam sayısı.
Doğrulanmış İkincil Kimlik Doğrulama	Belirli bir tarih için tamamlanan başarılı arama kimliği doğrulama- ayırmaların toplam sayısı.
Toplam İşlemler	Belirtilen tarihte işlenen tüm işlemlerin genel sayısı.

Kullanıcı

Yöneticiler, operatörler ve diğer Contact Center kullanıcıları gibi farklı kullanıcılara erişimi yetkilendirmek için kullanıcı yönetimi gereklidir

Yöneticiler ve gözetmenler gibi kullanıcılara atanan roller, uygulama -ation içinde eylemlerini tanımlar. Bazı durumlarda, bir gözetmen Arayan Yöneticisi rolünü oynayabilir. Kampanya Yöneticisi içinde, kullanıcılar oluşturma, roller atama ve sorumluluklarını buna göre eşleme yeteneğine sahipsiniz.

Kullanıcı Oluşturma

Hazırlama ekibi kiracı oluşturduğunda, varsayılan olarak bir süper kullanıcı oluşturulur. Ek kullanıcılar oluşturmak için kiracı, Kampanya Yöneticisi'ne oturum açmak için süper kullanıcıyı kullanabilir.

Ek kullanıcı oluşturma için aşağıdaki kullanıcı türlerini oluşturun.

Kullanıcılar - Burada oluşturduğunuz kullanıcılar uygulamaya SQL kimlik doğrulaması veya Windows kimlik doğrulamasını kullanarak erişebilir.

Etki Alanı Kullanıcıları - Burada oluşturduğunuz kullanıcılar da belirtilen bir etki alanında oluşturulur. Bu kullanıcılar için burada ayarlanan parolalar, etki alanına erişmek için de kullanılabilir.

SSO Kullanıcılar – Çoklu Oturum Açma (SSO) kullanıcıları, üçüncü taraf bir SSO kimlik sağlayıcısında SSO için yapılandırılır. Bu yöntem, SSO kullanıcılarının bir kimlik bilgileri kümesiyle birden çok web sitesine oturum açmasına olanak verir.

Sol gezinti sayfası menüsünden Kullanıcı'ya **tıklayarak** Kullanıcı sayfasını açın.

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Kullanıcı Kimliği	Kullanıcının Kullanıcı Kimliğini görüntüler
Kullanıcı Adı	Kullanıcının adını görüntüler
Home Telefonu	Kullanıcının Home telefon numarasını görüntüler
Mobil	Kullanıcının mobil numarasını görüntüler
E-posta	Kullanıcının e-posta kimliğini görüntüler
Eylemler	Yapilacak eylemi listeleyin.

Kullanıcıları Oluşturma

Yeni bir kullanıcı eklemek için:

1. Kullanıcı **Ekle'yi tıklatın**. **Kullanıcı Adı, Parola** ve **Kullanıcı Bilgisi** sekmeleri doldurulur.
2. **Kullanıcı adını** girin.
3. **Aşağıdakilerden Kullanıcı Türü'nden** seçim yapın:
   a. **Yönetici** - Kullanıcı uygulama için bir yöneticidir ve tüm modüllerde tüm haklara sahiptir.
   b. **Kullanıcı** - Kullanıcı bir yöneticidir ve yalnızca kısıtlı haklara sahiptir.
   c. **Kontrol İşleci** - Kullanıcı bir kontrol operatörüdür ve Control Agent Desktop erişimine sahiptir.

      Not: Bu şu anda Webex Contact Center için kullanılamıyor.
4. Kimlik doğrulama türü için Veritabanı Kimlik Doğrulaması'nı **seçin**.

   Bir kullanıcı adı ve paroladan oluşan bu standart kimlik doğrulama yöntemi, hızlı veri tabanı sistemleri için kullanılır. SQL Sunucusu'nun bir örneğinde, farklı kullanıcı adları ve parolalarla birden çok kullanıcı hesabı (SQL kimlik doğrulaması kullanılarak) bulunabilir. SQL kimlik doğrulaması, çeşitli kullanıcıların çeşitli veritabanlarına eriştiği paylaşılan sunucularda tercih edilir. Bir istemci (uzak bilgisayar), istemcinin üzerinde çalıştırdığı bilgisayar dışında bir SQL sunucusu örneğiyle bağlantı kurduğunda, SQL Kimlik Doğrulaması gerekir.

Not: Bu kimlik doğrulama türü, parola bileşimi veya parola süre sonu ile ilgili olarak parola ilkesinin özelliğini sunmaz. Etkili bir parola ilkesi için Windows Kimlik Doğrulaması kullanın. Etki alanı yöneticiniz, uygulamaya erişim için etki alanı parola ilkesini zorunlu kılabilir.

5. Kimlik doğrulama türünüz **Veritabanı Kimlik Doğrulaması** ise, SQL sunucusuna erişmek için bir **Parola**girin. Bu alan zorunludur.
6. Kimlik doğrulama türünüz **Veritabanı Kimlik Doğrulaması** ise SQL sunucusuna erişmek için Parolayı **Onayla'yı tekrar girin**. Bu alan zorunludur.

   Not:
   Tercihiniz Windows Kimlik Doğrulaması ise Parola ve Parolayı Onayla alanları devre dışıdır. Kullanıcı Campaign Man-ager üzerinde Salesforce CRM kampanyalarını işlerse 9 ile 13 arası adımlarla devam edin. Aksi halde Adım 14'e atlayın.
7. Kimlik doğrulamanız Windows Kimlik Doğrulaması **olarak** seçilmişse Etki Alanı Adını **girin**. Veritabanı Kimlik Doğrulaması seçilirse bu seçenek devre dışı bırakılır.
8. Kullanıcı SF CRM kampanyalarını **işlerse SF Kimlik Bilgilerini Etkinleştir** geçiş simgesi.
9. **SF Kullanıcı adını** girin.
10. **SF Parolasını** girin.
11. SF Belirteci **ayrıntılarını** girin.

    Not : SF Belirteci zorunlu bir alan değildir. Bir belirteç girmezseniz, SF uygulaması yukarıda yapılandırılan SF Kullanıcı Adı ve SF Parolası alanlarına dayalı olarak kullanıcıları doğrular.
12. Kullanıcı kimlik doğrulamasını tamamlamak için VALIDATE SF CREDENTIAL **öğesini tıklatın** .
13. Kullanıcının uygulamaya çok iyi bir şekilde oturum açmasına izin verirseniz Oturum Açma Oturum Açma anahtarını ayarlayın. Bu anahtarı **KAPALI** olarak ayarlarsanız, uygulama onay aldıktan sonra kullanıcının önceki oturum açma oturumunun oturumunun oturumını kapatır.
14. **Kullanıcı Bilgileri** bölümüne gidin.

Kullanıcı Bilgileri

1. **KullanıcınınHome Telefon** numarasını girin.
2. Kullanıcının **Mobil** numarasını girin.
3. **Kullanıcının ait olduğu Şehri** girin.
4. Kullanıcının kaynak **olduğu Durumu** girin.
5. **Home konumu için Posta kodunu** girin.
6. Kullanıcının **E-posta** adresini girin.
7. **Adres1** ve **Adres2** alanlarını doldurun.

8. Herhangi bir **Yorum girin.**
9. Tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .

Rolleri bu kullanıcıya eşleştirmek için Roller Eşleme bölümüne gidin.

Etki Alanı Kullanıcıları Oluşturma

Yeni bir kullanıcı eklemek için:

1. Kullanıcı **Ekle'yi tıklatın**. **Kullanıcı Adı, Parola** ve **Kullanıcı Bilgisi** sekmeleri doldurulur.

Kullanıcı Adı ve Parola

2. **Kullanıcı adını** girin.
3. **Aşağıdakilerden Kullanıcı Türü'nden** seçim yapın:
   a. **Yönetici** - Kullanıcı uygulama için bir yöneticidir ve tüm modüllerde tüm haklara sahiptir.
   b. **Kullanıcı** - Kullanıcı bir yöneticidir ve yalnızca kısıtlı haklara sahiptir.
4. Kimlik doğrulama türü için Windows Kimlik Doğrulaması'ı **seçin**.

   Windows Kimlik Doğrulaması- Bu genellikle Aktif Etki Alanı kimlik doğrulamasıdır. Etki alanı kullanıcısı uygulamada oturum açtığında, kimlik doğrulama, kullanıcı adı/parola kombinasyonu verilen etki alanı ve verilen erişimle eşleştirilerek oluşturulur.
5. **Bir Etki Alanı Adı** girin.
6. **Parola ve Parolayı Onayla** alanları devre dışıdır. Uygulama etki alanı parolası ile kullanıcının kimliğini doğrular.
7. Kullanıcı Service Cloud Voice kampanyalarını **işlerse Salesforce Kimlik Bilgilerini Etkinleştir** geçiş simgesi.
8. **Salesforce Kullanıcı adını** girin.
9. **Salesforce Parolasını** girin.
10. **SalesforceToken ayrıntılarını** girin.

Not : Salesforce Belirteci zorunlu bir alan değildir. Bir belirteç girmezseniz, Service Cloud Voice uygulaması- ation yukarıda yapılandırılan Salesforce Kullanıcı Adı ve Salesforce Parolası alanlarına dayalı olarak kullanıcıları doğrular.

11. Kullanıcı kimlik doğrulamasını tamamlamak için VALIDATE SF CREDENTIAL **öğesini tıklatın** .
12. Kullanıcının uygulamaya çok iyi bir şekilde oturum açmasına izin verirseniz Oturum Açma Oturum Açma anahtarını ayarlayın. Bu anahtarı **KAPALI** olarak ayarlarsanız, uygulama onay aldıktan sonra kullanıcının önceki oturum açma oturumunun oturumunun oturumını kapatır.
13. **Kullanıcı Bilgileri** bölümüne gidin.

Kullanıcı Bilgileri

14. **KullanıcınınHome Telefon** numarasını girin.
15. Kullanıcının **Mobil** numarasını girin.
16. **Kullanıcının ait olduğu Şehri** girin.
17. Kullanıcının kaynak **olduğu Durumu** girin.
18. **Home konumu için Posta kodunu** girin.
19. Kullanıcının **E-posta** adresini girin.
20. **Adres1** ve **Adres2** alanlarını doldurun.
21. Herhangi bir **Yorum girin.**
22. Tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .

SSO Kullanıcıları Oluşturma

Yeni bir kullanıcı eklemek için:

1. Kullanıcı **Ekle'yi tıklatın**. **Kullanıcı Adı, Parola**ve **Kullanıcı Bilgisi** sekmeleri doldurulur.

Kullanıcı Adı ve Parola

2. **Kullanıcı adını** girin.
3. **Aşağıdakilerden Kullanıcı Türü'nden** seçim yapın:
   a. **Yönetici** - Kullanıcı uygulama için bir yöneticidir ve tüm modüllerde tüm haklara sahiptir.
   b. **Kullanıcı** - Kullanıcı bir yöneticidir ve yalnızca kısıtlı haklara sahiptir.
4. Kimlik doğrulama türü için **SSO**

   SSO - Bu çoklu oturum açma protokolüdür. Bu kullanıcılar, üçüncü taraf kimlik doğrulama hizmet sağlayıcısında yapılandırılır. Kullanıcı uygulamada oturum açtığında, kullanıcı adı ve parolasının doğrulaması SSO kimlik hizmet sağlayıcısı tarafından yapılır. Doğrulama başarılı olursa, kullanıcı uygulamaya erişim izni alır.
5. Parola, Parolayı **Onayla**ve Etki Alanı Adı **alanları devre dışıdır.** Uygulama, üçüncü taraf SSO sağlayıcısı aracılığıyla kullanıcının kimliğini doğrular.
6. Kullanıcı Service Cloud Voice kampanyalarını **işlerse SF Kimlik Bilgilerini etkinleştir** geçiş simgesi.
7. **SF Kullanıcı adını** girin.
8. **SF Parolasını** girin.

9. SF Belirteci **ayrıntılarını** girin.
10. **Not** : SF Belirteci zorunlu bir alan değildir. Bir belirteç girmezseniz, Service Cloud Voice uygulaması yukarıda yapılandırılan SF Kullanıcı Adı ve SF Parolası alanlarına dayalı olarak kullanıcıları doğrular.
11. Kullanıcı kimlik doğrulamasını tamamlamak için VALIDATE SF CREDENTIAL **öğesini tıklatın** .
12. Kullanıcının uygulamaya çok iyi bir şekilde oturum açmasına izin verirseniz Oturum Açma Oturum Açma anahtarını ayarlayın. Bu anahtarı **KAPALI** olarak ayarlarsanız, uygulama onay aldıktan sonra kullanıcının önceki oturum açma oturumunun oturumunun oturumını kapatır.
13. **Kullanıcı Bilgileri** bölümüne gidin.

