Юридична інформація

ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПРОДУКЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ МОЖУТЬ БУТИ ЗМІНЕНІ БЕЗ ПОВІДОМЛЕННЯ. УСІ ЗАЯВИ, ІНФОРМАЦІЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ ВВАЖАЮТЬСЯ ТОЧНИМИ, АЛЕ НАДАЮТЬСЯ БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ ГАРАНТІЙ. КОРИСТУВАЧІ ПОВИННІ НЕСТИ ПОВНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗАСТОСУВАННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОДУКТІВ.

ЛІЦЕНЗІЯ НА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕНА ГАРАНТІЯ ДЛЯ СУПРОВІДНОГО ПРОДУКТУ НАВЕДЕНІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПАКЕТІ, ЩО НАДАЄТЬСЯ З ПРОДУКТОМ, І ДОДАНІ У ВИГЛЯДІ ПОСИЛАННЯ ДО ЦЬОГО ДОКУМЕНТА. ЯКЩО ВАМ НЕ ВДАЄТЬСЯ ЗНАЙТИ ЛІЦЕНЗІЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕНУ ГАРАНТІЮ, ЗВ’ЯЖІТЬСЯ З ПРЕДСТАВНИКОМ CISCO, ЩОБ ОТРИМАТИ КОПІЮ.

Реалізація стиснення заголовка TCP Cisco є адаптацією програми, розробленої Університетом Каліфорнії (Берклі) (UCB) як частина загальнодоступної версії операційної системи UNIX UCB. Усі права захищено. © Регенти Університету Каліфорнії, 1981.

НЕЗВАЖАЮЧИ НА БУДЬ-ЯКУ ІНШУ ГАРАНТІЮ, ВСІ ДОКУМЕНТИ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є» З УСІМА НЕДОЛІКАМИ. CISCO ТА ВИЩЕНАЗВАНІ ПОСТАЧАЛЬНИКИ ВІДМОВЛЯЮТЬСЯ ВІД УСІХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ ЧИ ОПОСЕРЕДКОВАНИХ, ЗОКРЕМА ЩОДО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ТОРГІВЛІ ЧИ КОНКРЕТНОЇ ЦІЛІ, НЕПОРУШЕННЯ ПРАВ ТРЕТІХ ОСІБ АБО ГАРАНТІЙ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ІЗ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН, ВИКОРИСТАННЯ АБО ТОРГОВЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ.

CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКИ В ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕПРЯМІ, ОСОБЛИВІ, НАСЛІДКОВІ АБО ВИПАДКОВІ ЗБИТКИ, ЗОКРЕМА ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ДАНИХ ЧЕРЕЗ ВИКОРИСТАННЯ АБО НЕМОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОГО ПОСІБНИКА, НАВІТЬ ЯКЩО КОМПАНІЇ CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКАМ БУЛО ПОВІДОМЛЕНО ПРО ЙМОВІРНІСТЬ ТАКИХ ЗБИТКІВ.

Будь-які IP-адреси та номери телефонів, які використовуються в цьому документі, не є реальними. Будь-які приклади, вихідні дані команди, схеми топології мереж та інші малюнки, додані до документа, наведені лише для ілюстрації. Будь-яке використання фактичних IP-адрес або номерів телефонів в ілюстративному вмісті є ненавмисним і випадковим.

Усі друковані копії та дублікати електронних копій вважаються неконтрольованими копіями, і для останньої версії слід звертатися до оригінальної онлайн-версії.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси, телефони та факси наведені на сайті Cisco за адресою Cisco.com.

Нотатка зміни

У цьому документі описані оновлення до посібника користувача для релізу. Він містить детальний журнал змін у різних розділах.

Розділ	Опис зміни	Причина змін	Дата	Версія
Різні	Оновлений контент зворотного зв'язку	Додавання функцій	02/13/2026	4.2.1.2507_Оновлення6
Ролі користувачів >	Оновлено права доступу користувачів до метрик продуктивності.	Доступ обмежений лише кампаніями та групами, до яких має доступ користувач.	08/11/2025	4.2.1.2507
Кампанія > Налаштувати кампанію > CSS	Оновлено нові умови системи CSS	Системні умови оновлюються, щоб враховувати більше типів контактів.	08/11/2025	4.2.1.2507
Експортна або імпортна кампанія системи >	Додав примітку про редагування та збереження імпортованої кампанії перед початком.	Імпортовані кампанії працюють лише після редагування та збереження (навіть якщо змін немає).	08/11/2025	4.2.1.2507
Система > державне право	Оновлено зміни до Законодавства штату, Групи державного права, Режиму та інших елементів у Групі права штатів.	Зміни у Державному праві та Групі законодавства штатів.	08/11/2025	4.2.1.2507

Груповий	Додано контент для нововведених режимів темпу Preview Direct і Preview Standard.	Покращення додає режими темпу Preview Direct і Preview Standard.	08/11/2025	4.2.1.2507
Інструменти > відстеження агентів	Введено новий розділ — Track агентів — як інструмент моніторингу в реальному часі. Вона надає детальну статистику про активність агентів та їхні картографовані контакти.	Щоб забезпечити видимість у реальному часі роботи агентів та покращення Можливості моніторингу.	6/05/2025	4.2.1.2504
Система > район і поштовий індекс	До розділу «Імпортна зона та поштовий індекс» додається примітка, що значення стану має відповідати існуючому стану в системі. Якщо не співпадає, то штат не призначається.	Підвищити гнучкість даних і забезпечити точне відображення при імпорті профілів.	6/05/2025	4.2.1.2504

Система > поштовий індекс району-штату
 	
Відповідність > системи
	Поля Дата і Час тепер відображають Налаштований часовий пояс системи:
	• На сторінці району/поштового індексу штату вказані поля «Дата початку і час» та «Дата завершення» для коду блоку та поштового індексу блоку.
	• У відповідності:
	  ○ Імпорт файлу > відображення полів Tab.
	  ○ Швидке завантаження Tab.
	  ○ Швидкий пошук Tab.
		Щоб узгодити відображений часовий пояс.	6/05/2025	4.2.1.2504

Менеджер кампанії	Додано новий розділ із інструкціями доступу до Campaign Manager, включаючи методи входу за допомогою User ID, Windows Authentication та SSO.	Щоб допомогти користувачам пройти через різні методи входу та збільшити їх прозорість входу в систему.	6/05/2025	4.2.1.2504
Профіль системи > > Тип профілю контактів	Тепер користувачі можуть вводити до 5 поштових індексів у Додатковий поштовий індекс, а також 1 Основний поштовий індекс.	Для підтримки просунутих географічних технологій Таргетування та збільшення завантаження	6/05/2025	4.2.1.2504
		Гнучкість.		
Кампанії > налаштування кампанії > ланцюжка	Функція збереження часу на життя (TTL) додається до ланцюжка кампаній. Зберігає TTL від вихідної кампанії, коли перемикач увімкнений.	Для покращення послідовності контактної роботи між ланцюжками кампанії.	6/05/2025	4.2.1.2504
Користувачі > ролі	Додається примітка: поле Role Name підтримує максимум 128 символів.	Щоб уточнити обмеження системи та покращити введення Підтвердження.	6/05/2025	4.2.1.2504
Виробник відповідності > умов (CCB)	У CCB введено такі додаткові поля: • Common Field – випадаючий список полів глобального рівня. • Check Operator – список операторів порівняння. • Відмітьте Value – текстове поле для порівняння цінності.	Покращити логіку валідації правил і забезпечити послідовне створення правил відповідності .	6/05/2025	4.2.1.2504

Користувачі > ролі	**Доступ звітів за ролями** Активація контролю над даними на основі дозволів користувача: • Застосовується до **історичних звітів — бета**, з контролем над кампаніями, групами кампанії та агентами під час фільтрації записів. • Фільтри для кампаній, груп Cam-paign та агентів у історичних бета-звітах тепер регулюються наданими правами для цих суб'єктів. • Права агентів додані як новий запис для всіх користувачів набору. Фільтр агента Tab видимий лише за умови наявності прав агентів.	Впровадження історичних звітів – бета-версія	07/02/2025	4.2.1.2501

Сценарійний дизайнер	**Покращення дизайнера скриптів**
	• Оновлення дизайну сторінки: Лівий рядок меню зі списком доступних груп було видалено. Перший Tab, тепер під назвою «List», відображає всі Форми, доступні в системному режимі.
	• Вкладки та функціональність:
	  • Список Tab: Відображає сітку з інформацією, пов'язаною зі списком.
	  • Форма Tab:
		Покращення дизайнера скриптів	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Додано новий випадаючий список для вибору кампанії, який дозволяє користувачам створювати форми, специфічні для кампейнів.
	- Елементи створення форм, які раніше були в лівому меню, були переміщені у верхню навігацію Tab.
	- Вся функціональність творення залишається незмінною.
	- Звіт Tab:
	  - Бічне меню зі списком звітів було видалено і замінено навігацією Tab під головною панеллю навігації.
	  - Функціона			

	льні функції звітів залишаються незмінними.			
Агенти системи > Reassign	Опція Reassign Agents у системному меню тепер дозволяє користувачам перепризначати контакти AEM і PCB різним агентам, включно з видаленими або неактивними агентами. • Раніше видалені агенти видалялися з системи Cam-paign Manager під час синхронізації, роблячи їхні	Покращення перепризначення агентів	07/02/2025	4.2.1.2501

	Пов'язані контакти недоступні. - Завдяки цьому покращенню видалені/неактивні агенти зберігаються в системі AE з прапорцем (IsDeleted = 1) у таблиці OBD_AgentSkills, замість того, щоб бути видаленими. - Це гарантує, що видалені/неактивні агенти залишаються видимими на сторінці Reassign Agents, дозволяючи користувачам фільтрувати та перепризначати свої контакти іншим агентам. **Примітка**: Функції Personal Callback та AEM не застосовуються до Webex CC станом на реліз 4.2.1.2501.			
Система > зона / Поштовий індекс	**Оновлення конфігурації стану** - Конфігурація Держави перенесена до нової групи з Area and Mail Code, створюючи більш інтуїтивний і логічний інтерфейс для географічних конфігурацій з урахуванням старіння. - Держава Tab вилучається з Державної юридичної групи, узгоджуючи її з пов'язаними географічними утвореннями.	Зміни в законод австві штату	07/02/2025	4.2.1.2501

Конфігурація ШІ > кампанії	Конфігурація штучного інтелекту Tab оптимізована, щоб відображати лише необхідні елементи, створюючи чистіший і зручніший інтерфейс. Інтерфейс не відключає такі елементи: - **Найкращий час для контакту** Перемикайтеся. - **Повзунок** Contact Threshold (максимум: 100) за допомогою відповідної кнопки збереження. Ми прибрали RPC і	AI Configuration Tab enhance-ments	7 лютого 2025 року	4.2.1.2501