Kullanıcı Bilgileri

14. **KullanıcınınHome Telefon** numarasını girin.
15. Kullanıcının **Mobil** numarasını girin.
16. **Kullanıcının ait olduğu Şehri** girin.
17. Kullanıcının kaynak **olduğu Durumu** girin.
18. **Home konumu için Posta kodunu** girin.
19. Kullanıcının **E-posta** adresini girin.
20. **Adres1** ve **Adres2** alanlarını doldurun.
21. Herhangi bir **Yorum girin.**
22. Tamamlamak için Kaydet'i **tıklatın** .

Roller

Uygulamadaki uygun rolleri listeleyen Roller ekranını görüntülemek

için Roller'i tıklayın . Roller oluşturmak için,

1. Rol Bilgileri **ekranını açmak için Ekle'yi tıklayın** .
2. Bir **Rol Adı** girin.
3. Açıklamayı girin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Roller Eşleme

Rol oluşturulduktan sonra, eşleme özelliğini kullanarak rolü eşleyebilirsiniz.

Rol Hakları Eşleme bölümü, Kampanya, İletişim Stratejisi vb. uygulama özellikleriyle ilgili olarak role eşleyebileceğiniz çeşitli hakları içerir.

1. Rolü eşleştirmek için, Düzenlemek'i **eşlemek istediğiniz belirli bir role tıklayın** .
2. Rolleri Yapılandırma ekranı, **Rol** Bilgileri ve Hak Eşleme bölümleriyle birlikte görüntülenir.

Aşağıda verilen Hak Listesi tablosunda, kullanıcılara eşlemek için kullanabileceğiniz haklar listelenmektedir. Burada listelenen her öğe için tüm haklar geçerli değildir. Ayrıca, uygulamanın belirli yönleriyle ilgili başka birkaç hak vardır.

Hak Listesi - Tablo

#	Haklar	Açıklama
1	Oluştur	Kullanıcının yeni bir varlık oluşturmasına izin verilir.
2	Güncelle	Mevcut bir varlığı düzenlemek/güncellemek için kullanıcı.
3	Sil	Kullanıcının seçili varlığı silmesine olanak verir.
4	Görünüm	Kullanıcı yalnızca seçili varlığı görüntüleyebilir.
5	Karşıya yükleme	Kullanıcının, özelliğe ilişkin olarak uygulamaya veri yüklemesine izin verilir.
6	Yapılandırma	Kullanıcı seçilen özellikle ilgili ayrıntıları yapılandırabilir.
7	Kaydet	Kullanıcının yeni oluşturma /güncelleme verilerini kaydetmesine izin verilir.
8	Yürüt	Kullanıcının bu varlık için çalışma zamanı etkinliği yapmasına izin verilir. Örneğin, kullanıcı bir kampanya yürütebilir (kampanya durumunu Durdur durumundan Başlangıç durumuna veya tam tersi yönde değiştirebilir).
9	Etkinleştirmek	Kullanıcının bir varlığı Etkinleştirmesine/devre dışı bırakmasına izin verilir. Örneğin, kullanıcı bir kampanya grubunu etkinleştirebilir.
10	Kopyala	Kullanıcı bir varlığın kopyasını oluşturabilir. Örneğin, kullanıcı bir kampanyanın kopyasını oluşturabilir.

Uygulamanın çeşitli yönleri için izin verilen eşlemelerin ayrıntıları için Bkz **. Hak Eşleme** tablosu.

Hak Eşleme - Tablo

Roller	Haklar	Açıklama
Kullanıcılar	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının sistem içindeki erkek yaşında kullanıcı hesaplarına izin verir.

Roller	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının erkek yaş sistemi rollerini ve izinlerini kullanmasına olanak verir.

Kampanya Grupları	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme, Yürütme, İletişim Para-sayaçları, Saat Dilimi, Geçmiş Raporları	Kullanıcılar İletişim Parametreleri, Saat Dilimleri ve His-torical Reports da dahil olmak üzere kampanya gruplarının tüm yönlerini yönetebilir. Haklar Aşamalı gibi belirli grup türlerine bağlı olarak atanabilir **Not**: Geçmiş Raporu için haklar sağlarsanız, Kampanya Gruplarını Onun- tornik Beta Raporlarında görüntüleyebilirsiniz. Bu, Özet, Ayrıntı ve Geri Arama Raporları için geçerlidir.
Kampanya	Oluştur, Güncelle, Sil, Görüntüle, Yürüt, İş Para-sayaçları, Sunucu Komut Dosyaları, Kişi Seçimi Stratejisi, CSS Zamanlaması, Çalışma Zamanı Zamanlaması, Kişi Listesi, İletişim Kayıtlarını Yönet, Senkronize Et, Kampanya Özeti, SMS Tem- levha, Saat Dilimi, Zincirleme, Tatiller, İfade Oluşturucu, Kampanya Hedefi, Kişi Modu Zamanlaması, E-posta Tem- levhası, IVR Şablon Düzenleyicisi, Telefon Sonuçları, Yapay Zeka Con- figuration, İletişim Eşiği, Arayan Ayarları, Geçmiş Raporlar	Kullanıcılar, arama uyumluluğu için kampanyayla ilgili tüm con-figuration'ları yönetebilir ve His-torical Reports ve erkek yaşlanma ayarlarını görüntüleme gibi işlemler gerçekleştirebilir. Haklar tüm veya belirli kampanyalar için geçerli olabilir. **Not**: Geçmiş Raporu için hak sağlarsanız, Geçmiş Beta Raporlarındaki Kampanyaları görüntüleyebilirsiniz. Bu, Özet, Ayrıntı ve Geri Arama Raporları için geçerlidir.

İş Giden-gelen	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının busi-tanımlamasına ve yönetmesine olanak verir ness sonuçları, üst iş sonuçları için spe- cific hakları ile.
Çağrı Stratejisi	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının nasıl iletişim kuracakları erkek-yaşlarına izin verir

		stratejiler sistem içinde ele alınır. Ayrıca varsayılan Çağrı Stratejilerine spe-cific de sağlayabilirsiniz.
Uygulama Para-metre	Güncelle, Görüntüle	Kullanıcının sys-tem çapındaki uygulama parametrelerini değiştirip izlemesine olanak verir.
Uyma	Karşıya yükleme	Kullanıcının, Arama Yapma (DNC) listeleri ve Ulusal DNC listeleri gibi uyumlulukla ilgili kişileri karşıya yüklemesine olanak verir.
Saat Dilimi	Güncelle, Görüntüle	Kullanıcının arama uyumluluğu için erkek-yaş saat dilimi con-figurations yapmasına olanak verir.
Tatiller	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının cam-paign işlemleri için hol-iday zamanlamaları tanımlamasına ve yönetmesine olanak verir.
Genel Karşıya Yükleme	Görüntüle, Yapılandır	Kullanıcının, genel iletişim yükleme con- mecazları ayarlamasına ve yönetmesine olanak verir.
Devlet Yasaları	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının erkek yaşında eyalet kanuna dayalı arama-arama uyumluluk kuralları kullanmasına olanak verir.
Mod Con-mecazileme	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının SMS veya e-posta gibi hızlı iletişim modlarını uzlaştırmasına ve

		yönetmesine olanak verir.
URL	Güncelleme, Görüntüleme, Oluşturma, Silme	Kullanıcının sistem içinde kullanılan erkek yaşında URL'leri kullanmasına olanak verir.
Raporlar	Görünüm	Kullanıcının, kendi tortik raporları da dahil olmak üzere cam-paigns, gruplar ve temsilciler için sistem raporlarını görüntülemesine olanak verir. Sen

		sol bölmedeki Geçmiş Beta Bölümünü görüntülemek için bir veya daha fazla seçmeniz gerekir.
Uyarıcı	Güncelle, Görüntüle	Kullanıcının, uygulamada yapılandırılan erkek yaşı uyarılarını yapmasına olanak verir.
Durum/Alan/Posta Kodu	Kaydet, Sil, Karşıya Yükle, Görüntüle	Kullanıcının erkek yaş Durumu, alan ve posta kodu yapılandırmaları yapmasına olanak verir.
RPC Deneme Sayaçları	Görüntüle, Kaydet	Kullanıcının yeniden deneme denemesi sayaçlarını izlemesine ve güncellemesine olanak verir.
E-posta	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının SMTP, POP3 ve IMAP gibi erkek yaş e-posta con-mecazi değerlerine olanak verir sunucu ayrıntılarına bakın.
SMS	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının ağ geçidi sunucusu IP'leri ve kimlik doğrulama bilgileri gibi erkek yaşında SMS yapılandırmalarına olanak verir.
Boyut	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının erkek yaş sistemi boyutlarına izin verir.
Profil	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının iletişim kayıtlarını karşıya yüklemek ve yüklemeleri örtmek için kullanılan erkek yaş profillerini kullanmasına olanak verir.

Unified Listesi	Etkinleştirmek	Kullanıcının kampanyaları Unified List kampanya olarak etkinleştirmesine olanak verir.
Lisans	Görünüm	Kullanıcının lisans bilgilerini görüntülemesine olanak verir.
Web hizmeti	GrantAccess	Kullanıcının Web hizmeti API'lerine erişim izni vermesine olanak verir.
Temsilciyi Yeniden Atama	Görünüm	Kullanıcıların temsilcilerin reas-sign'ını görüntülemesine ve yönetmesine olanak verir.
Kampanyayı Ver/Al	Görünüm	'nı görüntüleme ve yönetme becerisi sağlar

		kampanyalar için func-tionality verme/alma.
Kampanya Cat- fes	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcıların kampanya kategorilerini oluşturma, güncelleme, silme ve görüntüleme gibi kampanya kategorilerini yönetmesine olanak verir.
CPaaS Ayarları	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	CPaaS ayarlarının yönetimine, oluşturma, güncelleme, silme ve yapılandırma ayrıntılarını görüntüleme gibi işlemlerin yapılmasına olanak verir.
ScriptDesigner	Etkin	Komut Dosyası Tasarımcısı aracına erişim sağlar ve bu aracın kullanılmasına olanak verir.
SistemAlerts	Görüntüle, Güncelle	Kullanıcıların, daha iyi sistem mon depolama ve ana-tenance için sistem uyarılarını görüntülemesine ve güncellemesine olanak verir.
Genel İş Parametreleri	Görüntüleme, Oluşturma, Silme	Genel iş parametrelerini görüntüleyerek, oluşturarak ve silerek yönetebilme becerisi verir.
CCB	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının CCB ayarlarını önceden anlaşılır bir şekilde yönetmesine olanak

		verir.
Arayan Con-mecazileme	Görüntüle, Yapılandır	Arayan sistem ayarlarının görüntülenmesini ve hesaplanmasını sağlar.
Veri Özü	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Veri çıkarma işlemleri ve con-figurations oluşturulmasına, güncellenmesine, silinmesine ve görüntülenmesine olanak verir.
Performans Metrikleri	Görünüm	Kullanıcının çeşitli sistem com-merdanelerinde formans metriklerini görüntülemesine olanak verir.
PII Koruması	Görüntüle, Güncelle	Kullanıcıların PII korumasını görüntülemesine ve güncellemesine olanak verir

		ayarlarıyla veri güvenliğini sağlar.
Dijital	Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcıların dijital kanalları yönetmesine, yapılandırmaları oluşturma, güncelleme, silme ve görüntüleme gibi işlemleri yapmasına olanak verir.
Temsilciler	Geçmiş Raporları Oluşturma, Güncelleme, Silme, Görüntüleme	Kullanıcının raporlarda erkek yaşında temsilcilerin Tab izin verir. Geçmiş Raporu için hak sağlarsanız, Geçmiş Beta Raporlarındaki Kampanyaları görüntüleyebilirsiniz. Bu, Özet, Ayrıntı ve Geri Arama Raporları için geçerlidir.

Bir rolün haklarını iptal etmek için, ilgili seçeneğine uygun onay kutusunun seçimini kaldırabilirsiniz.

Komut Dosyası Tasarımcısı

Komut Dosyası Tasarımcısı, arama kılavuzlarını yapılandırmanıza

yardımcı olan bir komut dosyası aracıdır. Sayfada üç sekme görüntülenir:

Liste, Form ve Rapor.

Komut Dosyası Tasarımcısı Home sayfasındaki Liste Tab aşağıdaki bilgileri sağlar:

- Form: Formun adını tıklanabilir bağlantı olarak görüntüler. Üzerine tıklanması, seçili formu düzenlemek için Form Tab içinde açar.
- Kampanya Adı: Formun altında oluşturulduğu kampanyayı gösterir.
- Arama Kılavuzu: Formun çağrı kılavuzu olarak tasarlanıp tasarlanmayacağını belirtir. Bu sütun, form çağrı kılavuzu olarak ayarlanmışsa işaretlenen bir onay kutusu içerir.

Arama Kılavuzu

Çağrı Kılavuzu, önceden tanımlanmış soruları olan bir temsilcinin, bir çağrı yönlendirildiğinde bir iletişim kaydına sunum yapmalarına yardımcı olan bir özelliktir. Yanıtlara bağlı olarak, temsilci bir sonraki soruya devam edebilir veya önceki sorudan çıkarak tamamlayıcı bir soru sorabilir. Temsilcilerin kullanması için bir dizi soru, yanıt ve birkaç genel soru yapılandırabilirsiniz.

Kampanya

Sol menüden, Komut Dosyası Tasarımcısı'na gidin.

Bir **Kampanya** seçin ve görüntülenen kampanya gruplarından uygun kampanyaları seçin, soru formu ekleyin veya değiştirin ve Çağrı Kılavuzu için parametreleri yapılandırın.

Kullanılabilir tüm kampanya grupları ekranın sol bölmesinde görüntülenir. Bu grup için ilişkili tüm kampanyaları oynatmak için herhangi bir **Kampanya Grubunu** tıklayın. Ayrıca kampanya aramak için Arama kutusunu da kullanabilirsiniz.

Çağrı Kılavuzu Raporu hem Grafik **hem de** Tablo **olarak**işlenir. Her iki görünüm de temsilcilerin çağrı kılavuzunda kullandığı dokunma ve dokunmaların sayısını gösterir.

Daha ayrıntılı raporlara inmek için tablo görünümünde Kampanya Adı'nı **veya grafik görünümünde kampanya için görüntülenen grafiği tıklatın** . Her iki görünüm de ayrıntılı raporlar sunar.

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Listeden bir **Kampanya Grubu** seçin.
2. Açılır listeden Arama Kılavuzu'nu **seçin** .
3. Bu Çağrı Kılavuzu için eşleştirilecek bir **Form Adı** seçin.

Form

Yönetici önceden tanımlanmış bir dizi soru oluşturabilir ve bunları bir forma ekleyebilir. Form özelliğini kullanarak, soru oluşturun, sorulara koşulları yazın ve müşteri yanıtını temel alarak bir soruyu diğerine bağlayın. Bir JavaScript işlevi yazabilir veya dahili bir JavaScript işlevi kullanabilirsiniz.

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Listeden bir **Kampanya** seçin.
2. Form oluşturmak için **Form** Tab'na gidin. Con-figuration için aşağıdaki form öğeleri kullanılabilir:
    a. Genel Değişkenler
    b. Komut Dosyası Bloğu
    c. Prevalidator
    d. Metin
    e. Seçenek Seçimi
    f. Onay Kutusu
    g. Listeden Seç
3. İş alanını, Genel Değişken, Soru Alanı ve Kitaplık İşlevini yapılandırın. Daha

fazla bilgi için bkz . Arama Kılavuzu Formu .

Soru Sıralama

Çağrı kılavuzu yapılandırması, temsilcinin müşteri çağrılarıyla uygun ve yapılandırılmış bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olur. Karşılama mesajından başlayıp, ayrıntıları alıp bir veda mesajıyla oturumu kapatarak, tüm bunlar soruların düzgün bir şekilde sıralanmasıyla gerçekleştirilebilir. Daha fazla bilgi için bkz . Soru Sıralama.

Form Kopyalama

Bu formu bu kampanya grubu içindeki diğer kampanyalara kopyalamak için Kopyala'yı **tıklayın** . Bir formu başka kampanyalara kopyalarken, kampanyalarda oluşturulan iş alanlarının, formda yapılandırdığınız iş alanları ile senkronize olduğundan emin olun.

Not: Kampanya grupları arasında form kopyalayamazsınız.

1. Bu formu kopyalamak istediğiniz Kampanya Seç açılır menüsünden kampanyayı seçin. Form Adı alanına benzersiz bir ad girin. Form oluşturmak için Oluştur'u **tıklayın** .
2. Bir formu silmek için Sil'i **tıklatın** . Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .
3. Açılır listeden Yeni Form **seçerek** yeni bir form oluşturun veya mevcut bir formu düzenlemek için istediğiniz formu seçin.

Kitaplık İşlevleri

Kampanya Yöneticisi dahili JavaScript işlevlerinin listesini sağlar. Ayrıca, Komut Dosyası Bloğunda özelleştirilmiş JavaScript'ler de oluşturabilirsiniz.

Kitaplık işlevlerini sol bölmeden sürükleyip değer alanına bırakın. Kitaplık işlevinin biçimi şu şekildedir: *txml. (FunctionName)*. Örneğin, txml. ToLower("GOLD").

Aşağıdaki alanlar için Kitaplık İşlevlerini kullanın:

- Değer Atayın
- Çağrı Komut Dosyası
- Boole Durumu
- Değer Alanı
- Metin Alanı

Uygulama aşağıdaki kitaplık işlevlerini destekler:

- Küçük
- Büyük harf
- Boş kontrol

- Tamsayı denetimi
- Arada

Form

Genel Değişkenler

Genel Değişkenlere değerler atayabilir ve bunları Çağrı Kılavuzu formunda kullanabilirsiniz.

Not:
Bu özellik isteğe bağlıdır.
Genel Değişkenler büyük/küçük harfe duyarlıdır

Kampanya Yöneticisi dahili global değişkenler sağlar. Bu değişkenler varsayılan değer olmadan gelir. Çalışma zamanında bunlara değerler atamanız gerekir. Bu Genel Değişken adlarını düzenleyemez veya silemezsiniz.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Bir genel değişken oluşturmak için:

1. Sol bölmeden Genel Değişken'i **tıklayın** .
2. Bir **Anahtar** girin ve bir **Değer** atayın. Örneğin, Hesap Türü anahtar olabilir ve Altın değer olabilir.
3. Daha fazla genel değişken eklemek için Ekle'yi **tıklayın** .
4. Bir genel değişkeni silmek için Sil'i **tıklatın** .

   Not: Yalnızca kendi oluşturduğunuz Genel Değişkenleri silebilirsiniz. Listelenen yerleşik Genel Değişkenleri silemezsiniz.
5. Tüm genel değişkenleri silmek için bu bölümün sağ üst tarafında Kaldır'ı **tıklayın** .

Komut Dosyası Bloğu

Hesaplama yapmak veya REST API Webservice'i çağırmak için bir JavaScript işlevi yazabilir veya kullanabilirsiniz. Koşul alanında herhangi bir komut dosyası işlevini kullanabilir, değer atayabilir veya çağrı komut dosyası alanlarında kullanabilirsiniz. Komut dosyasında genel değişkenleri okuyabilirsiniz, ancak ilkel olmayan bir tür olmadıkça değeri sıfırlayamazsınız.

Not:
a. Komut dosyası değişkeni adları ve komut dosyasındaki genel değişken adları benzersiz olmalıdır.
b. ActiveX bileşenleri ve AJAX çağrısı komut dosyası bloğunda

desteklenmez. Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Ekranı görüntülemek için Komut Dosyası Bloğunu **sol bölmeye sürükleyin ve bırakın** .
2. Yeni bir komut dosyasıysa komut dosyası kodu metnini girin veya varolan bir komut dosyasından kopyalayıp yapıştırın.
3. **Komut dosyasını silmek için Kaldır'ı** tıklayın.

Metin Teşekkür

Akışın tümü tamamlandığında, temsilci herhangi bir mesajla (Teşekkür Ederim veya bir ileti mesajı) oturumu kapatabilir. Ayrıca bir iş alanını (örneğin, adı veya soyadı) etiketleyebilirsiniz.

İş Alanları

Bir kampanyayla ilişkilendirilen tüm iş alanları bu bölümde doldurulur. Sol bölmeden, koşullar için iş alanlarını depolamak için iş alanlarını değer alanlarına sürükleyin ve bırakın. [BFLD. BusinessFieldName] iş alanının biçimidir.

Soru Alanları

Bu form için oluşturulan tüm soru alanları burada doldurulur. Bir soru bloğunda istediğiniz sayıda soru alanını (bu soru için aldığınız yanıt) ekleyin. Metin alanında soru alanlarını veya koşul alanlarında Anywhere kullanabilirsiniz. Seçilen koşul için bu yanıtı ayarlamak veya saklamak için sol bölmeden, soru alanlarını sürükleyip bırakın.

Not:
a. Dize genellikle Soru Alanı için veri türü olarak kullanılır. Dize dışında bir veri türü kullanmak isterseniz, karşılık gelen JavaScript ayrıştırma işlevlerini (parseInt(), parseFloat(), vb. kullanın.
b. Soru alanı değerleri büyük/küçük harfe duyarlıdır.

Soru bölmesinin üzerine getirildiğinde, kullanabileceğiniz birkaç seçenek gösterilir:

1. Soruyu kopyalamak için Kopyala'yı tıklayın.
2. Kopyalanan bir soruyu panoya yapıştırmak için Yapıştır'ı **tıklatın** .

3. Kopyalanan soruyu panodan atmak için At'ı **tıklatın** .
4. Soruyu farklı bir konuma (örneğin, üçüncü sorudan beşinci soruya) taşımak için soruyu basılı tutun ve sürükleyin.
5. Bir soruyu silmek için Sil'i **tıklatın** . İletişim kutusunu silmek ve kapatmak için Tamam'ı tıklatın.

Çoktan Seçmeli

Birden çok yanıtı olan bir soruyu da yapılandırabilirsiniz. Temsilcinin müşteri seçerken kendi masaüstünden seçtiği yanıtları listeleyebilirsiniz. Örneğin, kampanyanın bir cus-tomer'in Home, CAR, motosiklet vb. gibi sahip olduğu varlıklarla ilgili bir sorusu var. Temsilci, müşterinin tuttuğu birden çok varlığı seçebilir.

Onay Kutusu

Onay Kutusunu **müşteriye Evet** veya **Hayır** türünde sorular **sunmak için kullanabilirsiniz** . Uygulamayı, onay kutusunun Evet **, seçim dışı seçeneğin hayır** anlamına geldiğini gösterecek şekilde yapılandırabilirsiniz.

1. Ekranı görüntülemek için sol bölmedeki Onay Kutusunu **sürükleyin ve bırakın** .
2. Form oluşturma işlemine devam edin.

Listeden seçim yapın

Listeden **Seç'i kullanabilir** ve yanıtın listede olduğu sorular sunabilirsiniz. Müşteri, sağlanan seçeneklerden bir yanıt seçer. Listede yer almayan yanıt varsa, temsilci tarafından listeye dinamik olarak eklenebilir.

1. Ekranı görüntülemek için sol bölmedeki bir listeden **Seç'i sürükleyip bırakın** .
2. Form oluşturma işlemine devam edin.

Soru Sıralama

Çağrı kılavuzu yapılandırması, temsilcinin müşteri çağrılarıyla uygun ve yapılandırılmış bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olur. Karşılama mesajından başlayıp, ayrıntıları alıp bir veda mesajıyla oturumu kapatarak, tüm bunlar soruların düzgün bir şekilde sıralanmasıyla gerçekleştirilebilir.

Sıralama bölümünü açmak için soruyu genişletin. Ayrıca müşteriden edindiğiniz bazı bilgileri de doğrulayabilirsiniz.

Örneğin, hesap geçerliyse bir sonraki soru için çağrı kılavuzunun yapılandırılması gerekiyorsa bir hesap numarasını doğrulayabilirsiniz.

Çağrı kılavuzu, geçersiz müşteri numarası hakkında bilgi vermek ve çağrıyı bırakmak için temsilciye ipucu vermelidir. Gösterilen koşullar müşteri tarafından verilen bilgileri doğrulamak için kullanılabilir.