	Калькулятор порогу з інтерфейсу.			
Завантаження контактів > кампанії	Опції назви зони видалені Під час завантаження контактів – Manual Upload, Profile, Salesforce та Acqueon Profile такі опції назви зони були видалені: • Часовий пояс кампанії • Часовий пояс, специфічний для регіону • Часовий пояс, що залежить від поштового індексу • Часовий пояс за поштовим індексом регіону • Часовий пояс, специфічний для штату Поле назви зони (часового поясу) все ще можна завантажити як опціональне.	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампанія > Greenzone Set-tings	Опції назви зони видалені Під час завантаження контактів – Manual Upload, Profile, Salesforce та Acqueon Profile такі опції назви зони були видалені: - Часовий пояс кампанії - Часовий пояс, специфічний для регіону - Часовий пояс, що залежить від поштового індексу - Часовий пояс за поштовим індексом регіону - Часовий пояс, специфічний для штату Поле назви зони (часового поясу) все ще можна завантажити як опціональне.	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампанія > Greenzone Set-tings	**Гнучкі конфігурації зелених зон** - Тепер у конфігурації кампанії доступно кілька варіантів розрахунку Зеленої зони. - Перемикач Greenzone but-ton завжди увімкнений і не може бути вимкнений.	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Потрібен принаймні один вибір Зеленої зони, при цьому часовий пояс кампанії встановлений як стандартний вибір для нових кампаній. **Гнучкі опції конфігурації зеленої зони** • Часовий пояс кампанії • Завантажена зона • Стан • Поштовий індекс та додатковий поштовий індекс • Код області (поточний режим або всі режими) • Поштовий індекс режиму (поточний режим або всі режими)			
Виборча кампанія > державне законодавство	**Вдосконалення законодавства штатів** Покращена конфігурація законодавства штатів тепер надає більшу гнучкість, дозволяючи кілька варіантів вибору. **Опції конфігурації законодавства штату** • Стан • Поштовий індекс та додатковий поштовий індекс • Код області (поточний режим або всі режими) • Поштовий індекс режиму (поточний режим або всі режими)	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампанія > Greenzone Set-tings	**Видалення покращеної зеленої зони як конкретного варіанту** • Покращена зелена зона була вилучена як опція для стэн-далону. • Користувачі тепер можуть обрати комбінацію Flexible Green-	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	Варіанти зон залежно від їхніх вимог. - Комбінація всіх доступних опцій буде еквівалентною Покращеній Зеленій Зоні. Опції розрахунку зеленої зони після видалення розширеної зеленої зони - Часовий пояс кампанії - Завантажена зона - Стан - Поштовий індекс та додатковий поштовий індекс - Код області (поточний режим або всі режими) - Поштовий індекс режиму (поточний режим або всі режими)			
Поштовий індекс системи >	**Додаткова конфігурація поштового індексу** - Додатковий поштовий індекс не можна увімкнути без увімкнення поштового індексу. - Однак поштовий індекс можна увімкнути незалежно у Flexible Greenzone та Enhanced State Law Configuration.	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Завантаження контактів > кампанії	**Покращення завантаження контактів** У Contact Upload – Manual Upload, Profile, Salesforce та Acqueon Profile відображення полів поштового індексу тепер обов'язкове при виборі	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	додаткового відображення полів поштового індексу.			
Група кампанії > часовому поясі	Налаштування часових поясів були видалені з Груп кампаній.	Покращення Greenzone, Державного законодавства та Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампанія >	Покращення типів використання часових поясів	Грінзон, штат	07/02/2025	4.2.1.2501

Тип використання часового поясу	У Конфігурації Кампанії доступні опції типу використання часового поясу: - Немає - Перевизначення - Якщо вибрано опцію Override, система відображає увімкнені часові пояси.	Покращення Закону та Контактного Блоку		
Кампанія > Зеленій зоні	- Кілька умов визначають спосіб набирання контактів відповідно до налаштувань Гнучкої зеленої зони. - Контакти будуть набиратися лише за умови виконання необхідних умов.	Пояснює контиціон-тактичну доставку на основі перетину різних наборів Зеленої зони	07/02/2025	4.2.1.2501

Списки контактів > кампанії	**Оновлення часових поясів для списків контактів і глобальної сторінки завантаження**
	- У списках контактів Tab під Кампаніями поля following тепер відображають дату і час на основі Налаштованого часового поясу системи замість UTC (Часовий пояс сервера):
	  - Поле StartTime у підвкладці Список контактів. о
	  - Поле ProcessedTime у підвкладці Очищений список.
	- На глобальній сторінці завантаження поле завантаженого часу не
		Список контактів – покращення, пов'язані з часовими поясами	07/02/2025	4.2.1.2501

	відображає дату і час залежно від налаштованого часового поясу Sys-tem замість UTC (часового поясу сервера).			
Кампанія	Розширений контакт для попереднього перегляду WxCC	WxCC Set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Групи >	Статус шляхом інтеграції з процесом Tele-phony Outcome - Agent Skip Close. Це дозволяє краще керувати стратегією контактів, коли статус контакту на попередньому перегляді позначається як «Дія».	переглянут и оновлення статусу контактів		
Система > глобальне завантажен ня	Обмежене використання окремих лапок у частині VALUE умови, коли користувачі створюють умови для завантаження контактів.	Щоб виправити синтаксичну проблему, що призводить до помилок завантаження	07/02/2025	4.2.1.2501
Посібник користувача > системних > комп'ютерни х > швидкий пошук	Модифіковано швидкий пошук для відображення номерів телефонів, коли номер телефону або електронна пошта контакта позначений як DNC або NDNC під *типом Phone Num-ber* . Бізнес-поля відображаються, коли дані контакту додаються як DNC або NDNC у типі *Business Field* . Змінив розділ швидкого пошуку в розділі «Відповідність».	Покращити розуміння користувачів результатів пошуку, пов'язаних із типами DNC та NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Керівництво користувача > кампанії > Create Cam-paign > Cam-paign Group	Функція Прискореного Набору Методу (ADM) реалізована з цього релізу. Примітка видаляється з кроку 3 розділу «Вибір груп», а після «Вибору групи» додається новий розділ під назвою «Прискорене набирання». Крім того, у кінці посібника користувача додається новий розділ під назвою Control Agent Desktop.	Прискорене дзвінок — це метод здійснення вихідних дзвінків у більш покірному місці. Це ефективно оптимізує процес набору номера, зменшуючи час і зусилля, необхідні агентам для здійснення дзвінків. Ця зміна уточнює статус кваліфікації FEA-ture, забезпечуючи обізнаність користувачів про його переваги, орієнтовані на відповідність, та операційні покращення.	25/10/2010	4.2.1.2410

Керівництво користувача > Alert > Cam-paign Forecast and Monitor	Розділи «Прогноз кампанії» та «Монітор кампанії» у розділі «Сповіщення» у цій версії застарілі. Пункти підменю видалені, і вони більше недоступні в розділах швидкого посилання або розділів ролей і прав. Функцію сповіщень тепер перенесено на головне меню для покращення доступності та зручної навігації.	Інформувати користувачів про припинення використання конкретних функцій сповіщень та реструктуризацію системи сповіщень для кращого користувацького досвіду.	25/10/2010	4.2.1.2410
Посібник користувача > кампанії > CSS	Модифіковано для показу повідомлення підтвердження при натисканні кнопки видалення для умов CSS. Користувачі тепер повинні підтвердити видалення перед тим, як продовжити. Оновлено крок 7b у розділі CSS > Order By.	Забезпечити обізнаність користувачів і запобігти видалення acci-dental шляхом підтвердження перед остаточним прийняттям дій.	25/10/2010	4.2.1.2410
Керівництво користувача > групи > додати групу голосової камери > режимі прогнозного темпу	Додано примітку для кроку 2b. Примітка: Встановлена тут швидкість циферблата має бути меншою або дорівнювати значенню, специфікованому у полі Максимальної швидкості набору.	Щоб надати чіткості обмеження частоти циферблата.	16/08/2024	4.2.1.2407
Посібник користувача > Webex Contact Center Dialer	Додав примітку для кроку 9. Примітка: Будь-які зміни в налаштуваннях Dialer потребують чистої синхронізації для отримання всіх результатів на Webex Contact Center Dialer.	Щоб надати ясності щодо необхідності синхронізації після зміни налаштувань.	16/08/2024	4.2.1.2407

Застарілі предмети

Розділ	Опис предмета	Дата	Версія
Відповідність > системи	Опція завантаження JSON виключена для типу завантаження Com-pliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Групи > часових поясах	**Скасування часових поясів у межах кампанійних груп** - Можливість встановлювати часові пояси для часових поясів у межах кампанійної групи застаріла.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Клієнти можуть продовжувати налаштовувати власні таймінги на рівні кампанії, використовуючи опцію Override.		
Кампанії > деталі Home Сторінка > Панель продуктивності	**Скасування очікуваного часу завершення** Функція очікуваного часу завершення видалена з панелі кампанії та перформації. Альтернативних опцій для цієї функціональності немає. Клієнтам і партнерам, які наразі користуються цією функцією, рекомендується звертатися до Acqueon для подальшої допомоги.	07/02/2025	4.2.1.2501
Сценарійний дизайнер	Використання скриптів VB для PreCall, SMS та електронної пошти в кампаніях є застарілим. Ми радимо клієнтам перейти на бібліотечні скрипти для подальшої функціональності.	07/02/2025	4.2.1.2501

Зміст

Нотатка зміни ... 2
Застарілі предмети ... 21
Залучення клієнтів ... 25
Інтеграція ... 25
Webex Contact Center ... 25
Посібник користувача менеджера кампаній ... 26
Консоль менеджера кампаній ... 26
Підтримка мови ... 26
Home Сторінка ... 28
Home Віджети сторінки ... 29
Знімки в реальному часі ... 29
Швидкі посилання ... 31
Швидкі посилання, специфічні для кампанії ... 31
Список справ ... 32
Порушення ліцензії ... 32
Кампанія ... 32
Необхідні умови ... 33
Початок роботи ... 33
Створити кампанію ... 41
Група кампанії ... 42
Стратегія контакту ... 43
Деталі кампанії ... 47
Налаштувати кампанію ... 53
Груповий ... 122
Доступ до групи ... 122
Додайте групу Voice Campaign ... 122
Додайте ручну кампанію ... 131
Конфігурація системи ... 132
Часовий пояс ... 140
Відповідність ... 142
Глобальне завантаження ... 152
Бізнес-результати ... 102
Штат, код області та поштовий індекс ... 104
Державне право ... 110
Свята ... 115
URL ... 116
Профіль ... 117
Відповідність вимогам конфіденційності ... 133
Інші локації ... 136
Перепризначення агентів ... 142