Kullanıcılar, bu koşulları kullanarak sayısal ve dize veri türlerinin ikisini de doğrulayabilir. Aşağıdaki koşullar kullanılabilir:

- Tam olarak eşittir
- Şundan büyük
- Büyüktür veya eşittir
- Şundan küçüktür
- Küçüktür veya eşittir
- Şuna eşit değildir
- Şuyla başlıyor:
- Şu ile bitiyor:
- şu içeriği içerir:

Not: Joker karakter işlevleri gerçekleştirirken, şuyla başlanır, sona erer ve dizeyi % işaretiyle birlikte önek ve sonek içerir. Örneğin, %searchmayan%.

Doğrulamadan sonra, müşteri yanıtına bağlı olarak farklı sıralama yapılandırabilirsiniz. Soru sıralamasını yapılandırmak için aşağıdaki seçeneklere sahipsiniz:

- Sonraki soruya git: Bir sonraki soruya gitmek için bu seçeneği belirleyin. Soru seç açılır kutusunda bir sonraki soruyu seçin.
- Sıfırla & Sonraki soruya git: Önceki soruların önceki yanıtlarını sıfırlayarak müşteriye bir sonraki soruyu sormak için bu seçeneği kullanın. Soru seç açılır listesinde, bu soru gönderildikten sonra izlenecek sonraki soruyu seçin.
- Değer atayın: Bir genel değişkene değer atamak için bu seçeneği belirleyin. Değişken Seç açılır listesinden, değer atamak istediğiniz genel değişkeni seçin. Bitişik alanda bir iş alanı, soru alanı (bu soru için aldığınız yanıt), JavaScript işlevi veya hatta bir genel değişkeni bu alana sürükleyip bırakarak değer olarak kullanın. Ayrıca özel bir değer de vekleyebilirsiniz. Bir genel değişken için yeni değer atanarak, eski değer bellekten kaldırılır ve yeni değer alınır. Bir genel değişken için değer atadıktan sonra, sonraki açılır listeden istediğiniz sonraki seçeneği seçin.
- Oturumu sonlandır: Bu oturumu sonlandırmak için bu seçeneği belirleyin. Bu seçenek seçilerek, bu soru gönderildikten sonra oturum durur. Eğilim seç açılır kutusunda bir iş veya telefon kullanım dışı konumu seçin. Temsilcinin müşteriye okuması için katıldığınız için Teşekkürler gibi Oturum Sonu mesajını yapılandırabilirsiniz.
- Çağrı komut dosyası: JavaScript işlevini aramak için bu seçeneği belirleyin. Bu eylemi tamamlamak için bitişik alana komut dosyası işlev adını girin. Bu seçeneği seçerek, Web hizmetini arama, doğrulama vb. özel eylemler gerçekleştirebilirsiniz. Sonrakinden istediğiniz sonraki seçeneği belirleyin

açılır liste. JavaScript işlevinden değer döndüremezsiniz.

- Bu formu kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

  Not: Bir formu, soru veya koşul alanlarına adres eklemek zorunda kalmadan kaydedebilirsiniz. Bir formu kaydetmek için bir form adı ve açıklamasını girin.
  Soru oluşturmak ve koşulları daha sonra eklemek için mevcut bir formu açabilirsiniz.

Arama Kılavuzu Raporu

Çağrı Kılavuzu Raporu hem Grafik **hem de** Tablo **olarak**işlenir. Her iki görünüm de temsilcilerin çağrı kılavuzunda kullandığı dokunma ve dokunmaların sayısını gösterir. **Tablo görünümünde Kampanya Adı'nı** veya grafikte tıklayarak daha ayrıntılı raporların ayrıntısına inin.

Aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Listeden bir **Kampanya Grubu** seçin.
2. Açılır listeden Arama Kılavuzu'nu **seçin** .
3. Bu Çağrı Kılavuzu için eşleştirilecek bir **Form Adı** seçin.

Saate Göre Çağrı Anketi

Saate Göre Çağrı Anketi, saate göre kampanyaya göre çağrı kılavuzu kullanımını gösterir.

Bu sayfa, Yanıtsız **Soru Olmayan Tüm İletişimler raporunu** görüntüler ve rapor, düşük parametreler içerir:

Alan	Açıklama
Kampanya Adı	Raporun işlendiği kampanyanın adı.
Temsilci Kimliği	Bu çağrı kılavuzunu kullanan temsilci.
LCMKey	Bir iletişim kaydının çağrı denemesini tanımlamak için benzersiz bir kimliktir.
kişi numarası	Müşteriye ulaşıldığı iletişim numarası.
Etkinlik:	Çağrı kılavuzunun kullanıldığı tarih ve saat.
Yanıtlayan Toplam Soru	Etkileşim sırasında müşteri tarafından yanıtlanan soruların sayısı.

Uyarılar

Uyarılar, kampanyalar ve sistem düzeyindeki etkinlikler için bildirim görevi görür. Sistem düzeyindeki uyarılar, farklı bileşenlerin izlenmesiyle oluşturulur. Uygulama, Konsolda bileşen düzeyinde özel durum uyarılarını görüntülemenin yanı sıra, yapılandırılan alıcılara e-postalar da gönderir. Bu uyarılar şu konularda çok önemli bir rol oynar:

uygulama sorunlarını giderme. Bu bölüm, Uyarılar'a genel bir bakış sağlar ve bu özelliğin etkinliğini en üst düzeye çıkarmak için çeşitli ayarları özetler.

Basit Ağ Yönetimi Protokolü (SNMP) kullanılarak, yapılandırılan bir Alıcı IP adresine veya Bağlantı Noktasına özel durumlar kaydedilir. Bir kullanıcıyı uyarmak için çeşitli seçenekler vardır.

Sistem Bildirimleri

Sistem bölümü, bildirimler olarak çeşitli bileşenleri ve aktarma-ayırma istisnalarını izlemek için gerekli tüm yapılandırmaları içerir.

Sistem Bildirimleri

Kampanya Yöneticisi, yapılandırılmış tüm ana bileşenlerden SNMP tuzaklarını SNMP (Basit Ağ Yönetimi Protokolü) kullanarak gönderme yeteneğine sahiptir. Yapılandırılan bir olay meydana gelmesi üzerine, ilgili com- nezlesi üçüncü taraf izleme uygulamaları listesine bir uyarı gönderir. Uyarılar olay kodunu ve açıklamasını içerir. Bu bilgileri almak için üç adede kadar üçüncü taraf izleme uygulaması yapılandırabilirsiniz. Kampanya Yöneticisi, izin verilen üç izleme uygulamasının üçüncü izleme uygulaması olarak da görev yapan dahili bir SNMP alıcıya sahiptir. Bu uygulamayı üçüncü taraf izleme uygulamalarından biri olarak kullanmak, etkinliklerin Kampanya Yöneticisi Home sayfasında bildirimde bulunma avantajını sağlar.

Bir temsilci alarm durumu algıladığında, temsilci:

- Koşulun saati, türü ve ciddiyeti ile ilgili bilgileri günlüğe kaydeder
- Bir bildirim mesajı oluşturur ve ardından belirtilen IP ana bilgisayar SNMP

bildirimleri aşağıdakilerden biri olarak gönderilir:

- Tuzaklar - SNMP adam- ager'dan alındı bildirimi gerektirmeyen, inandırılmaz mesajlar.
- Informs - SNMP yöneticisi bir yanıt verene kadar bellekte depolanan güvenilir mesajlar. Bildirimler, tuzaklardan daha fazla sistem kaynağı kullanır.

Sisteminizde SNMP bildirimlerini kullanmak için alıcılarını belirtmeniz gerekir. Bu alıcılar, Ağ Kayıt Şirketi bildirimlerinin nereye yönlendirileceğini belirtir. Varsayılan olarak tüm bildirimler etkindir, ancak hiçbir alıcı tanımlanmamıştır. Alıcıları tanımlayana kadar bildirim gönderilmez.

Bildirim

Bildirim bölümü, uyarı olaylarının sayısını görüntüler. Tümünü Kapat simgesi, tüm noti-fications'ları tek seferde Reddetmenize olanak sağlar. Arama dizesini temel alarak Kampanya Adı ve Uyarı Olayı sütunlarından sonuçları doldurmak için Arama kutusunu kullanın. Ayrıca, her bildirime karşı Kapat simgesini tıklayarak da bildirimleri kapatabilirsiniz.

Bildirimi görüntülemek için Uyarı>Sistem **>** Navigate'e **gidin.**

Ayarlar

İzlemeyi **planladığınız her bileşen altındaki tüm bileşenleri ve belirli olayları kontrol etmek için Ayarlar** Tab kullanın.

1. Listelenen **Uyarı Olay Kodu'nu** ve **Uyarı Olayını** görmek için herhangi bir bileşeni genişletin.
2. Bir bileşendeki olayları izlemek için, TURN **Bileşen Etkinleştirme** açma . Yalnızca bu anahtar AÇILDIysa , uygulama bileşen içinde seçilen olaylar için günlükleri izlemeye başlar ve bildirimler gönderir.
3. Belirli olayları izlemek ve uyarı almak için, TURN **belirli olay için Etkinleştir** anahtarını **AÇ** .
4. İzlemeniz gereken tüm bileşenler için bu alıştırmayı tamamlamaya emin olun.

Bileşenler	Kod	Uyarı Kodları Gönderen
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGeneric Hizmeti	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWeb hizmeti	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenant Hizmeti	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Dialer	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

E-posta Ayarları

SNMP Alıcısı tarafından listelenen uyarılar E-posta üzerinden seçilen alıcılara gönderilebilir. Bu, alıcıların belirli olayları gidermesine yardımcı olur.

E-posta ile bildirim göndermek için:

1. **Uyarılar** >Sistem **>** **Notification** > **Email Ayarları'na gidin**.
2. **Bildirimleri E-posta ile göndermek için E-posta Bildirimi** anahtarını etkinleştirin.

   Not: SNMPReceiver hizmetinin yeniden başlatılması için yalnızca bu anahtarın KAPALı veya AÇIK olması gerekir. Aşağıdaki Adım 2-4'te açıklanan alanlarda değişiklik yapıldığında yeniden başlatma gerekmez.
3. Yinelenen Olayları Gizle (Dakika olarak) **alanına değeri** girin. Yapılandırılan süre içinde aynı olay için yinelenen uyarı bildirimlerini devreden çıkmak için kullanılır.

   Örnek, Yinelenen Olayları Bastır (Dakika olarak) 15 dakika olarak yapılandırılır. Bileşen1'de saat 11.30'da oturum açmış bir Excep-tion1 varsa, sabah 11.45'te gerçekleşirse bu özel durum yeniden kaydedilmez.
4. Alıcı E-posta **adresini girin** . Birden çok E-posta adresini virgülle ayırın. Bu alan zorunludur.

   Not: Bir gönderenin e-posta adresi, UyarıYıcı bölümünden seçilir ve E-posta mesajının Gönderen alanında doldurulur.
5. **E-posta Konusu** girin. Bu, istisnalar için dışarı gönderilen E-posta uyarıları için konu satırını oluşturur. Bu alan zorunludur.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

İzleme Uygulaması

SNMP Alıcı hizmeti tüm bileşenleri izler ve istisna verilerini alır. E-posta Setlerine bağlı olarak, bu veriler daha sonra E-posta ile aktarılır. SNMP Alıcı ser-vice özelliğini etkinleştirmek için İzleme Uygulamasını yapılandırın.

1. **Alerts** >System **>** Notification **>** **Monitoring Uygulamasına** gidin.
2. Uygulama Adını, IP Adresini ve Bağlantı Noktasını girin.

   Not: SNMP Alıcı hizmet yapılandırma dosyası iki özellik SNMPTrapMgrIP ve SNMPTrapMgrPort içerir. İzleme Uygulamasında bahsedilen IP ve Bağlantı Noktası, burada belirtilen değerlerle aynı olmalıdır.
3. Kaydet'i **tıklayın**.
4. Kampanya Yöneticisi'ni izleyen başka uygulamalarınız varsa, Uygulama 2 ve Uygulama 3'teki ayrıntıları gerektiği şekilde yapılandırabilirsiniz.