Глобальні бізнес-параметри 144
Статус високої доступності 147
Автентифікація ідентичності 147
Експортна або імпортна кампанія 149
Категорія кампанії 153
Конфігурація провайдера CPaaS 156
API Ключі 159
Виробник умов відповідності 161
Захист PII 166
Webex Contact Center Dialer 168
Стратегія контакту 169
РЕЖИМИ ДОДАВАННЯ 169
Стратегія контакту — типи 170
Створення стратегії контактів 170
Управління режимами 173
Ліцензія 176
Звіт про використання 178
Користувач 183
Створення користувачів 183
Галузі 185
Створити користувачів 185
Створити користувачів домену 187
Створити SSO користувачів 188
Ролі 189
Сценарійний дизайнер 201
Гід по виклику 202
Сповіщення 211
Системні сповіщення 212
Системні сповіщення 212
Монітор кампанії 217
Прогноз кампанії 219
Інструменти 222
Очищення та архівування 225
Контроль Agent Desktop 242
Доступні фільтри 242
Увійти 242
Стан оператора 242
Вихід з гри 243
Звіти 243

Залучення клієнтів

Campaign Manager — це потужний інструмент для управління кампаніями та списків. Вона розроблена з функціональністю та функціями, спрямованими на збільшення зв'язку з правими сторонами та досягнення бізнес-цілей кампанії через багатоканальні вихідні взаємодії. Менеджер кампаній дозволяє планувати різні стратегії відбору за часом доби та днем тижня. Він дозволяє контролювати послідовність каналів зв'язку або розумно керувати найкращим каналом чи номером для контакту в оптимальний час. Менеджер кампаній забезпечує дотримання федеральних, штатних, TCPA та FDCPA (Регламент F) законів, одночасно максимізуючи проникнення списків із високим рівнем успішності.

Інтеграція

Webex Contact Center

Менеджер кампанії забезпечує менеджера кампанії та відповідність для Webex Contact Center. Webex Contact Center використовує вбудований Dialer для різних режимів темпу. Менеджер кампаній надає інформацію для управління контактами та дотримується всіх вимог щодо відповідності. Менеджер кампаній керує кампаніями Webex Contact Center з додатку.

Посібник користувача менеджера кампаній

Консоль менеджера кампаній

Campaign Manager Console — це модуль адміністрування, який дозволяє виконувати багато адміністративних завдань:

- Налаштування параметрів додатку
- Керування кампаніями
- Керувати списками
- Управління адміністративними та наглядними користувачами
- Підтримуйте стратегії дзвінків і бізнес-результати
- Налаштуйте канали електронної пошти та SMS
- Створіть гіди для дзвінків для агентів.

Примітка: Наступне не підтримується у застосунку Webex Contact Center, але в документі можуть бути посилання:
- Електронна пошта та SMS кампанії
- Дзвінки AEM (Агент-Виконавчий Відтворення).

Підтримка мови

Менеджер кампаній надає підтримку для багатьох мов, таких як англійська, китайська (традиційна), тайська, німецька, японська, італійська, французька та іспанська. Користувачі можуть обрати мову під час встановлення.

Менеджер кампанії доступу

Увійти за допомогою облікових даних Campaign Manager

1. Перейдіть на сторінку входу менеджера кампанії. URL надається разом із пакетом Campaign Manager.
2. Введіть номер користувача ID та початковий пароль, що вказаний у пакеті. Щоб додати користувачів або адміністраторів. Дивіться розділ «Користувач ».

Увійти за допомогою аутентифікації Windows

1. Якщо адміністратор налаштував автентифікацію користувача Windows, увійдіть у Campaign Manager, використовуючи свої доменні облікові дані.
2. Щоб додати користувачів Windows, дивіться розділ User у розділі System.

Увійти за допомогою Single Sign-On (SSO) Identity Provider

1. Якщо Адміністратор активував автентифікацію SSO, увійдіть за допомогою провайдера ідентифікації

Single Sign-On (SSO).

2. Щоб додати SSO користувачів, дивіться розділ Create SSO Users у System.

Примітка.

Після успішного входу остання дата та час входу з'являються поруч із повідомленням Welcome [Ім'я користувача] у випадаючому меню у верхньому правому куті екрана. Формат залежить від вашого місцезнаходження та часових поясів.

Home Сторінка

Наступна таблиця описує різні елементи домашньої сторінки додатку:

Поле	Опис
Іконка меню	Використовуйте це, щоб розширити або згорнути ліве головне меню.
Іконка сповіщень	Кількість сповіщень про системні сповіщення, які генерує система.
Інформація про користувача	Визначте інформацію користувача.

Ім’я користувача	Увійшов у систему ім'я користувача.
Змінити пароль	Дозволяє змінити пароль.
Вихід	Виводить тебе з додатку.
Меню меню	Показує посилання на різні модулі додатку. Це також містить інформацію про авторські права.
Інформація про версію	Відображає поточну версію додатку.
Область змісту	Відображає налаштовувані поля як області введення, випадаючі списки, галочки тощо.

Home Віджети сторінки

Сторінка Home містить такі віджети:

- Знімки в реальному часі
- Швидкі посилання, специфічні для кампанії,
- Список справ
- Швидкі посилання для всієї програми

Знімки в реальному часі

Цей віджет містить знімки, які надають живий, високорівневий, 360-градусний огляд додатку. Інформація про фолінг накопичується для застосунку з моменту його встановлення та першого використання:

- Активні кампанії — Цей розділ відображає кількість активних кампаній по всьому додатку. Це також показує кількість кампаній у категоріях Total, Inactive та Minapsed.
    - Total — загальна кількість кампаній, створених у додатку.
    - Неактивні — загальна кількість кампаній, які наразі не виконуються — у стані, що призупинено або зупинено.
    - Минула — загальна кількість кампаній, які перевищили дату та час завершення кампанії.
- Загальна кількість контактів — загальна кількість контактів, завантажених у додаток у всіх кампаніях. Тут також показано розрив контактів Відкритий, Свіжий (ще не набраний), Розклад, Закритий та Інші контакти.
    - Відкрито — кількість контактів, відкритих на поточний момент. Ці номери включають con-tacts, які передаються на набирач, але ще не набрані.
    - Свіжий — кількість контактів, які досі не набрали жодного разу. Ці номери включають контакти, які доставляються до наборника, але ще не

набрані.

- Заплановане — кількість контактів, запланованих для набору. Це сума контактів зі статусом 0 (Відкрито) або 4 (Доставлено), і IsFresh=0
- Закриті — кількість закритих контактів.
- Інші — контакти, які не можуть бути доставлені — сума контактів, які очищені (статус контакту = 9), промиті/закриті через функцію керування контактами (статус контакту = 7) та прострочені (статус контакту = 34).

Наступна інформація містить дані лише за поточний день:

- Набрані контакти — це показує загальну кількість контактів, набраних у всіх кампаніях.
- Підключені контакти — це показує загальну кількість успішно підключених контактів
- Дзвінки, набрані — це показує загальну кількість дзвінків, набраних у всіх кампаніях. Це включає кілька виходів для одних і тих самих контактів. Цей номер збільшується навіть якщо дзвінок підключений до голосової пошти клієнта.
- З'єднані дзвінки — це показує загальну кількість здійснених дзвінків між агентом і клієнтом у всіх кампаніях. Це включає кілька підключень для одних і тих самих з'єднань.

Швидкі посилання

Цей віджет веде вас на різні сторінки додатку для всіх кампаній. Це робить навігацію до потрібної сторінки простішою та швидшою одним кліком зі сторінки Home. Виконайте наступні кроки для додавання сторінок до швидких посилань:

1. Натисніть **«Налаштування** » у заголовку віджета Quick Links, щоб додати нову сторінку швидких посилань. Усі сторінки, які можна додати як швидкі посилання на цей віджет, наведені.
2. Виберіть галочки, що відповідають сторінкам, щоб перелічити їх у віджеті швидких посилань.
3. Натисніть **Зберегти** .

Швидкі посилання, специфічні для кампанії

Цей віджет веде вас на різні сторінки, пов'язані з кампаніями в додатку.

1. Натисніть **Campaign** , щоб побачити сторінку списку кампаній.
2. Натисніть **«Редагувати** » на **панелі** дій **кампанії** , для якої вам потрібне швидке посилання.
3. Натисніть **«Посилання** » на бажаному елементі конфігурації, щоб розмістити швидке посилання у віджеті. Натисніть **Видалити** , щоб швидко видалити посилання.

Список справ

Додаток надає вбудований список справ, корисний для відстеження або управління діяльністю, які виконує адміністратор набору. Цей віджет виконує функції універсального щоденника, вбудованого в застосунки. Ви можете додати завдання, які потрібно виконати, у список справ.

Віджет Список справ показує залишковий час виконання завдання різними кольоровими кодами:

- **Зелений** , коли залишок часу для виконання завдання — через кілька днів.
- **Помаранчевий** , коли завдання має бути завтра.
- **Синій** , коли залишок часу для виконання завдання — кілька годин.
- **Червоний** , коли залишок часу для виконання завдання — кілька хвилин.

  Примітка: Прострочені завдання відображаються без жодного кольорового коду. Ви можете їх видалити.

Виконайте наступні кроки для додавання завдання:

1. Натисніть **«Додати нове** » у заголовку **списку справ, щоб** додати нове завдання.
2. Введіть **назву** завдання. Наприклад, проведіть Launch Campaign у режимі SMS.
3. Введіть **Активність** , яку потрібно виконати в рамках завдання. Активність, пов'язана з наведеним вище пунктом, — **це створення кампанії** SMS.
4. Введіть **DateTime** для виконання завдання.
5. Натисніть **Зберегти** .

Порушення ліцензії

Сторінка Home показує статичне сповіщення у таких сценаріях:

- Налаштовано за кілька днів до закінчення ліцензії, зворотний відлік до дати та часу її закінчення.
- Зворотний відлік до дати припинення, коли це починається.
- Дивіться розділ Порушення ліцензії для детальнішої інформації. Користувачам слід вжити відповідних заходів для відновлення ліцензій.

Кампанія

Кампанія — це збірка записів/контактів. У кампанії ви можете завантажувати контакти, визначати пріоритет набору, планувати стратегії та виконувати різні інші завдання. Ви також можете використовувати кампанії для обробки зворотних дзвінків, які ініціюються на основі запиту клієнта на зворотний дзвінок або автоматично ініціюються системою через невдачу зв'язку з цільовою особою. Кампанія функціонує як колекція списків, де кожен список упорядковує завантажені контакти.

Цей розділ дозволяє інтегруватися з кампанією партнерського продукту (специфічно для Dialer) або з чергою (не специфічно для набору) для отримання деталей. Крім того, цей розділ дозволяє призначити кампанію групі.