Uyarı Mesajı Ayrıntıları

Yapılandırılan üçüncü taraf uygulamalar uygulamayı izlerken, SNMP uyarıları Object ID (OID) biçiminde bu uygulamalara gönderilir: ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Numara	Etiket	Ayrıntılar
1	ISO	Bu standardı oluşturan grup. Bu durumda,ISO olur.
3	ORG	Bu bir organizasyondur.
6	DOD	Bu, İnternet'in en erken biçimini oluşturan kuruluş olan ABD Savunma Bakanlığı'nı gösterir.
1	Internet	Bu, çoğu zaman İnternet olan iletişim modudur.
4	Özel	Bu bir cihaz üreticisinin organ- yapı yapısıdır. Bu durumda, özel bir varlıktır.
1	Kurumsal	Özel varlığın sınıflandırması. Bu durumda özel bir kuruluş olarak sınıflandırılır.
52914	Kurumsal Numara	Ürünün kurumsal numarası.
8	Bileşen Kimliği	Mon-itored olan ürün içindeki bileşen kimliği. Bu durumda, üç bileşen vardır. Özet Akışı Motoru (Kimlik 2), İletişim Rescheduler (ID 3) ve Kişi Karşıya Yükleme (Kimlik 8).
200020	Olay Kimliği	Bu, bileşen içindeki olay kimliğidir. Tüm olaylar için, son basamak 0 Hata'ya işaret eder; 1 Başarıyı gösterir.

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Bileşen Adı	Bileşenin adı.
Uyarı Olay Kodu	Uyarı çift kodu görüntüler.
Uyarı Olayı	Uyarı olay adını görüntüler.
Oluştu	Bir olayın meydana geldiği tarih ve saati görüntüler.
Yoksay	Bir bildirimi reddetmenize olanak verir.
Yinelenen Olayları Gizleme	Yapılandırılan süre içinde aynı olay için yinelenen uyarı bildirimlerini devreden çıkmak için kullanılır.
E-posta Konusu	E-postanın ne hakkında olduğunu açıklar.

Alıcı E-postası	Alıcı e-posta adresi.

Kampanya Monitörü

Kampanya uyarıları, seçilen kampanyalar için iletişimle ilgili istatistikler hakkında yöneticilere uyarılar göndermek için tasarlanmıştır. Bu, yöneticilerin düzeltme eylemini gerçekleştirmelerine ve uygulamayı sağlıklı bir durumda çalıştırmalarına yardımcı olur. Excep-tion uyarıları almak için Ayarlar, E-posta Ayarları ve İzleme Uygulaması bölümlerinin tamamlandığından emin olun. Yapılandırmalar tamamlanmazsa, yalnızca iletişim kayıtlarıyla ilgili numaralar doldurulur.

Kampanya Monitörü sonucunun olmasını istediğiniz saat dilimini seçebilirsiniz. Liste görünürse, açılır listeden Saat Dilimini seçin. Uygulama, tarih saatini kullanıcı tarafından seçilen saat dilimine göre dönüştürür ve Kampanya Monitörü sonucunu işler. Bu, isteğe bağlı bir yapılandırmadır. Kampanya Monitörü'nü saat dilimine göre yeniden almaları için IsTimeZoneRequiredForFilter özelliğinin Service web.config *dosyasında true* olarak ayarlanması gerekir.

Örneğin, kullanıcı saat dilimi olarak GMT'yi seçerse ve sunucu IST saat dilimindeyse, rapor saat 0530'dan itibaren verileri gösterir, çünkü bu GMT'nin 00.00'sına eşdeğerdir.

1. Uyarılar **>** Kampanya'ya gidin.
2. Kampanyalar ve **Saat Dilimleri'ni** seçin.
3. Kayıtları **Göster'i tıklayın** , monitör sonuçlarını görün.
4. Verileri bir Excel çalışma kitabına indirmek için Ver'i **tıklatın** .
5. Uyarıların yayımlanmasını istediğiniz belirli bir zaman **dilimini** seçin. İlk sütun her zaman geçerli zaman yuvasını gösterir ve sağa kaydırarak daha önceki zaman aralıklarına gidebilirsiniz. İstisnaları 15 veya 30 dakikalık yuvalarda ve 1 veya 2 saatlik yuvalarda görebilirsiniz.
6. Gerekirse, belirli bir kampanya kaydını bulmak üzere arama seçeneğini kullanın.
7. İstisnaları içeren veriler kırmızı arka planda vurgulanır. Ayrıca, uygulama üstbilgisindeki bildirim simgesi istisnaların sayısını göstermiştir. Kampanya Adı sütunu ayrıca, kampanya adından önce uyarı içeren uyarılar olan kampanyaları tanımlar.
8. Açılan özel durum listesini açmak için kılavuzdaki herhangi bir hücrede görüntülenen numarayı tıklayın. Yalnızca en iyi 50 istisna listelenir. **Tüm kayıtları göster** düğmesini tıklayarak listenin tamamını görebilirsiniz.

Alanlar

Alan	Açıklama
Kampanya Adı	Kampanyanın Adı
Karşıya Yüklendi	Karşıya yüklenen kişi sayısı
Teslim	Teslim edilen iletişimlerin sayısı

İşlenen	İşlenen iletişim kayıtlarının sayısı

Kampanya Tahmini

Kampanya Tahmini, uygulamanın önümüzdeki üç saat içinde çevrilebilecek veya engellenebilecek iletişimlerin tahminini görüntülediği bir özelliktir. Kampanya Tahmin sayfasında iki sekme görüntülenir: İletişim Teslim Tahmini ve İletişim Dışlama Tahmini.

İletişim Teslimat Tahmini

İletişim Teslim Tahmini, son erişilen veya yenilenen zamandan başlayarak önümüzdeki üç saat içinde çevrilebilecek iletişimlerin olası sayısının tahminini görüntüler. Tahmin, veri bölmeyi 15 dakikalık aralıklara sunar.

1. Uyarılar **>Kampanya** Tahmini **>** Kodlu Teslim Tahmini'ne gidin.
2. **İletişim Teslimat Tahmini verilerinin olmasını istediğiniz Saat Dilimini** seçin. Uygulama, kullanıcı tarafından seçilen saat dilimine dayalı olarak datetime değerini belirtir ve İletişim Teslim Tahmin verilerini işler. Bu, isteğe bağlı bir yapılandırmadır. İletişim Teslim Tahmini'nin saat dilimine göre alınabilmesi için IsTimeZoneRequiredForFilter özelliğinin Service web.config dosyasında true olarak ayarlanması gerekir.

   Örneğin, kullanıcı saat dilimi olarak GMT'yi seçerse ve sunucu IST saat dilimindeyse, rapor saat 0530'dan itibaren verileri gösterir, çünkü bu GMT'nin 00.00'sına eşdeğerdir.
3. **İletişim Teslimat Tahmini** , listelenen her kampanya için Taze sütunu altında teslimat için uygun olan yeni iletişim kayıtlarını görüntüler. 15 dakikalık aralıklarda zamanla belirtilen sütunlar altında, uygulama yapılandırılan İletişim Selec-tion Strategy (CSS) uyarınca teslim edilmeye programlanmış iletişim kayıtlarının sayısını gösterir.
4. Her **zaman aralığı için teslim edilen iletişim kayıtlarının CSS'ye göre ayrışını görmek için her Kampanyayı** genişletin. İletişim kayıtları, birden çok sorguyu karşılasalar bile ilk koşula göre yalnızca bir kez sayılır.

   Örneğin, iki koşulu karşılayan tek bir iletişim kaydını karşıya yüklediğinizi varsayalım : Koşul 1 ve Condi- tion 2 Bu iletişim kaydı her iki koşulu da karşılarsa, Teslimat Tahmini bu iletişim kaydını yalnızca ilk koşula göre sayar. Bu iletişim kaydı ikinci koşulu da karşılasa da, ikinci koşula göre sayı sıfır olarak gösterilir.

İletişim Dışlama Tahmini

İletişim Dışlama Tahmini , son erişilen veya yenilenen zamandan başlayarak önümüzdeki üç saat içinde aranmamasının hariç tutulabileceği iletişimlerin olası sayısının özet bir tahminini görüntüler.

1. Uyarılar **>Kampanya** Tahmini **>** Kodlu Dışlama Tahmini'ne gidin.
2. **İletişim Dışlama Tahmin verilerinin olmasını istediğiniz Saat Dilimini** seçin. Uygulama, kullanıcı tarafından seçilen saat dilimine dayalı olarak datetime değerini belirler ve İletişim Dışlama Tahmini verilerini işler. Bu, isteğe bağlı bir yapılandırmadır. IsTimeZoneRequiredForFilter özelliği, Kişi Dışlama Tahmin sonucunu saat dilimine göre almak için Service web.config dosyasında true olarak ayarlanmalıdır.

   Örneğin, kullanıcı saat dilimi olarak GMT'yi seçerse ve sunucu IST saat dilimindeyse, rapor saat 0530'dan itibaren verileri gösterir, çünkü bu GMT'nin 00.00'sına eşdeğerdir.
3. Kampanyaya **özel verileri görüntülemek için Kampanyayı** seçin.
4. İletişim Dışlama Tahmini raporlarını indirmek için Ver'i **tıklatın** .

Alanlar

Alanlar	Açıklama
Kampanya Adı	Kampanyanın adı.
Toplam Kişi	Günün başlangıcında toplam açık iletişimlerin sayısı. Bu iletişim kayıtları taze ve yeniden planlanmış iletişim kayıtlarını içerir. Bu sayılar yeni kişiler yüklendiğinde artırılır; ve iletişimler çevrildiğinde / yeniden planlandığında / durum açıktan değiştirildiğinde azalmaz. Yapılandırılan tahmin saatlerinin bu sayı üzerinde bir etkisi yoktur.
Kişileri Açma	Yanıt veren cor-respond kampanya için aranmaya uygun tüm iletişim kayıtları. Bu iletişim kayıtları taze ve yeniden planlanmış iletişim kayıtlarını içerir. Bu sütun aşağıdakine ayrılır: **Toplam** - Cam-paign için toplam açık iletişim sayısını görüntüler. Numara dinamik olarak değişir - dokunsal öğeler yüklendiğinde artırılır / yeniden planlanır ve çevrildiğinde geri çevrilir / kapalı veya durum açık durumundan değiştirilmiştir. **Karşıya Yüklenen Bugün** - Kampanya için geçerli gün içinde yüklenen açık iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler.
Uygun Kişiler	3 saat içinde çevrilebilecek açık iletişim kayıtlarının sayısı. Not: Sütun başlığı Service bileşeninin web.config özelliği Exclu-sionPredictionInHours içinde yapılandırılan süreyi içerir. Burada yapılandırılan saat iki ise, üstbilgi 2 saat boyunca Uygun Kişiler olarak görüntülenir. **Toplam** : Kampanya için geçerli gün için aranacak açık iletişim kayıtlarının toplam sayısını görüntüler. **Karşıya Yüklenen Bugün** - Açık iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler

	kampanya için aynı gün aranacak geçerli gün içinde karşıya yüklenir.
İletişim Engellendi	Engellenen kişileri listeler.
Devlet Hukuku	Kampanya için, Eyalet Kanunları tarafından engellenen iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler.
Aramayın	Kampanya için DNC tarafından engellenen iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler (Arama Yapmayın).
Ulusal Aramayın	Kampanya için NDNC tarafından engellenen iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler (Ulusal Arama Yok).
Teslim Edilen İletişimler	Toplam teslim edilen iletişimlerin liste sayısı
Bağlantı Seçim Stratejisi (CSS)	Kampanya için CSS koşulları tarafından engellenen iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler.
Taze	Kampanya için geçerli gün için aranmayı bekleyen yeni iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler.
Zamanla	Geçerli gün için aranmayı bekleyen Kampanya için yeniden planlanmış iletişim kayıtlarının sayısını görüntüler.
Tahmini Tamamlanma Süresi	Bu, kampanyada çevrilecek tüm çevrilebilir iletişim kayıtları için Tahmini Tamamlanma Süresidir. Bu değer, işlenen toplam kaydın geçmiş geçmiş tory ve geçerli gün verilerine ve işlenen toplam dur-ation'a göre hesaplanır. Notlar: Vb. ve tamamlanma yüzdesi Paylaşılan liste kampanyaları için geçerli değildir. Tahmin saatlerinin ötesinde listelere sahip kampanyalar, yalnızca yürütme durumunda olduklarında veya tahmin saatlerinde yürütme durumunda oldukları belirtiliyorsa, dışlama raporunda gösterilir.
Tamamlanma Yüzdesi	Kampanya için çevrilen iletişimlerin yüzdesi (kampanyaya özel yüklenen iletişimlerin toplam sayısından). Formül şu şekildedir (Tamamlanan İletişimler * 100) / Toplam İletişim. Toplam İletişim Kaydı aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanır: *TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Other)*

Araçları

Araçlar menüsü Arama Kaydetme modülünü ve Temizleme ve Arşiv modülünü içerir.