Необхідні умови

Передумови для створення кампанії наведені нижче:

Режим — різні способи, якими ви можете зв'язатися з клієнтом. Прикладами режимів: Home Телефон, Робочий телефон, Мобільний (Голос).

Стратегія контакту — стратегія контакту полягає у налаштуванні набору правил для різних режимів. Цей набір правил визначає, у якому режимі досягається контакт (зазвичай на основі ваги, призначеної режиму), час досягнення контакту в конкретному режимі, час повторних спроб у налаштованих режимах тощо. Детальніше дивіться у розділі «Стратегія контактів».

Часовий пояс — список часових поясів, налаштованих для вихідної кампанії. Це важливо для виконання кампанії, а також для дзвінка контактів у відповідному часовому поясі. Дивіться розділ Часові пояси для детальнішої інформації.

Примітка: Не слід згадувати більше 60 персонажів або будь-яких особливих персонажів під час додавання назви кампанії.

Вони детальніше розглядаються у відповідних розділах.

Початок роботи

У лівому меню натисніть **Campaign, і** з'явиться екран Campaign

Home . Нижче наведені деталі кожної кампанії для кожної кампанії:

Примітка: Натисніть на будь-який заголовок сітки, щоб відсортувати дані у зростаючих/спадних порядках за сіткою. **Стовпець «Статус виконано» (%)** сортується спочатку за статусом, а потім за відсотками.

Відсоток кампанії розраховується за формулою, наведеною нижче:

*TotalPercentage = Завершені дзвінки * 100 / TotalCalls*

У наведеній вище формулі завершені виклики обчислюються наступним чином:

Завершені дзвінки = Кількість (закрито) + Кількість (інше)

1. **Канал** на кшталт Voice, Email, SMS або комбінація голосу і не-голосу.
2. Натисніть на **назву** кампанії, щоб завантажити деталі кампанії для редагування.
3. **Назва** групи, до якої належить кампанія. Для кампаній зі спільним списком конкретна група кампаній не вказана; відображається лише як Спільний список.

4. **Дата початку День** початку — дата початку кампанії та щоденний час початку кампанії.
5. **Дата завершення дня —** дата завершення кампанії та день завершення кампанії.
6. **Статус виконано**: показує статус кампанії.
   a. **Створено** — створено кампанію, але ще не починається дзвінок контактів. Смуга статусу світло-блакитна.
   b. **Виконання** — Кампанію в робочому стані, тобто дзвінок контактів. Індикатор статусу зелений.
   c. **Початок** — коли ви запускаєте одну або кілька кампаній за допомогою кнопок «Дії сторінки», статус відображається як **«Початок»**. Натисніть кнопку Оновлення , щоб підтвердити, що кампанія розпочалася і статус змінився на Виконується.
   d. **Зупинка** — Коли ви зупиняєте одну або кілька кампаній за допомогою кнопок «Дії сторінки», статус відображається як **«Зупинка»**. Натисніть кнопку **Оновлення** , щоб підтвердити, що кампанія зупинилася і статус змінився на Зупинено.
   e. **Зупинено** — кампанія не ведеться. Панель статусу червона.

      Примітка: Кампанія у стані «Зупинка» не змінюється автоматично на «Виконання» у визначений час операції кампанії. Адміністратор повинен запускати такі кампанії вручну.
   f. **Group Stopped** — адміністратор вимкнув батьківську кампанійну групу. Усі кампанії групи для людей з інвалідністю проходять у стані Group Stop. Панель статусу червона.
   g. **Час призупинено** — кампанія призупинена (у тимчасово зупиненому стані). Кампанія автоматично призупиняється поза визначеними годинами для виконання, свят, вихідних без камери, неактивного дня тижня тощо. Під час налаштованої операції кампанії стан автоматично змінюється на «Виконується». Смуга статусу — бежева.
   h. **Минуло** — кампанії, які перевищили встановлену дату завершення та час, позначені статусом «Минуло», а смуга статусу — коричнева.
   i. **Завершено** — відсоток, показаний наприкінці рядка стану, вказує на відсоток контактів, набраних (з загальної кількості завантажених контактів для кампанії).
   j. **І так** далі — **Орієнтовний час** завершення всіх контактів, які можна набирати в кампанії. Це розраховується на основі історії та поточних даних про загальну кількість записів, що були оброблені, та тривалість обробки.
   k. **Позначено для видалення** — це означає, що кампанія позначена для видалення, але ще не видалена назавжди.

Статистика кампанії

1. **Загалом** — загальна кількість завантажених контактів для кампанії.
2. **Відкрито** — кількість контактів у відкритому стані. Контакти зі статусом 0.

3. **Свіжий** — кількість нових контактів, які ще не набрані з першого разу. Контакти зі статусом 0 та IsFresh дорівнюють 1 у базі даних.

4. **Заплановано** — кількість контактів, запланованих для набору. Контакти зі статусом 0 та IsFresh дорівнюють 0 у базі даних.
5. **Закриті** — кількість закритих контактів. Тут ви не можете спробувати набір номера на закритих конструкціях, якщо його не відкриють знову. Контакти зі статусом 1.
6. **Інші** — кількість контактів у штатах, окрім відкритих, свіжих, запланованих або закритих.

Загальна кількість контактів розраховується за формулою, наведеною нижче:

TotalContacts = Count(Відкрито) + Count(Закрито) + Count(Інше)

Дивіться статтю «Статуси контактів» для детальнішої інформації.

Кожен контакт, який завантажується у заявку, має статус позначки. Дивіться інформацію про статус контактів для отримання додаткової інформації.

Контактні дані про статус

Статус	Ім’я	Опис
0	Відкривати	Відкритий контакт.
1	Закриті	Закритий контакт.
2	Тимчасово заблоковано	Контакт тимчасово заблоковано, не буде доставлено.
3	Завантаження триває	Зв'яжіться з ним під час процесу завантаження.
4	Доставлено до Dialer	Контакт доставлений до набирача.
5	Перезапис	Контакт перезаписаний під час завантаження.
6	Список зупинено	Контакт зі списку, який зупинився.
7	Закривався через керовані контакти або промивав	Контакт закрито за допомогою функції Керування контактом / промивання контакту.
8	Контакт припинявся і закривався	Контакт зупинений і закритий, не буде доставлений до наборника.
9	Контакт очищено	Контакт із списку, який очищений.
10	Контакт переїхав на інший кам-пейн	Контакт переходив від однієї кампанії до іншої, ланцюговий такт.
11	Назавжди припинено	Контакт припинено назавжди, і це не буде доставлено до наборника.
20	Доставлений контакт припинено	Контакт, який надходить до набирача, зупиняється для набору.
21	Заблокований для доставки плат	Контакт, який заблокований і буде доставлений лише для персонального зворотного дзвінка (PCB).

22	Заблокований для доставки контактів CSS	Контакт, який заблокований для доставки через вибір контактів

		Розклад стратегії (CSS).
23	Заблокований для доставки AEM	Контакт, який заблокований для Agent-Executive Mapped делікату.
24	Заблоковано шляхом перенесення на Res-chedule Contact	Контакт заблоковано перепланувальником для доставки у вигляді перепланованого графіка.
25	Заблоковано через перенесення на закритий контакт	Контакт заблокований перепланувальником для закриття.
30	Контакт заблоковано DNC	Контакт заблоковано як контакт «Не дзвонити».
31	Контакт заблоковано NDNC	Контакт заблоковано як Національний контакт «Не дзвонити».
32	Контакт заблоковано DNC Scrub	Контакт заблокований під час процедури очищення DNC.
33	Контакт заблоковано судовими процесами	Контакт заблоковано через вимогу судового процесу.
34	Термін дії закінчився	Закінчений контакт.

Дії

Дії для кампанії, якщо такі є, з наступних сторін:

- **Редагуйте** будь-яку власність у кампанії.
- **Копія** створює нову кампанію, зберігаючи всі властивості обраної кампанії (крім назви кампанії).

  Примітка: щоразу, коли ви дублюєте кампанію, додаток не відтворює налаштування діафера. Користувачам потрібно вручну створювати налаштування набору в кампанії для копійованої кампанії.

  Примітка: Для скопійованої кампанії дозволено використовувати ту ж назву, що й видалена кампанія, за урахуванням райдера. Історичні дані, що стосуються старої кампанії, видаляються з бази даних, коли створюється нова кампанія під тією ж назвою, що й видалена кампанія.
- **Зупиніть** (або **почніть**) кампанію. Усі контакти, крім активних доставлених, закриті в наборі. Статус таких контактів у додатку змінюється на «Відкрито».
- **Flush** закриває всі очіковані контакти, доступні у списку набору.

  Примітка: контакти, які активні в діалері, не промиваються.
- **Видаліть** кампанію. Кампанію можна видалити лише тоді, коли вона не перебуває у стані виконання. Кнопка видалення активується лише якщо кампанія не перебуває у стані виконання. Коли користувач натискає **кнопку Видалити**, відкривається спливаюче вікно з наступним попереджувальним повідомленням, щоб повідомити користувача про операцію видалення:

  Ця дія знаменує кампанію за вилучення. Кампанія назавжди видаляється, коли всі пов'язані кампанії досягають стану, що не можна виконувати.

Примітка: Видалення кампанії є незворотним і не може бути скасоване. Після запуску операції видалення статус кампанії змінюється на *ПОЗНАЧЕНО ДЛЯ ВИДАЛЕННЯ* , щоб відобразити процедуру очікування видалення.

Дії сторінки

Панель **кнопок «Дії** » у верхньому лівому куті сторінки над заголовками передбачена для виконання різних дій. Ця кнопка відображається лише якщо адміністратор налаштував її для відображення.

Примітка: Вибір кількох кампаній працює лише для активної сторінки, але не для кампаній між сторінками.

Примітка: якщо ви обираєте кілька кампаній, можна використовувати лише кнопки Start і Stop, якщо це можливо. Вся палітра кнопок доступна, якщо вибрати одну кампанію.

- **Редагуйте** будь-яку власність у кампанії.
- **Копія** створює нову кампанію, зберігаючи всі властивості обраної кампанії (крім назви кампанії).

  Примітка: Для скопійованої кампанії дозволено використовувати ту ж назву, що й видалена кампанія, за урахуванням райдера. Історичні дані, що стосуються старої кампанії, видаляються з бази даних (під час роботи LCMReportingService наприкінці дня), коли створюється нова кампанія під тією ж назвою, що й видалена кампанія. Радимо використовувати це після належної обережності, оскільки це призводить до втрати історичних даних.

- **Починайте** кампанію.
- **Зупиніть** кампанію.
- **Змивання** закриває всі доступні контакти у списку набору.

  Примітка: контакти, які активні в кеші наборника, не промиваються.