Arama kayıtları, kullanıcıların bağlanan her bir aramanın kayıtlarını aramasına ve kayıtlarına erişmesine olanak sağlar. Daha fazla bilgi edinmek için burayı tıklayın.

Temizleme ve Arşiv yardımcı programı, kullanıcıların kiracı veritabanlarını otomatik olarak temizlemelerine yardımcı olur. Bu araç, bu tür etkinliklerle ilişkili sıkıcı manuel çalışma ihtiyacını ortadan kaldırır. Bir süre boyunca, uygulamanın kullanımı arttıkça, veritabanının boyutu da katlanarak artar. Daha fazla bilgi için burayı tıklayın.

Temizleme ve Arşiv

Temizleme ve Arşiv yardımcı programı, kullanıcıların veri dosyalarını otomatik olarak veritabanlarından kaldırmalarına yardımcı olur. Bu araç, bu tür etkinliklerle ilgilenen sıkıcı manuel çalışmalardan kaçınmaya yardımcı olur. Bir veritabanının temizlenmesi, belirttiğiniz verileri veritabanından kaldırır. Veriler silindikten sonra kurtarılamaz.

Uygulama kullanımı arttığında, veritabanının boyutu da katlanarak artar. Performans sorunlarını önlemek amacıyla bu veri boyutunu kontrol altında tutmak için, sağlam bir veri bekletme planımız olması zorunludur. Temizleme ve Arşiv yardımcı programı, veri bekletme planınızın hedeflerine ulaşmanıza yardımcı olan bir temizleme aracıdır. Temizleme ve Arşiv yardımcı programını kullanarak, sadece veritabanlarınızdaki verileri temizleyebilir veya ek olarak, temizlenen verileri arşivleyebilirsiniz.

Veri dosyalarını temizleyebilir ve arşivleyebilirsiniz. Temizlenen verileri arşivle'yi seçerseniz, aşağıdakilerden birini seçin:

- **Bir Amazon S3 demetinde veya paylaşılan bir sürücüde** arşivle- Veriler Virgülle Ayrılmış Değer (CSV) dosyası olarak depolanır. İzlenen dosya adlandırma kuralı şu şekildedir: <TableName>_<PurgeDate, YYYYMMDD biçiminde>. Örneğin, AuditTrail_20210326.
- **Başka bir MS SQL veritabanında** arşivle- Önce MS SQL üzerinde bir veritabanı oluşturmanız ve arşiv ayarlarını yapılandırmak için bu veritabanı adını kullanmanız gerekir.

Ayarlar

1. Ayarlar'a gidin ve Temizleme'nin **Açık** olarak ayarlandığından emin olun. Kullanıcılar bunu TURN OFF olarak ayarlayamaz.
2. Temizlenen **verilerin arşivlenmesini** istemiyorsanız Arşiv **anahtarını KAPALı** olarak ayarlayın.

   Not: Arşiv anahtarını TURN KAPALı olarak seçerseniz, yardımcı program temizlenen verileri veritabanından kalıcı olarak kaldırır. Temizlenen verilere erişemezsiniz.
3. Uygun **Arşiv Türünü** seçin. Daha fazla bilgi için sayfa 184'te "Arşiv Türü" bölümüne bakın.
4. Temizleme etkinliği için Günlük, Haftalık ve Aylık'tan bir **Zamanlama**seçin.
   a. Günlük - Uygulama veritabanı günlük bir kez yapılandırılmış başlangıç ve bitiş zamanları temizler.

      Not: Günlük zamanlamayı seçerseniz, Dışarıda Bırakılan Gün alanını doldurun - bu isteğe bağlıdır.
   b. Haftalık - Uygulama veritabanını haftada bir kez yapılandırılan başlangıç ve bitiş

zamanları temizler. Bu çalışma türünü seçerseniz, veritabanını temizlemek için Haftanın Günü'nü seçin.

c. Aylık - Uygulama veritabanını ayda bir kez yapılandırılan saatte yapılandırır. Bu seçeneği belirlerseniz, ayın son takvim günündeki verileri yapılandırılmış başlangıç ve bitiş zamanları arasında temizlemek için Ay Sonu seçeneğini belirleyebilirsiniz. Temizlemenin her ay belirli bir tarihte hap-pen olarak olmasını istiyorsanız, Tarih seçeneğini seçerek temizleme etkinliği için bir tarih seçin.

   Not: Tarih seçeneğini seçip belirli bir ay için geçerli olmayan herhangi bir tarihi seçerseniz, temizleme etkinliği o ay için atlanır. Örneğin, tarih olarak 30'u seçerseniz, Şubat için temizleme etkinliği atlanır.

5. Temizleme etkinliği için bir **Başlangıç Saati** seçin.
6. Temizleme etkinliği için bir **Bitiş Saati** seçin. Temizleme etkinliği, temizleme bekleyen kayıtlar olsa bile, yapılandırılan bitiş saatinde sona erer. Bu artık kayıtlar, zamanlanan bir sonraki temizleme saatinde temizleme için alınır.
7. **Hariç Tutulan Günleri** seçin. Dışarıda Bırakılan Gün alanını kullanarak, uygulamanın Temizleme (veya Temizleme ve Arşiv) etkinliğini gerçekleştirmesini istemediğiniz haftanın günlerini yapılandırabilirsiniz. Bu, temizleme hariç tutulan günler için verilerin saklanmaya yardımcı olur. Bu alan isteğe bağlıdır; birden çok gün seçebilirsiniz.
8. Kaydet'i **tıklayın**.

Tablo Grupları

Tablo Grupları tüm işlem tablolarının (yalnızca temizlenebilenler) listelendiği bölümdür. Temel ve Raporlama tabloları ayrı sekmelerde listelenir. Hem Temel hem de Raporlama bölümündeki uygun tablolar temizleme yardımcı programı tarafından listelenir. Gelecekteki bir yamaya tablo/alan eklenirse/silinirse, bunu yama yükleyici halleder - manuel müdahale gerekli değildir.

Veri türünde değişiklik (örneğin, int'den varchar'a) ve alan yeniden boyutlandırması temizleme ve arşiv yardımcı programı tarafından işlenmez. Hizmetler ekibi tarafından sağlanan bir komut dosyasını (Arşiv veritabanında) el ile çalıştırmanız gerekir - bu komut dosyası, zamanlanan bir sonraki temizleme etkinliğine başlamadan önce veri türünü değiştirir.

Tablo grubu aşağıdaki parametreleri görüntüler:

Alan	Açıklama
Tablo Adı	Temizlemeye uygun tablonun adı. Kullanıcı tanımlı bir tabloysa, tablo adından önceki tablo simgesi turuncu, sistem tablosu ise gridir. Bir sistem tablosu için Temizleme'yi devre dışı bırakamazsınız - temizleme işlemi yapılandırmanıza göre zorunludur.
Açıklama	Tabloda depolanan verilerin açıklaması
Bekletme Günleri	Belirli tablodaki verilerin saklanması için gereken gün sayısı. Temizleme ve arşiv yardımcı programı, burada yapılandırılan bekletme gün sayısından daha eski verileri temizler. Örneğin, 100 gün yapılandırdıysanız, 100 günden daha eski veriler silinir (ve con-figured ise arşivlenir). Temizlenen ve arşivlenen veriler

	hiçbir şekilde kullanılamaz

	veritabanı tablosundan kaldırıldıktan sonra (raporlama veya diğerleri). 0 (sıfır) günü Bekletme olarak yapılandırırsanız, yapılandırılan temizleme penceresinde veritabanında bulunan tüm kayıtlar veritabanından kaldırılır. Tablo grubu, varsayılan bekletme gün değeri 365 gün ile birlikte gelir.
Arşiv	Ortak Ayarlar bölümünde verilerinizi arşivlemeyi seçtiyseniz, burada belirli tabloları arşivlemeyeceksiniz. Verilerinizi ortak Set- tings bölümünde arşivlememeyi seçtiyseniz, bu bölümde Arşiv anahtarını AÇMAK tablo verilerini arşivlemez.
Tasfiye	Ortak Ayarlar bölümünde TURN temizlemeyi kapatma seçeneğiniz yoktur. Yine de belirli tablolardaki verileri temizlememeyi seçebilirsiniz. TURN belirli tablolar için Temizleme anahtarı KAPALıdır (belirli tablo için). Bu, tanımlanan Bekletme Günlerinden daha eski olsa bile bu tablodaki verilerin silinmemesini sağlar.
Arşiv Bekletme Günleri	Bu, arşivlenen verilerin saklanmasının gün sayısıdır. Bu, HD'deki Bekletme Günlerinden farklıdır. Yukarıdaki 3 no. Örneğin, muhafaza edilecek 365 günlük verilerden bahsettiyseniz, bu veriler muhafaza edilir. Arşiv Bekletme Günleri, bu yedeklenen verileri belirtilen gün sayısı için tutar.
Arşiv Temizleme	TURN Arşiv Bekletme Günlerinin ardından 'arşivlenen' verileri temizlemek istiyorsanız bu anahtarı AÇIN.
Eylemler	Bekletme Günlerini, TURN OFF veya ON arşivlemesini düzenlemenize ve/veya temizlemenize, Arşiv Bekletme Günlerini değiştirmenize ve TURN ON/OFF Arşiv Temizleme'yi düzenlemenize olanak sağlar. Düzenleme modunda Kaydet'i tıklayarak değişikliklerinizi kaydedin veya değişiklikleri geri döndürmek için İptal'i tıklayın.

İşlem İzleme

Temizleme & Arşiv yardımcı programının İşlem İzleme bölümü temizleme ve arşiv etkinliğinin ilerleme durumunu gösterir.

Alan	Açıklama
Tür	Temizlenen tablonun türü, yani Çekirdek veya Raporlama
Etkinlik Başlangıç Saati	Temizleme ve arşiv etkinliği için başlangıç saati
Etkinlik Bitiş Zamanı	Temizleme ve arşiv etkinliğinin bitiş zamanı

Durum	Temizleme durumu **Duraklatılmış** , yapılandırılan bitiş zamanına ulaşıldığı için temizleme ve arşiv etkinliğinin duraklatıldığını gösterir. Bu durum ayrıca temizleme ve arşiv etkinliğinin tamamlanmadığını ve artık var olduğunu gösterir

	temizlenecek ve arşivlenecek kayıtlar. Etkinlik, yapılandırılan bir sonraki başlangıç saatinde yeniden başlar ve yapılandırılan Bekletme Günlerine göre eski kayıtları temizler. **Başarılı** olması tüm kayıtların başarıyla temizlendiğine (ve yapılandırılmışsa arşivlendiğine) işaret eder. **Başarısız** olması temizleme veya arşiv yardımcı programının başarısız olduğunu gösterir. Sorun giderme için PurgeArchive bileşen günlüklerine bakın.
Etkilenen Kayıtlar	Bu temizleme etkinliğinin parçası olarak temizlenen (ve yapılandırıldıysa arşivlenen) kayıt sayısı. Tablodaki kayıt sayısı çok büyükse, temizleme ve arşiv yardımcı programı etkinlik toplu işlemini gerçekleştirir ve her bir grup, bir kerede önceden yapılandırılmış bir kayıt sayısına ekleme yapar. Bu numara PurgeArchive web.- config dosyasının PurgeBatchSize özelliğinde belirtilir.
Durum Ayrıntıları	
Sürüyor	Bir tabloda 50.000 kayıt olduğunu varsayalım. Kayıtlar, her biri 10.000 adet 5 tekrarla temizlenir. Son tekrar tamamlanana ve tüm kayıtlar temizlenene kadar, Devam Ediyor durumu gösterilir.
Başarılı	Bir tabloda 50.000 kayıt varsa ve tüm kayıtlar temizlenirse (tüm tekrarlar), durum Başarı olur.
Duraklatıldı	Bir tablo 50.000 kayıt içerir ve her birinin temizlenmesi için 5 adet 10.000 kayıt yinelemesi gerektirir. İlk üç tekrar tamamlandı. Yapılandırılan bitiş saatinde, dördüncü küme temizlendiğinde temizleme etkinliği durdurulur. Durum Duraklatıldı olarak işaretlenmiştir. Bir sonraki temizleme etkinliğine ulaşıldığında artık 20.000 kayıt temizlenir.
Başarısız	Bir tablo 50.000 kayıt içeriyor ve her biri 10.000 adet beş tekrarla temizleniyor. İlk tekrar başarılıysa ve ikinci yineleme- yineleme bir nedenle (örneğin veritabanı hatası) başarısız olursa, temizleme etkinliği Hata olarak işaretlenir. Günlüklere başvurun ve sorun giderme.