- **Видаліть** кампанію. Кампанію можна видалити лише тоді, коли вона не перебуває у стані виконання. Кнопка видалення активується лише якщо кампанія не перебуває у стані виконання. Коли користувач натискає **кнопку Видалити**, відкривається спливаюче вікно з наступним попереджувальним повідомленням, щоб повідомити користувача про операцію видалення:

  Ця дія знаменує кампанію за вилучення. Кампанія назавжди видаляється, коли всі пов'язані кампанії досягають стану, що не можна виконувати.

  Примітка: Видалення кампанії є незворотним і не може бути скасоване. Після запуску операції видалення статус кампанії змінюється на *ПОЗНАЧЕНО ДЛЯ ВИДАЛЕННЯ* , щоб відобразити процедуру очікування видалення.

Сортування та пошук

Дані списку кампанії можна відсортувати за будь-яким стовпцем. Натисніть на заголовок стовпця, щоб відсортувати дані за порядком зростання стовпця. Ви можете скористатися **пошуковим полем** у верхньому правому куті сторінки списку кампанії, щоб знайти та отримати необхідні дані.

Створити кампанію

Деталі кампанії

Щоб створити нову кампанію, натисніть **«Додати кампанію** » у нижньому правому куті екрана. Ви можете надати основні деталі кампанії в цьому розділі.

Екран «Деталі кампанії» показує такі деталі:

1. Введіть **назву** кампанії.
2. Введіть **опис** кампанії.
3. Виберіть **категорію** у випадаючому списку. Ця сфера є необов'язковою.

   Примітка: Якщо у вас немає категорії кампанії, яка застосовується до цієї кампанії, ви можете натиснути **кнопку Cam-paign Category** , щоб створити нову категорію. Дивіться **категорію «Створити кампанію** » для отримання додаткової інформації.

4. Виберіть **групу** результатів бізнесу зі списку випадаючих списків.

   Примітка : Якщо у вас немає бізнес-групи, яка підходить для цієї кампанії, натисніть **кнопку Create Busi-ness Result** і додайте нову групу бізнес-результатів. Зверніться до **Business Outcome** для отримання додаткової інформації.

5. Виберіть **діапазон** дат для цієї кампанії. Кампанія працює між датою початку та кінця, обраною в цьому діапазоні; Обидва дні включно включають.
6. Виберіть **часовий діапазон** для цієї кампанії. Кампанія проходить у всі дні (у вибраному діапазоні дат) між обраними часами.
7. Виберіть **часовий пояс** для цієї кампанії. Додаток розроблений для роботи в кількох часових поясах.

   Примітка: Якщо у вас немає часового поясу, який застосовується до цієї кампанії, натисніть **Створити часовий пояс** і створіть новий часовий пояс. Для отримання додаткової інформації зверніться **до TimeZone** .

   Додаток можна використовувати в різних локаціях для запуску кампаній. Ці локації можуть бути розкидані по різних континентах або навіть у різних локаціях одного континенту. Оскільки кампанії розташовані далеко одна від одної, можливо, доведеться проводити в робочі години кожної конкретної локації. Додаток розроблений для роботи в кількох часових поясах.

   Різні локації по всьому світу поділені на часові пояси залежно від довгот, у яких вони розташовані. У додатку є положення, яке дозволяє конфігурувати часові пояси по всій системі.

   Цей часовий пояс використовується як один із варіантів для асоціювання часового поясу контакту. Деякі інші елементи, які додаток використовує для визначення часових поясів контактів, — це поштовий індекс, код району, штат тощо.

8. Виберіть кількість днів від **лічильника Часу до Життя(днів)** лічильника. **Time to Live** — це кількість днів, коли контакти завантажували через функцію автоматичного завантаження.
9. TURN **Робочі дні** вмикаються , щоб додаток розраховував час життя лише за робочими днями.
10. Виберіть **тип** використання часового поясу для кампанії. Є три варіанти, з яких можна обрати:
    a. **Жодного**: Ця опція бере часовий пояс цієї кампанії, як він обраний у часових поясах.
    b. **Override**: Ця опція змінює час початку та кінця лише для цієї кампанії, налаштований для часових поясів у цій кампанії. Час початку та завершення групи відображається, коли ви натискаєте **кнопку «Завантажити за замовчуванням** ».

    Примітка: Тип використання часового поясу недоступний при створенні нової кампанії. Вона доступна лише при редагуванні існуючої кампанії.
11. Натисніть **«Далі»,** щоб завершити екран і перейти до **майстра Campaign Group** .

Група кампанії

Цей розділ дозволяє інтегрувати з кампанією партнерського продукту (специфічно для Dialer) або з чергою (не специфічною для набору) для отримання деталей.

Відбір групи

Виберіть тип групи кампанії з Виділеної кампанійної групи, Спільного списку та Прискореного набору.

1. Якщо **вибрано Спеціалізовану кампанію** , виберіть групу з випадаючого списку.
2. Якщо **обрано кампанію Shared List** , опція Групи **приховується** . Група кампанії визначається, коли ми створюємо умову CSS для конкретної кампанії зі спільним списком.

   Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.
3. Якщо **вибрано прискорене набирання** , виконайте кроки, зазначені в прискореному наборі.

4. Виберіть **групу кампанії** у випадаючому списку, щоб асоціювати її з кампанією.
5. Перейдіть до розділу **«Стратегія** контактів».

Прискорене набір номера

Прискорене дзвінок — це метод здійснення вихідних дзвінків у більш відповідний спосіб. Це ефективно оптимізує процес набору номера та зменшує час і зусилля, необхідні агентам для здійснення дзвінків.

Ця функція дозволяє автоматичному набору номера набирати не-PEWC контакти (контакти без згоди або контакти клієнтів, які не дали згоди приймати дзвінки від автоматизованого наборника). У цій функції впроваджено концепцію, яка називається Людино-ініційоване набирання за допомогою оператора керування. Тут оператори контролю отримують контакти без згоди через існуючу систему доставки контактів. Потім контакти на Control Agent Desktop натискаються оператором контролю і доставляються до набирача для набору.

1. Виберіть **групу** згоди у випадаючому списку. Група згоди надає контакти згоди для ADM-кампанії.
2. Виберіть **групу** «Без згоди» у випадаючому списку. Група без згоди надає контакти без згоди для ADM-кампанії. Виконайте наступні кроки, щоб набрати контакт.
   a. **Оператор** — виберіть **Оператора** для ручного набору номера. Оператор керування приймає контакти для передачі до набирача.
   b. **Авто** - Виберіть **Авто** для виконання автоматичного набору. Агенти можуть автоматично набирати ці контакти без втручання операторів контролю.
3. **Державна група** — виберіть **групу** штатів у випадаючому меню.

   Примітка: Переконайтеся, щоопція прискореного дзвінка **увімкнена в розділі State Law Group у розділі** State Law Group для доставки контакту.
   a. **Оператор** — виберіть **Оператора** для ручного набору номера. Оператор керування приймає контакти для передачі до набирача.
   b. **Авто** - Виберіть **Авто** для виконання автоматичного набору. Агенти можуть автоматично набирати ці контакти без втручання операторів контролю.
4. **Тип** пошуку — виберіть **тип** пошуку з **розділу «Згода** » та **«Незгода».**
   a. **Згода** — система переглядає контакти у таблиці PEWC і передає відповідні контакти до групи згоди.
   b. **Non-Consent** — система перевіряє контакти в таблиці без PEWC і передає відповідні контакти групі без згоди.

Стратегія контакту

Стратегія контакту — це продуманий підхід до побудови відносин із клієнтами для ефективного управління кампанією.

Виберіть **стратегію** контакту для

кампанії. Доступні такі варіанти:

Просто: Проста стратегія легко налаштовується і просто переходить з одного налаштованого режиму в інший протягом циклу. Цикл повторюється, доки не буде завершено налаштовану кількість циклів. Він виконує свою обмежену функцію в певних типах кампаній, які не потребують жодної складної методології обробки контактів.

Advance: Просунуту стратегію можна налаштувати та використовувати для більш складних стратегій виклику, таких як повтори на рівні режимів, перехідні вікна та різні вікна виклику для режимів. Такий підхід максимально використовує додаток для дзвінка кожного завантаженого контакту.

Просто

За замовчуванням для кампанії вибирається **опція «Проста** контактна стратегія».

1. Виберіть відповідну стратегію контактів для цієї кампанії у випадаючому списку.

   Примітка: Якщо у вас немає стратегії контактів, яка б застосовувалася до цього контакту, натисніть **«Створити стратегію** контакту», щоб створити нову стратегію. Дивіться **Create Contact Strategy** для отримання додаткової інформації.

2. **Глобальне повторення** — використовуйте повзунок або введіть потрібне значення в панель чисел. Ця опція дозволяє надати максимальну кількість повторних спроб для кожного контакту в кампанії.
3. **Щоденна повторна спроба** — використовуйте повзунок або введіть потрібне значення в панель чисел. Ця опція дозволяє надати максимальну кількість повторних спроб для кожного контакту в кампанії.
4. **Повторний цикл** — використовуйте повзунок або введіть потрібне значення у панель чисел. Це кількість циклів, протягом яких працює стратегія контакту перед закриттям контакту.
5. Виберіть **інтервал** повторних спроб циклу. Це інтервал між одним циклом повторних спроб і наступним. Введіть необхідні значення у відповідні поля під **День**, **Години** та **Мінімум**.

Стратегія зворотного перегляду

Стратегія повторного дзвінка використовується для перенесення зустрічей у зворотному дзвінку. Наприклад, коли набирач намагається зв'язатися з клієнтом у запитуваний час, але спроба не вдається, система застосовує правило стратегії зворотного дзвінка.

Існує два типи зворотних викликів. **Персональний зворотний** дзвінок — це коли зворотний дзвінок перенаправляється тому ж агенту, який обробляв початковий дзвінок; **Звичайний зворотний** дзвінок — це коли зворотний дзвінок маршрутизується будь-якому доступному агенту.

6. Виберіть відповідну стратегію повернення для цієї кампанії у випадаючому списку.

   Примітка: Якщо у вас немає стратегії зворотного коллу, яка застосовується до цього контакту, натисніть **«Створити стратегію** зворотного коллу», щоб створити нову стратегію. Дивіться **Create Call Strategy** для отримання додаткової інформації.

7. **Скидання щоденних і глобальних повторень** — TURN увімкнення , якщо ви

хочете, щоб глобальні та щоденні повторні спроби були скинуті до нуля при переміщенні контакту на зворотний виклик.

8. **Повторний виклик** — використовуйте повзунок або введіть значення в панелі чисел. Ця опція дозволяє надати максимальну кількість повторних спроб для повторного дзвінка кожному контакту в кампанії.
9. Виберіть кнопку скидання плати на NCB, якщо потрібно.

Примітка: Контакт, позначений як особистий зворотний контакт, може бути перетворений на звичайний зворотний зв'язок за певних обставин, наприклад, у разі повторної невдачі у зв'язку з вказаним агентом. Щоб уникнути повного пропущення контакту, це перетворюється на звичайний зворотний дзвінок для зв'язку з будь-яким іншим доступним агентом.

Доступні варіанти **типу** повторних спроб наведені нижче:

a. **Повторення**: Налаштувати кількість спроб, після чого персональний зворотний дзвінок стає звичайним.

b. **Тривалість**: Тривалість у днях, годинах і хвилинах, після чого особистий зворотний дзвінок стає звичайним, якщо набраний дзвінок з якоїсь причини не досягає призначеного агента.

10. Використовуйте панель номерів, щоб встановити **номер Спроби зв'язатися з агентом** — додаток робить кількість спроб зв'язатися з агентом перед тим, як перетворити особистий зворотний дзвінок на звичайний.
11. Натисніть **«Далі»,** щоб завершити екран і перейти до майстра «Інші опції».

Вперед

Виберіть **опцію стратегії Advance** contact для кампанії.

1. Виберіть відповідну стратегію контактів для цієї кампанії у випадаючому списку.

   Примітка: Якщо у вас немає стратегії контактів, яка б застосовувалася до цього контакту, натисніть «Створити стратегію контакту», щоб створити нову стратегію. Дивіться **Create Contact Strategy** для отримання додаткової інформації.

2. **Глобальне повторення** — використовуйте повзунок або введіть потрібне значення в панель чисел. Ця опція дозволяє надати максимальну кількість повторних спроб для кожного контакту в кампанії.
3. **Щоденна повторна спроба** — використовуйте повзунок або введіть потрібне значення в панель чисел. Ця опція дозволяє надати максимальну кількість повторних спроб для кожного контакту в кампанії.
4. **Закрити щоденні повторні** спроби — TURN вмикати ВКЛ, щоб закрити контакт після досягнення денного ліміту повторних спроб.
5. **Перехідне вікно** — TURN вмикаємо кнопку для застосування цієї функції до кампанії. Transition Window дозволяє обмежити кількість спроб для кожного режиму за визначеним порогом тривалості.
6. **Дні тривалості** переходу — використовуйте повзунок або введіть потрібне значення в панелі чисел, щоб відраховувати кількість спроб.
7. **Спроби** переходу — використовуйте повзунок або введіть потрібне значення в панелі чисел, щоб вибрати спроби переходу.

Деталі кампанії

Після створення кампанії ви повинні її відредагувати та оновити наступні деталі у **Кампанії Деталі** Tab.

Опції конфігурації

Цей розділ дозволяє виконувати конфігурації відповідно до кампанії.

- **Ланцюжковість**: Активуйте цю опцію, щоб контакти поточної кампанії були пов'язані (ланцюжковими) з іншими кампаніями.
- **Зона блокування/поштовий індекс**: TURN цей режим УВІМКНЕНО, щоб запобігти набору контактів із заблокованих зон/поштових індексів протягом їхнього визначеного часу.
- **DNC**: TURN ВМИКАЄМО DNC, щоб забезпечити скринінг контактів у цій кампанії. Список «Не дзвонити» (DNC) забезпечує відповідність, запобігаючи небажаним дзвінкам або повідомленням на номери телефонів, позначені як DNC у межах організації. Національний Не Дзвонити
- **NDNC**: Активуйте цей перемикач, щоб увімкнути скринінг контактів у кампанії. National Do Not Call (NDNC) — це реєстр на національному рівні, який забезпечує дотримання телекомунікаційних норм, що забороняють небажані дзвінки чи повідомлення на номери, зазначені як NDNC.
- **Litigator**: TURN Litigator увімкне, щоб увімкнути перевірки відповідності під час завантаження даних. Ця характеристика забезпечує юридичну дотримання при завантаженні та управлінні контактами.
- **Precall Script**: Активуйте перемикач Precall Script, щоб запустити скрипт перед кожним викликом. Цей скрипт може інтегруватися з зовнішніми додатками або базами даних для прийняття остаточних рішень щодо набору. Варіанти включають:
    - Бібліотека: Виберіть скрипт із бібліотеки скриптів.
    - VBScript: Виконайте власний скрипт.
- **PostCall Script**: Активуйте перемикач Postcall Script для виконання скрипта після кожного виклику. Це може використовуватися для різних цілей, таких як перевірка результатів дзвінків, налаштування поведінки при перепланування або інтеграція з сторонніми системами (наприклад, оновлення статусу виклику CRM). Опція включає:
    - **Перед перепланування**: виконується перед перенесенням контакту, що дозволяє власній логіці впливати на параметри перепланування.
    - **Після перепланування**: виконується після перенесення, що дозволяє додатково налаштовувати стратегію або оновлювати зовнішні платформи.
    - **Обидва**: виконує як до, так і після перенесення графіка.
- **CPT**: TURN вмикати CPT, щоб увімкнути перевірку часу для клієнта під час завантаження даних, на основі вибраних параметрів.
    - Активуйте CPT на сторінках кампанії та законодавства штату.
    - Виберіть значення режиму або унікальний ідентифікатор у випадаючому списку.
    - Унікальні ідентифікатори створюються у глобальних бізнес-параметрах.

Зелена зона та закон штату

Зелена зона — це функція, яка забезпечує доставку контактів ЛИШЕ на основі можливих часових поясів і правил штату, отриманих із кодів регіонів і поштових індексів усіх режимів контакту. Зверніть увагу, що якщо у вашого контакта три режими, додаток перевіряє, чи всі три режими контакту доступні перед відправкою до набирача.

Коли перемикач увімкнено, Enhanced Greenzone враховує всі завантажені номери та поштові індекси для розрахунку Greenzone. Якщо завантажується 10 номерів, то буде визначено 20 часових поясів для кожного телефонного коду та поштового індексу. Якщо увімкнено два контактних поштових індекси (основний і вторинний), це додає ще 2 часові пояси, і загалом 22 часові пояси для перевірки. Додаток перевіряє всі ці часові пояси і фіксує контакт лише тоді, коли всі 22 часові пояси мають дозволене вікно для дзвінка.

Так само, якщо буде введено державне законодавство, буде визначено 22 штати, пов'язані з цими часовими поясами. Функція Enhanced Greenzone перевіряє час початку та завершення всіх 22 станів, об'єднує відповідність і доставляє контакт у вікні дозволеного виклику з перетину.

Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

Примітка: Коли контакти виходять з ладу в Greenzone, несправні контакти знову перепланують.

Активувати Greenzone

За замовчуванням активується Greenzone, а опція Campaign вибирається автоматично. Greenzone не можна деактивувати.

- **Часовий пояс** кампанії – TURN увімкніть це, щоб застосувати часовий пояс кампанії. Представляє часовий пояс, розрахований на рівні кампанії. Контакти перевіряються за цим часовим поясом для забезпечення дотримання специфічних правил дзвінка.
- **Завантажена** зона – TURN увімкніть це, щоб застосувати Завантажену зону. Позначає часовий пояс, завантажений для контакту у файлі даних. Ця зона слугує орієнтиром для забезпечення доступності контакту у дозволені години.
- **State** – TURN це включимо, щоб застосувати це. Позначає стан, пов'язаний із контактом. Застосовуються специфічні для штату правила набору, такі як час дзвінків і святкові дні.
- **Поштовий індекс** – TURN це, щоб застосувати це. Основний поштовий індекс контакту використовується для визначення відповідного часового поясу та перевірки наявності обмежень на поштовий набір.
- **Додатковий поштовий індекс** – TURN тут, щоб подати заявку. Будь-які додаткові поштові індекси, пов'язані з цим тактом. Вони перевіряються на відповідність часовому поясу, що забезпечує гнучкість для контактів із місцями, пов'язаними з муль-типлом. Це можна активувати лише за активацією поштового індексу.
- **Код** телефону – TURN це для застосування. Позначає код регіону, пов'язаний із

номером телефону контакту. Це допомагає визначити часовий пояс і державні правила для набору номера.

- **Поточний режим** – TURN увімкніть це, щоб застосувати поточний режим. Вказує на режим (наприклад, SMS, електронна пошта, голос), який зараз оцінюється для контакту. Додаток гарантує, що цей режим можна набирати відповідно до правил.
- **Усі режими** – TURN увімкніть це, щоб перевірити можливість набору всіх доступних режимів. Якщо всі режими відповідають правилам часового поясу та штату, контакт передається до набирача.

- **Поштовий індекс** режиму – TURN увімкніть це, щоб застосувати Mode Zip. Позначає поштовий індекс, отриманий спеціально для режиму (наприклад, електронна пошта або SMS). Це забезпечує відповідність контакту відповідно до режиму.
  - **Поточний режим** – TURN увімкніть це, щоб застосувати поточний режим. Вказує на режим (наприклад, SMS, електронна пошта, голосовий голос), який зараз оцінюється для контакту. Додаток гарантує, що цей режим можна набирати відповідно до правил.
  - **Всі режими** – TURN увімкніть це, щоб перевірити можливість набору всіх доступних режимів. Якщо всі режими відповідають правилам часового поясу та штату, контакт передається до набирача.

Державне право

Контакти можуть належати до кількох часових поясів залежно від коду регіону, поштового індексу, додаткового поштового індексу та поштового індексу на рівні режиму, залежно від налаштованих штатів. Один контакт може потребувати перевірки на безпечний час набору в різних параметрах, включаючи дозволений час набору на рівні штатів. Активація Greenzone but-ton на рівні кампанії гарантує, що додаток перевіряє всі ці параметри перед тим, як надіслати контакт для набору номера.

Закони штату регулюють роботу контакт-центрів і можуть бути налаштовані на рівні додатків для застосування до конкретних кампаній. Щоб активувати дотримання законодавства штату:

- Активуйте **відповідність законам** штату на рівні кампанії, щоб переконатися, що всі параметри перевірені перед тим, як надіслати контакт для дзвінка.
- Виберіть **State Law Group** у випадаючому списку, щоб застосувати правила дотримання законів штату до вашої камери. Юридична група штатів дозволяє адміністратору визначити окремий штат і його зв'язок із поштовим індексом та/або кодом зони, а згодом об'єднати ці штати в Державну **юридичну групу** з визначенням часу виклику та свят. Коли заявка визначає більше ніж один штат на основі поштових та телефонних кодів, застосовується пріоритет, встановлений у **Групі** правового права Системи > штатів. Див. Державну **юридичну групу**.
- **Стан**: Відповідність забезпечується на основі стану, налаштованого у системних наборах додатків. Це застосовує дозволений час набору номерів на рівні штатів до кампанії.
- **Поштовий індекс**: Відповідність здійснюється на основі поштового індексу, налаштованого в системі.