Temizleme Dosyaları Yapılandırması

Temizleme Dosyaları Yapılandırması, arşivlenen dosyaların temizleme ayarlarını yapılandırmanıza yardımcı olur. Uygulama, verileri çeşitli veritabanı tablolarına ekler ve bazı dosyaları günlük olarak veya ayrım klasörlerine yapılandırılmış aralıklarla kaydeder. Bu dosyalar kişi dosyası yükleme verilerini, kişi dosyası hata verilerini vb. içerebilir. Bu dosyalar sayı ve boyut olarak büyüyebilir ve disk alanını kaplayarak sistemi yavaşlatabilir. Bu, en uygun veri bekletme planına uygun olur. Dosyaları ve depolama alanını en iyi şekilde yönetmek için Temizleme Dosyaları Yapılandırması'nı kullanın. Zaten kullanılmakta olan yapılandırmaları içeren kılavuzu açmak için Temizleme Dosyaları Yapılandırma bölümüne gidin.

Daha fazla bilgi için, bkz .

Temizleme Dosyası Yapılandırması

Aşağıdaki ayarları ekleyebilirsiniz:

- Temizleme Dosyaları
- Temizleme Dosyası Ayarları

Temizleme Dosyaları Ekleme

Temizleme Dosyaları özelliği, yerel sürücü, paylaşılan sürücü veya Amazon S3 demeti gibi temizlenen verilerin depolandığı konumları yapılandırmanıza olanak sağlar.

1. **Temizleme Klasörü Açıklaması** girin.
2. Temizleme **Klasörü Türü** girin. Kullanılabilir seçenekler Yerel, S3 **ve**Paylaşılan Sürücü'dür .
   a. Dosyaların temizleneceği Yerel **klasörün yolunu** girin.
   b. **Dosyalarınız bir Amazon S3** demetinde depolanmışsa Amazon S3'i seçin. Açılır listeden **S3 Ayarları'nı** seçin. Bkz. Temizleme Dosyası Ayarları. Bu ayarları bir arşive kaydetmek istiyorsanız Arşiv S3 Ayarları onay kutusunu seçin. **S3 Yolu** alanında, S3 klasör yolunu seçin veya S3 klasör URL'sinden bahsedin.
   c. Dosyalarınız **paylaşılan bir sürücüde depolanmışsa Paylaşılan Sürücü'nüzü** seçin. Paylaşılan sürücüyü seçerseniz, açılır listeden **SharedDrive Ayarlarını** seçin. Bkz. Temizleme Dosyası Ayarları. Bu ayarları bir arşive **kaydetmek isterseniz, Paylaşılan Sürücü Ayarları** Arşivle onay kutusunu etkinleştirin. **Paylaşılan Sürücü Yolu** alanında, Paylaşılan Sürücü klasör yolunu seçin.

      Not: Yola verirken, başta eğik çizgi/ters eğik çizgi eklemeyin. Örneğin, verilerinizin makinenin Arşiv klasöründe 172.20.3.74 IP adresine sahip olarak arşivlenmiş olmasını istiyorsanız, IP adresini 172.20.3.74 ve Yol'ı Arşiv olarak verin. Arşiv altında bir alt klasör kullanıyorsanız, doğru yolu belirtin - Archive\PurgeData.
   d. **Dosyalarınız Google bulut depolama alanında depolanmışsa Google Bulut Depolama** alanını seçin. Paylaşılan sürücüyü seçerseniz, açılır listeden **Google Bulut Depolama Ayarları'nı** seçin. Bkz. Temizleme Dosyası Ayarları. Bu ayarları bir arşive **kaydetmek istiyorsanız Google Drive Depolama Ayarları** onay kutusunu etkinleştirin. Demet **Yolu** alanında, demet klasör yolunu seçin.
3. **Ana klasör altındaki tüm alt klasörlerdeki arşivlenmiş dosyaları temizlemek istiyorsanız Alt Klasörü Etkinleştir** onay kutusunu etkinleştirin.
4. Bekletme Gün **sayısını**seçin veya girin.
5. Arşivlenen dosyaları temizlemeyi seçerseniz, Temizle Etkinleştir **onay kutusunu seçin** .
6. Kaydet'i **tıklayın**.

Temizleme Dosyası Ayarlarını Ekleme

Temizleme Dosyası Ayarları yapılandırması, ortak bir sayfada dosya konumlarınız (Amazon S3 bucket veya Shared Drive) hakkında tüm erişim ayrıntılarını (konumlar ve kimlik bilgileri) belirtmenize olanak sağlar. Daha sonra, Dosya Temizle sayfasında bu set- ting'lere başvurabilirsiniz. Bu, her temizleme etkinliği için tüm kimlik doğrulama ayrıntılarını girmek için gereken süreyi kaydeder. Sayfaya gidilirken yapılandırılan tüm ayarlar listelenir.

1. Temizleme Dosyası Ayarları **Ekle'ye** gidin ve Ayarlar Adı'nı girin.
2. Uygun **Ayar Türünü** seçin.
3. Ayar Türü S3 **ise**, AWS Access Anahtarı, AWS Secret Anahtarı, AWS Bölge Bitiş Noktası, KMS Anahtarı ve Sunucu Tarafı Şifrelemesi girin. Verilerin AWS'KMS şifrelemesi kullanılarak şifrelenmesini istiyorsanız KMS Şifrele'yi seçin.
4. Ayar Türü Paylaşılan Sürücü **ise**, IP adresini, Kullanıcı Kimliğini ve Parolayı girin.
5. Ayar Türü Google Bulut Depolama **ise**Hesap Türünü, Özel Anahtarı ve İstemci E-postasını girin.
6. Kaydet'i tıklayın .

Temizleme Dosyası veya Temizleme Dosyası Ayarlarını Düzenleme

1. Dosyayı Temizle veya Dosya Ayarlarını Temizle'yi seçin ve Action **Tab altındaki** Düzenle **simgesini tıklayın** .
2. Ayrıntıları güncelleyin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Temizleme Dosyasını Silme veya Dosya Ayarlarını Temizleme

1. Dosyayı Temizle veya Dosya Ayarlarını Temizle'yi seçin ve Eylem **Tab altındaki** Sil **simgesini tıklayın** .
2. Onay açılan sayfasında Tamam'ı **tıklayın** .

Arşiv Türü

Kampanya Yöneticisi aşağıdaki arşiv türlerini sunar:

Amazon S3 Bucket Arşiv Türü

1. Ayarlar **Tab'na** gidin ve Temizleme **anahtarının** Açık olarak ayarlandığından emin olun. Kullanıcılar bunu TURN OFF olarak ayarlayamaz.
2. Temizlenen **verilerin arşivlenmesini istemiyorsanız Arşiv** anahtarını KAPALI olarak etkinleştirin.

   Not: Arşiv anahtarını TURN KAPALı olarak seçerseniz, yardımcı program temizlenen verileri veritabanından kalıcı olarak kaldırır. Temizlenen verilere erişemezsiniz.

3. **Arşiv Türünü** Amazon S3 olarak seçin.
4. Arşivlenmiş **verilerinizi depolayan S3 URL'sini** girin. Amazon S3 demetinde arşivlenen veriler için ayrı bir klasör oluşturun ve S3 URL alanında bu klasörü yapılandırın.
5. **AWS Bölgesi Bitiş Noktasını** girin. AWS S3 demetinizin bulunduğu bölge budur.
6. **AWS Access Anahtarını** girin. BU, AWS S3 demetinize erişmenin anahtarıdır. Erişim Tuşları, Amazon S3'e gönderdiğiniz istekleri imzalamak için kullanılır. AWS bu anahtarı doğrular ve erişim sağlar. AWS'de yaptığınız API istekleri imzalamak için erişim tuşlarını kullanırsınız.
7. **Amazon AWS KMS Encrypt** (Anahtar Yönetimi Hizmeti) girin. Değeri doğru veya yanlış olarak ayarlayabilirsiniz. Doğru olarak ayarlanırsa, bu, S3 demetinde depolanan verileri şifreler.
8. **AWS Gizli Anahtarını** girin. Bu, yukarıdaki öğe 5'te belirtilen AWS Access Key con için gizli anahtardır (parola gibi). Kimlik doğrulaması için bir erişim anahtarı kimliği ve gizli erişim anahtarının birleşimi gerekir.
9. Sunucu Tarafı Şifrelemesini girin. Bu anahtar, temizlenen verilerin AWS'Anahtar Yönetim Sistemi (KMS) şifrelemesi kullanılarak şifrelendiğini tanımlayan şifreleme/şifreleme anahtarıdır.
10. **KMS Anahtarını** girin. Bu, S3 demetinin verilerini yok etmek için anahtardır.

Paylaşılan Sürücü Arşiv Türü

1. **Arşiv Türünü** Paylaşılan Sürücü **olarak**seçin.
2. Arşivlenmiş verilerinizi depolayan aygıtın **IP** adress veya **Ana Bilgisayar Adını** girin.
3. **Verileri depolamak için yukarıdaki sürücüye erişen kullanıcının Kullanıcı Kimliğini** girin. Bu bir etki alanı ve kullanıcı adının binasyonu olmalıdır. Örneğin, <aynı>\Kullanıcı Kimliği.
4. Kullanıcının paylaşılan sürücüye erişmesi için Parolayı girin.
5. Paylaşılan sürücüye, verilerinizin arşivleneceği Yolu girin.

   Not: Yola verirken, başta eğik çizgi/ters eğik çizgi eklemeyin. Örneğin, verilerinizin makinenin Arşiv klasöründe 172.20.3.74 IP adresine sahip olarak arşivlenmiş olmasını istiyorsanız, IP adresini 172.20.3.74 ve Yol'ı Arşiv olarak verin. Arşiv altında bir alt klasör kullanıyorsanız, doğru yolu belirtin - Archive\PurgeData.

Veritabanı Arşiv Türü

1. **Arşiv Türünü** Veritabanı olarak **seçin**.
2. Aşağıdakilerden bir kimlik doğrulama türü seçin:
   a. **SQL Kimlik Doğrulaması**: Bu, çeşitli veritabanı sistemleri için kullanılan tipik bir kimlik doğrulamadır ve bir kullanıcı adı ve bir paroladan oluşur. Açıkçası, bir SQL Sunucusu örneği, farklı kullanıcı adları ve parolalarla mul-tiple kullanıcı hesaplarına (SQL kimlik

doğrulaması kullanarak) sahip olabilir. İçinde

farklı kullanıcıların farklı veritabanlarına erişmesi gereken paylaşılan sunucular; SQL kimlik doğrulama tercih edilir. Bir istemcinin (uzak bilgisayar) çalıştığı bilgisayar dışındaki bir SQL sunucusu örneğine bağlandığı zaman da SQL Kimlik Doğrulaması gerekir.

b. **Windows Kimlik Doğrulaması**: SQL sunucusuna aynı bilgisayardan eriştiğinizde, yüklüyse, normalde bir kullanıcı adı ve parola girmeniz istenmemiştir. Windows Kimlik Doğrulaması ile, SQL sunucu hizmeti, birinin kimliği doğrulanmış kimlik bilgileriyle işletim sisteminde oturum açtığını zaten bilir. SQL sunucu hizmeti kullanıcının veritabanlarına girebilmesi için bu cre-dentials kullanır. Tabii ki, bu işlem istemci SQL sunucusuyla aynı bilgisayarda bulunduğu veya bağlanan istemci sunucunun Windows kimlik bilgileriyle eşleştikçe çalışır. Windows Kimlik Doğrulaması genellikle, bir SQL sunucu örneğinde kullanıcı adı ve parola yazmadan oturum açmak için daha con-venient bir yol olarak kullanılır. İlgili daha fazla kullanıcı olduğunda veya SQL Sunucusu ile uzak bağlantılar kuruluyorsa, SQL Kimlik Doğrulaması kullanılmalıdır.

3. Arşivlenmiş **verilerinizi depolayan veritabanına sahip aygıtın IP Adresini** girin.
4. Arşivlenen **verileri depolayan veritabanıyla iletişim kuran Bağlantı Noktası Numarasını** girin.
5. **Veritabanı** adını girin. Temizlenen verileri arşivleyemek için SQL Studio aracılığıyla bir veritabanı oluşturun. Bu alana veritabanı adını girin.
6. **Veritabanına erişen kullanıcının Kullanıcı Kimliğini** ve **Parolasını** girin.

Google Depolama Türü Arşiv Türü

1. **Arşiv Türünü** Google Bulut Depolama **olarak**seçin.
2. Aşağıdakilerden bir kimlik doğrulama türü seçin:
   a. **SQL Kimlik Doğrulaması**: Bu, çeşitli veritabanı sistemleri için kullanılan tipik bir kimlik doğrulamadır ve bir kullanıcı adı ve bir paroladan oluşur. Açıkçası, bir SQL Sunucusu örneği, farklı kullanıcı adları ve parolalarla mul-tiple kullanıcı hesaplarına (SQL kimlik doğrulaması kullanarak) sahip olabilir. Farklı kullanıcıların farklı veritabanlarına erişmesi gereken paylaşılan sunucularda, SQL kimlik doğrulama tercih edilir. Bir istemcinin (uzak bilgisayar) üzerinde çalıştığı bilgisayar dışındaki bir SQL sunucusu örneğine bağlandığı zaman da SQL Kimlik Doğrulaması gerekir.
   b. **Windows Kimlik Doğrulaması**: SQL sunucusuna yüklü olduğu bilgisayardan eriştiğinizde, normalde bir kullanıcı adı ve parola girmeniz istenmiyor. Windows Kimlik Doğrulaması ile, SQL sunucu hizmeti, birinin kimliği doğrulanmış kimlik bilgileriyle işletim sisteminde oturum açtığını zaten bilir. SQL sunucu hizmeti kullanıcının veritabanlarına girebilmesi için bu cre-dentials kullanır. Tabii ki, bu işlem istemci SQL sunucusuyla aynı bilgisayarda bulunduğu veya bağlanan istemci sunucunun Windows kimlik bilgileriyle eşleştikçe çalışır. Windows Kimlik Doğrulaması genellikle bir kullanıcı adı ve parola yazmadan bir SQL sunucu örneğinde oturum açmak için daha con-venient bir yol olarak kullanılır.

İlgili daha fazla kullanıcı olduğunda veya SQL Sunucusu ile uzak bağlantılar kuruluyorsa, SQL Kimlik Doğrulaması kullanılmalıdır.

3. Arşiv Demet **Yolunu** girin. Bu, Google Bulut Depolama'da uygulamanın arşivlenen verileri depoladığı yoldur.
4. **Hesap Türünü** girin. Bu, Google Bulut Depolama'ya erişmek için kullanılan hesap türüdür. Varsayılan hesap türü olarak ser- vice_account kullanın.
5. İstemci E-postasını girin. Bu, Google Bulut Depolama alanına erişmek için kullanılan Google Cloud Platform istemci hesabının E-posta adresidir.
6. **Özel Anahtarı** girin. Bu, arşivlenen verileri yerleştirmek üzere Google Bulut Depolama'ya erişmek için Google Hesabının Özel Anahtarıdır.

Alanlar

Alanlar	Açıklama
S3 URL'si	Arşivlenmiş verilerinizi depolayan URL
AWS Bölgesi Bitiş Noktası	AWS S3 demetinizin bulunduğu bölge
AWS Erişim Anahtarı	BU, AWS S3 demetinize erişmenin anahtarıdır. Erişim Tuşları, Amazon S3'e gönderdiğiniz istekleri imzalamak için kullanılır. AWS bu anahtarı doğrular ve erişim sağlar. AWS'de yaptığınız API istekleri imzalamak için erişim tuşlarını kullanırsınız.
Amazon AWS KMS Şifrele	Bunu doğru veya yanlış olarak ayarlayın. Doğru olarak ayarlanırsa, bu, S3 demetinde depolanan verileri şifreler.
AWS Gizli Anahtarı	Bu, yukarıdaki öğe 5'te belirtilen AWS Access Key con için gizli anahtardır (parola gibi). Kimlik doğrulaması için bir erişim anahtarı kimliği ve gizli erişim anahtarının birleşimi gerekir.
Sunucu Tarafı Şifrelemesi	Bu anahtar, temizlenen verilerin AWS'Nin Anahtar Yönetim Sistemi (KMS) encryp- tion kullanılarak şifrelendiğini tanımlayan şifreleme/şifreleme anahtarıdır.
KMS Anahtarı	Bu, S3 demetine ilişkin verileri yok etmek için anahtardır.
Zamanla	Temizleme etkinliği için zamanlamayı tanımlar.
Hariç Tutulan Günler	Dışarıda Bırakılan Gün alanını kullanarak, uygulamanın Temizleme (veya Temizleme ve Arşiv) etkinliğini gerçekleştirmesini istemediğiniz haftanın günlerini yapılandırabilirsiniz. Bu, temizleme hariç tutulan günler için verilerin saklanmaya yardımcı olur. Bu alan isteğe bağlıdır; birden çok gün seçebilirsiniz.
IP adresi veya Ana Bilgisayar Adı	Arşivlenmiş verilerinizi depolayan aygıtın IP adresi veya Ana Bilgisayar Adı
Kullanıcı Kimliği	Verileri depolamak için yukarıdaki sürücüye erişen kullanıcının kullanıcı kimliği. Bu, etki alanı ve kullanıcı adı birleşimi olmalıdır.

Parola	Kullanıcının paylaşılan sürücüye erişmesi için parola
Yol	Verilerin arşivlenmesi gereken paylaşılan sürücü yolu
SQL Kimlik Doğrulama	Bu, çeşitli veritabanı sistemleri için kullanılan tipik bir kimlik doğrulamadır ve bir kullanıcı adı ve bir paroladan oluşur. Açıkçası, bir SQL Sunucusu örneğinin, farklı kullanıcı adları ve parolaları olan birden çok kullanıcı hesabı (SQL kimlik doğrulama- tication kullanarak) olabilir. Farklı kullanıcıların farklı veritabanlarına erişmesi gereken paylaşılan sunucularda, SQL kimlik doğrulaması tercih edilir. Bir istemci (uzak bilgisayar), istemcinin çalıştırıldığı bilgisayar dışında bir SQL sunucusu örneğiyle bağlantı kurduğunda da SQL Kimlik Doğrulaması gerekir.
Windows Kimlik Doğrulaması	SQL sunucusuna yüklü olduğu bilgisayardan eriştiğinizde, normalde bir kullanıcı adı ve parola girmeniz istenmemiştir. Windows Kimlik Doğrulaması ile, SQL sunucu hizmeti, birinin kimliği doğrulanmış kimlik bilgileriyle işletim sisteminde oturum açtığını zaten bilir. SQL sunucu hizmeti kullanıcının veritabanlarına girebilmesi için bu kimlik bilgilerini kullanır. Tabii ki, bu işlem istemci SQL sunucusuyla aynı bilgisayarda bulunduğu veya bağlanan istemci sunucunun Windows cre- dentials ile eşleştikçe çalışır. Windows Kimlik Doğrulaması genellikle, bir kullanıcı adını ve parolayı değiştirmeden bir SQL sunucu örneğinde oturum açmak için daha uygun bir yol olarak kullanılır. İlgili daha fazla kullanıcı olduğunda veya SQL Sunucusu ile uzak bağlantılar kuruluyorsa, SQL Kimlik Doğrulaması kullanılmalıdır.
Arşiv Demet Yolu	Bu, Google Bulut Depolama'da uygulamanın arşivlenen verileri depoladığı yoldur.
Hesap Türü	Bu, Google Bulut Depolama'ya erişmek için kullanılan hesap türüdür. Varsayılan hesap türü olarak service_account kullanın.
İstemci E-postası	Bu, Google Bulut Depolama alanına erişmek için kullanılan Google Cloud Platform istemci hesabının E-posta adresidir. 8. Özel Anahtarı girin.
Özel Anahtar	Bu, arşivlenen verileri yerleştirmek üzere Google Bulut Depolama'ya erişmek için Google Hesabının Özel Anahtarıdır.

Kontrol Agent Desktop

Control Agent Desktop, kontrol temsilcilerinin manuel arama sırasında izin verme dışı iletişim kayıtlarını yönetmeye yönelik tek tıklamayla form başına işlemler yapmasına olanak veren kapsamlı bir web tabanlı temsilci uygulamasıdır. Kontrol temsilcileri, manuel tıklama için Control Agent Desktop üzerinde izin verilmeyen iletişim kayıtlarını filtrelemek için bir veya daha fazla kampanya seçebilir. Ayrıca, çok önemli ölçümlerin anlık görüntülerini sunan performans raporları da sağlar. İzin Dışı Grup veya Durum Grubu için bir İşleç seçilirse, kontrol temsilcisi masaüstünde tıklatılacak iletişim numarasını alır.

Not: Kontrol temsilcisiyle eşlenen kampanyalar kaldırılırsa veya temsilciye yeni bir kampanya eşlenirse, güncellemeler Kontrol Agent Desktop alanına yansıtılmaz. Kullanıcının güncellemeleri görüntülemek için yeniden oturum açması gerekir.

Uygun Filtreler

Aşağıdaki filtreler kullanılabilir:

- Tümü - Tüm kişileri görüntüler.
- Normal Kişiler - Geri arama iletişim kaydı olarak işaretlenmemiş kişileri görüntüler.
- Geri Arama İletişim Kaydı - Geri arama iletişim kaydı olarak işaretlenmiş iletişim kayıtlarını görüntüler.
- Tercih Edilen Kampanyalar - Birden çok kampanya seçmenize olanak sağlar. Seçilen kampanyalara bağlı olarak iletişim kayıtlarını filtreler.

Oturum Aç

Control Agent Desktop oturumu açmak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

1. Control Agent Desktop oturum açma sayfasına gidin. URL, uygulama paketiyle birlikte teslim edilir.
2. Paketle birlikte verilen Kullanıcı Kimliğini ve ilk parolayı girin. Bir Kontrol Temsilcisi eklemek için bkz. Kullanıcılar.

Temsilci Durumu

Uygunluk durumu, temsilci iletişim durumu olarak bilinir ve Hazır, Hazır Değil vb. gibi bir durumu gösterir. Temsilciyi kontrol etme, iş modlarını manuel olarak Hazır durumundan Hazır Değil'den Hazır Değil'e veya tersi yönde değiştirir. Aşağıdaki temsilci durumları kullanılabilir:

- Hazır - Temsilci çağrı almaya hazırdır. Temsilci yapılandırılmış süre içinde bir çağrıyı yanıtlamazsa, çağrı iptal edilir ve bir sonraki kullanılabilir temsilciye yönlendirilir.
- Hazır Değil - Temsilci şu anda çağrı almak için uygun değil. Uygulama çağrıları bu temsilciye ve çağrıyı bir sonraki kullanılabilir temsilciye yönlendirmez.

Durumu değiştirmek için, sayfanın sağ üst kısmındaki **Durum** açılır listesini tıklayın ve uygun durumu seçin.

Oturumu Kapat

Sayfanın sağ üst kısmındaki **Durum** açılır listesini tıklayın ve Açılır listeden **Oturumu Kapat'ı** seçin.

Raporlar

Control Agent Desktop son bir saat için verileri görüntüler. Rapor aşağıdaki verileri görüntüler:

- Performans - Son bir saat içinde Sunulan Toplam İletişim Dışında Kabul Edilen Toplam İletişim Yüzdesi.
- Verimlilik - Dakikada Kabul Edilen Toplam İletişim Yüzdesi.
- Atanmış kampanya sayısı - Bir temsilciye atanan kampanyaların toplam sayısı.
- Kullanımı tercih edilen kampanya sayısı - Kullanmak için seçilen kampanya sayısı.
- Son 1 saat içinde Sunulan Toplam İletişim - Son bir saat içinde bir temsilciye sunulan iletişimlerin sayısı.
- Son 1 saat içinde Kabul Edilen Toplam İletişim - Son bir saat içinde temsilci tarafından kabul edilen iletişimlerin sayısı.
- Son 1 saat içinde İptal Edilen Toplam İletişim Sayısı - Temsilciye sunulan, ancak kabul edilmeyen iletişimlerin sayısı.