- **Додатковий поштовий індекс**: Забезпечує відповідність, перевіряючи всі додаткові поштові індекси, пов'язані з контактом, щодо дотримання часового поясу та законодавства штату.
- **Код** зони: Відповідність базується на коді зони, налаштованому в системі. Застосовуються закони штатів, пов'язані з кодом району.

- **Поточний режим:** Перевіряє відповідність поточному режиму (наприклад, SMS, електронна пошта, голос), що оцінюється, щоб переконатися, що він відповідає правилам штату.
- **Усі режими**: Перевіряє, чи всі доступні режими відповідають часовим поясам і державним нормам перед передачею контакту набираючому.

- **Поштовий індекс** режиму: Забезпечує відповідність відповідно до поштового індексу, специфічного для цього режиму.
  - **Поточний режим: Перевіряє** відповідність поточному режиму, що оцінюється, щоб переконатися, що він відповідає правилам штату.
  - **Усі режими**: Перевіряє, чи всі доступні режими відповідають часовим поясам і державним нормам перед передачею контакту набираючому.
- Натисніть **«Зберегти»**. Продовжуйте налаштування різних вимог для новоствореної кампанії.

Налаштувати кампанію

Після створення кампанії потрібно налаштувати різні інші аспекти, щоб кампанія працювала так, як ви хочете. Цей розділ присвячений налаштенню наступних елементів:

1. Деталі кампанії
2. Налаштування каналу
3. Бізнес-параметри
4. Конфігурація ШІ

   Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.
5. CSS
6. Ланцюжка
7. Списки контактів
8. Керування контактами
9. Розклад
10. IVR Редактор шаблонів
11. Редактор шаблонів електронної пошти

    Примітка: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.
12. SMS Редактор шаблонів

    Примітка: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.
13. Інша конфігурація
14. Налаштування діафера

Кожну з наведених вище опцій меню можна розмістити як **швидке посилання** на сторінці application **Home** . Натисніть на необхідне **посилання** , і сторінка тепер доступна для перегляду/редагування одним кліком безпосередньо зі сторінки додатку Home.

Налаштування каналу

Виконайте наступні кроки:

1. Виберіть **поштовий сервер** для кампанії.
2. Встановіть поріг для листів у **полі Email Timeout** . Цей поріг визначає максимально дозволений час для системи обробки та надсилання електронних листів. Дальність — від 1 до 2400 годин.
3. Якщо це кампанія SMS, виберіть **сервер** SMS для кампанії. Дальність — від 1 до 1440 хвилин.
4. Встановіть поріг для SMS у **полі тайм-ауту** SMS. Це поле вказує максимальну кількість повідомлень SMS або швидкість, з якою вони можуть надсилатися протягом визначеного періоду.
5. Виберіть основний короткий код зі списку вниз. Це основний короткий код, який використовується для надсилання SMS /email у кампанії.

   Примітка: Для кампанії, налаштованої на сервер SMS, **використовуйте основний короткий код** і **тип текстуSMS**
   Поля є обов'язковими.
6. Виберіть вторинний короткий код зі списку вниз. Це вторинний короткий код, який використовується для надсилання SMS /email у кампанії.

   Примітка: Для кампанії, налаштованої на сервер SMS, **Основний короткий код** і **SMS тип тексту**
   Поля є обов'язковими.
7. Виберіть **Timeout Disposition** SMS у випадаючому списку. Він визначає SMS результат для контакту, коли контакт закінчується. Значення за замовчуванням — Успіх.
8. Виберіть тип текстуSMS у випадаючому списку, наприклад Dynamic, Static, TwoWay. Він вказує тип SMS, налаштованого для кампанії. Це обов'язкове поле, коли сервер SMS прикріплений до кампанії.
   a. **Динамічний**: Дозволяє використовувати персоналізований або змінний контент у SMS, наприклад, вставляти інформацію, специфічну для клієнта, таку як імена, дані облікового запису або статуси замовлень.
   b. **Статичний** шум: надсилає єдине повідомлення всім отримувачам без будь-яких налаштувань. Це підходить для загальних сповіщень, сповіщень або промоційних повідомлень.
   c. **TwoWay**: Забезпечує двосторонній зв'язок, дозволяючи отримувачам відповідати на SMS.
9. Щоб залучити чат-бота для двостороннього SMS спілкування, виберіть один із випадаючого списку облікового запису чат-бота.
10. Виберіть **Call Guide** у випадаючому списку, що відповідає кампанії.
11. Введіть **префікс** , щоб додати конкретний рядок на початку завантаженої контактної інформації.

12. Введіть **суфікс** , щоб додати рядок до кінця контактної інформації перед відправкою на набирач.

Примітка: У налаштуваннях каналу Tab, SMS та електронна пошта наразі не підтримуються.

Бізнес-параметри

Business Parameter — це бізнес-специфічні дані, які можуть використовуватися для різних цілей. Деякі застосування:

1. Асоціюйте дані з контактами під час завантаження.
2. Визначте власні умови для CSS, щоб визначити стратегію набору номера з метою пріоритету контакту.
3. Запитуйте контакти на основі цих параметрів і керуйте ними у **функції керування контактами** .
4. Заповніть ці параметри на Agent Desktop під час з'явлення екрану під час дзвінка.

Ви можете створити загалом 25 бізнес-параметрів. Ці 25 — це будь-які параметри, які ви використовуєте з будь-якого наборача. Наприклад, якщо ви використовуєте 4 кастомні поля в правилі імпорту dialer, ви можете створити додатково 21 бізнес-параметр.

Примітка: за замовчуванням усі поля, визначені в таблиці правил імпорту, створюються під бізнес-параметрами.

Створення бізнес-параметра

1. Натисніть **«Додати** », щоб додати бізнес-параметр.
2. Виберіть **назву** параметра бізнесу у випадаючому списку. Він перелічує параметри, налаштовані в Global Business Parameters. Щоб додати новий параметр, дивіться Глобальні бізнес-параметри.
3. У **випадаючому списку «Тип** даних» виберіть **тип даних** для цього бізнес-параметра. Доступні варіанти:
   a. **Число**, для числових даних.
   b. **Float** — для чисел із десятковими значеннями.
   c. **DateTime** — для значень, що позначають дату і час. Якщо ви обираєте цей тип даних, виберіть бажаний формат дати у **полі Формат** .
   d. **Рядок** — для алфавітно-цифрових даних, які містять будь-який символ.
4. TURN **вмикати Large Data** , щоб визначити цей бізнес-параметр як масове поле. Бізнес-параметри, визначені як об'ємні поля, не мають обмежень на довжину поля для даних, які входять як параметр зайнятості.
5. Введіть кількість символів, дозволених для даних, у **стовпець Довжина** символів.
6. TURN **Agent View** вмикається , щоб показати ці бізнес-параметри агентам на їхньому робочому столі.

Примітка: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.

7. TURN Вмикає **Агентський перегляд/Редагування** , щоб дозволити агентам редагувати.

   Примітка: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.

8. TURN увімкніть DNC , якщо потрібно. Це дозволяє додатку визначити, що виклик до con-tact на основі цієї бізнес-сфери підпадає під правила «Не контактувати» (DNC).

9. Виберіть **поле Customer Master** у випадаючому меню, яке відповідає назві параметра бізнесу.

   Примітка: **поле Customer Master** увімкнене лише тоді, коли принаймні будь-який із P2P та BTTC комутаторів увімкнено у розділі Налаштування на сторінці Configure Campaign. Зверніться до Configuring Campaign для отримання додаткової інформації.

10. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити створення бізнес-поля, або **натисніть «Скасувати** », щоб повернути без збереженої інформації.

    Примітка: Додаток не індексує дані бізнес-полів, оскільки використання 26 бізнес-полів (включаючи Унікальний ідентифікатор) залежить від клієнта і не є однорідним для всіх клієнтів. Рекомендуємо користувачам звертатися за допомогою до Підтримки для створення додаткових індексів відповідно до бізнес-вимог.

11. Кількість створених бізнес-полів та доступна кількість відображаються у верхньому правому куті сітки.

12. Ви також можете створити унікальний ідентифікатор. Ідеально, якщо існують однакові сфери бізнесу на різних платформах, які потрібно об'єднати для різних цілей.

13. Наприклад, Customer ID може бути бізнес-полем у різних кампаніях, для яких необхідна групування у звітах. Однак Клієнт ID може бути першим бізнес-полем у Кампанії A; шосте у кампанії B; і десяте місце в кампанії C — це ускладнює групування. Натомість ви можете створити це бізнес-поле як поле Унікального Ідентифікатора та згрупувати дані з поля Унікального Ідентифікатора. Дотримуйтесь кроків, наведених нижче, щоб створити унікальний ідентифікатор.

14. Натисніть **кнопку «Додати унікальний ідентифікатор** », щоб додати унікальний ідентифікатор.

15. Введіть необхідні дані та натисніть **«Зберегти**».

    Примітка: Додаток не індексує дані бізнес-полів, оскільки використання 26 бізнес-полів (включаючи Унікальний ідентифікатор) залежить від клієнта і не є рівномірним для всіх користувачів. Рекомендуємо користувачам звертатися за допомогою до Підтримки для створення додаткових індексів відповідно до бізнес-вимог.

Поле кампанії

Поля кампанії — це статичні поля, які можна використовувати для функції BTTC (див. AI Configuration). Додаток дозволяє встановити п'ять полів кампанії. Перейдіть до **розділу**

Campaign Fields .

Виконайте наступні кроки, щоб встановити поля кампанії.

1. Отримайте доступ до **поля кампаніїTab у модулі** Business Parameter .
2. Введіть назву параметра поля кампанії у **поле Ключ** .
3. Введіть відповідне значення у **поле Value** .
4. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб зберегти деталі.
5. Натисніть **кнопку «Скасувати** », щоб скасувати деталі.
6. Натисніть **кнопку «Видалити** », щоб видалити деталі.

Конфігурація ШІ

Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

Функція конфігурації ШІ дозволяє адміністраторам використовувати вбудований штучний інтелект для прогнозування на основі історичних даних. Наявність історичних даних дозволяє зробити більш точні прогнози.

Примітка: Щоб перевірити, чи маєте ви ліцензію, натисніть на **модуль Ліцензія** і перевірите, чи **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** увімкнено, інакше конфігурація AI Tab вимкнена.

Модуль конфігурації ШІ дозволяє отримувати доступ до наступних прогностичних функцій ШІ.

Найкращий час для контакту

Best Time to Contact — це модель штучного інтелекту, яка допомагає зменшити кількість повторних дзвінків і максимізувати успішні з'єднання дзвінків шляхом:

1. Прогнозування найкращого часового слоту, протягом якого можна звернутися до клієнта на день.
2. Рекомендую правильний номер телефону для використання у

найкращий часовий слот. Виконайте наступні кроки:

- TURN **УВІМКНЕНО перемикач «Найкращий час для зв'язку** », щоб активувати найкращий час для дзвінка за контактами.
- Використовуйте повзунок або вкажіть значення **Contact Threshold**. Це поле активне лише якщо перемикач Best Time to Contact встановлений на Увімкнено.
- Натисніть **Зберегти** .

Штучний інтелект у застосунку визначає ймовірність успішного досягнення правильної контакту. Ця ймовірність виражається у відсотках. Чим більший відсоток, тим кращі шанси на успішний коннект.

Контакти зі списку лідерів розташовані у спадному порядку відсотка успіху. Застосування обирає контакти, яким призначено ймовірність успіху як вибрана або вища.

Наприклад, якщо адміністратор вибирає 60% як поріг порогу, контакти з відсотом ймовірності 60% або вище набираються першими. Набір відбувається у спадному порядку за відсотком ймовірності у запланований час.

Стратегія вибору контактів

Стратегія вибору контактів (CSS) визначає, як пріоритезувати свої контакти для запуску кампанії. Наприклад, у вашій кампанії може бути три категорії власників кредитних карток: Платина, Золота та Срібна. Налаштувавши CSS, ви можете гарантувати, що ваша програма надсилає певний відсоток або кількість контактів Plat-inum і/або Gold і Silver залежно від пріоритету.

Перейдіть на **CSS** , і **з'явиться екран стратегії** вибору контактів.

Створення нової CSS-групи

Виконайте наступні кроки, щоб створити нову **групу зі стратегії** вибору контактів:

1. Вводьте нову **назву** групи CSS.
2. Введіть **назву** стану. Це обов'язкова сфера. Ви не можете використовувати спеціальні символи в назві, окрім підкреслення, тире та у (_, -, і @ відповідно) у назві стану.
3. Виберіть **цільову групу** у випадаючому списку.
4. Ви можете створювати умови або за **допомогою опції Build** Conditions, або**Write Conditions** . Активуйте необхідний перемикач відповідно до ваших уподобань.
5. Перейдіть до розділу **CSS Conditions** .

Створення умови CSS — умови збірки

Натисніть кнопку Add **New** , щоб додати нову умову CSS. Заповніть наступні поля:

1. Вводьте нову **назву** групи CSS.
2. TURN увімкніть Advanced Builder **, якщо хочете створити** Advanced CSS Condition **.**

   Примітка: Advanced Builder вимагає ретельного виконання умов для ручного створення вкладених умов. Будь-яке неправильне розміщення брекетів може призвести до того, що умова CSS обирає неправильні та небажані контакти для передачі до набирача. З іншого боку, якщо вимикач Advanced Builder ВИМКНЕНИЙ, ви можете додавати умови групами, з попередньо вибраними та/або умовами.
3. **Екран Розширеного Будівельника** показується наступним чином:
   a. Вводьте відкриту дужку - (- у першій клітинці.
   b. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

c. Виберіть оператор порівняння з наведених нижче опцій — це умова, якій має відповідати поле для вибору контакту. Доступні параметри:

   i. точно дорівнює
   ii. менше ніж
   iii. менше або дорівнює
   iv. більше за
   v. більше або дорівнює
   vi. не дорівнює
   vii. Наприклад,
   viii. у
   ix. Не в
   x. Не так, як

d. Введіть значення, якому ця умова має відповідати, щоб контакт був обраний для доставки.

e. Закрийте кронштейн.

4. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати ще одну умову. Нижче наведені стандартні умови CSS:
   a. Пріоритетні дзвінки контакту — старі контакти
   b. Пріоритетні дзвінки контакту — старі контакти
   c. Конкретні моменти
5. Виконайте **кроки з 4** по **9**. Додайте стільки умов, скільки потрібно, для вашого CSS.
6. Після завершення умов натисніть **«Зберегти** », щоб завершити
7. Якщо ви не користуєтеся Advanced Builder, використовуйте простий будівельник, як показано на екрані нижче:
8. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент. Дивіться крок 5 для детальнішої інформації.

   Примітка: Якщо вибрати System Fields List ID або Global List ID, з'явиться спливаюче вікно, яке дозволяє вибрати appro-priate список із доступних списків.
9. Виберіть опцію порівняння — це умова, яку поле має задовольняти, щоб контакт міг бути select-ted. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути > (більше за), < (менше), = (дорівнює) тощо.
10. Введіть значення, якому ця умова має відповідати, щоб контакт був обраний для доставки.
11. Закрийте кронштейн.
12. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати ще одну умову.
13. У новому рядку виберіть або **AND** , або **OR** у випадаючому списку рішень.
14. Ви можете додавати ще більше таких груп станів. Натисніть **Зберегти** , коли закінчите.

15. Якщо хочете додати більше груп, виберіть кнопку Add у кнопках **Group Action** .
16. Повторіть **кроки з 12** по **17**.
17. Перейдіть у **розділ «Порядок по** ».

Поля:

Галузі	Опис
Max Retries	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту в кампанії.
Щоденні повторні спроби	Це поточне приростене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту протягом дня для цієї кампанії.
Повторні спроби циклу	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити за цикл набору. Цикл — це набір спроб набору номера, один раз у всі режими, з якими завантажується контакт. Наприклад, контакт завантажується з трьома режимами — Home, робочий та мобільний номер. Цикл набору завершується, коли додаток набирає всі ці режими (у запланованому порядку) по одному разу кожен.
Повторні спроби електронної пошти	Це поточне приростене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для email-кампаній. **Примітка**: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.
SMS Повторні спроби	Це поточне приростене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для кампаній SMS. **Примітка**: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.
Останній перегляд	Контакти з налаштованою датою та часом останнього доступу мають бути доставлені в рамках цього CSS.
Пріоритет	Пріоритет, призначений контактам, має враховуватися при доставці відповідно до цього CSS.
Головний бал	Лід-бал, який враховується при доставці контактів, відповідає цьому CSS. Lead Score допомагає визначити найбільш потенційного клієнта для зв'язку з кампанією. Цей бал також можна встановити під час завантаження або завершення, визначаючи бізнес/телефонний результат.
CallStartTime	Це час початку дзвінка, встановлений перепланувальником. Виклики, що входять у зазначений час початку у цьому стані, обираються для доставки.
CallEndTime	Це час завершення дзвінка, встановлений перепланувальником. Виклики, які припадають на кінцевий час, зазначений у цьому стані, обираються для доставки.
ListID	Список ID, до якого належить контакт. Контакти, що належать до ListID у цьому стані CSS, доставляються.

CallType	Тип виклику. Наприклад, особистий зворотний дзвінок, звичайний дзвінок тощо.
LastOutcome	Останній результат для цього контакту. Контакти з обраним Останнім Результатом забезпечуються.

Global ListID	Глобальний список ID, до якого належить цей контакт. Доставляються контакти, що належать глобальним ListID у цьому CSS-стані.
UserID	Це агент ID прикріпив до контакту. Дзвінки надсилаються на набирач і передаються агенту, згаданому в цьому полі.
Номер телефону	Номер телефону контакту для доставки згідно з цим CSS.
Назва зони	Назва часового поясу, до якого належить контакт.

Створення умови CSS — Умови запису

1. Ви також можете скористатися **опцією Write Conditions** замість Simple або Advanced Condition Builder.
2. Щоб почати писати умови CSS, увімкніть **перемикач Write Conditions** . Зверніть увагу на наступне перед вибором опції Умови запису:
   a. Додаток перевіряє лише синтаксис — не дозволяє зберігати умови з неправильним синтаксисом.
   b. Додаток не перевіряє жодних полів. Якщо синтаксис дійсний, а запит не повертає результатів, перевіряйте і уточнюйте/перепишіть запит.
3. Почніть свій стан із відкриття кучерявого ортеза ({). Додаток відкриває три елементи
   a. Системні поля
   b. Бізнес-параметри
   c. Вираз — Для додаткової інформації дивіться Конструктор виразів.
4. Усі системні поля, наведені в пункті 5 розділу «Створення умови CSS — умови збірки», доступні для вибору. Для fea-ture Умов запису доступні додаткові поля:
   a. **ContactID** — Контакт ID згенерований додатком.
   b. **CallStartDate** — це дата початку дзвінка, встановлена перепланувальником. Виклики, які входять у дату початку, зазначену в цьому стані, обираються для доставки.
   c. **CallEndDate** — це дата завершення дзвінка, встановлена перепланувальником. Виклики, які припадають на дату завершення, зазначену в цьому стані, обираються для доставки.
   d. **Стан** — географічний стан контакту.
   e. **Поштовий індекс** — поштовий індекс, до якого належить контакт.
   f. **Код** області — код, до якого належить контакт.
   g. **CreatedTime** — дата і час додавання/перенесення контакту. Контакти з цим створеним часом обираються для доставки, якщо це частина умови.
   h. **SecondaryZipCode** — вторинний поштовий індекс контакту, якщо він відкладено.

5. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти запит.

Примітка: Ви можете скористатися **кнопкою Запит** із панелі Дій, щоб прочитати створену умову за допомогою функції Умов запису. Однак ви не можете редагувати запит. Щоб редагувати запит, використовуйте кнопку Редагувати на панелі дій.

Замовлення

1. **Розділ Order By** визначає, у якому порядку ви хочете, щоб відповідні контакти для визначених умов були доставлені до набирача — зростаючі чи спадні. **Розділ «Порядок за** екраном» наведено нижче.
2. У **випадаючому списку System Fields / Business**Field виберіть відповідний елемент. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.
3. У випадаючому списку Sort виберіть **Asc** або **Desc** для сортування Ascend або Descending відповідно.
4. Щоб додати більше порядків сортування, натисніть кнопку **«Додати** ».
5. Коли закінчите сортування, натисніть **Зберегти** , щоб завершити умови CSS. Збережена умова наведена нижче Системних умов.
6. Натисніть **кнопку Save & Flush** , щоб зберегти зміни, промивати (закрити) всі контакти на наборі і знову відкрити їх у додатку.

   Примітка: ви можете пропустити створення умов і вибрати будь-яку стандартну CSS-умову.
7. Збережена умова наведена нижче Системних умов. Використовуйте **кнопку CSS Condition Action** для виконання наступних дій:
   a. **Відредагуйте** умову CSS. Коли ви редагуєте умову CSS, екран схожий на Create New CSS Group. Внесіть необхідні зміни і натисніть **«Зберегти** », щоб завершити редагування.
   b. **Видаліть** умову CSS. Натисніть OK у спливаючому окні підтвердження, щоб видалити.
   c. **Показати контакти** , що відповідають умові CSS.
8. Контакти відображаються.
9. Після того, як контакти, що відповідають умові CSS, відобрать конкретні контакти або скористайтеся одним із наступних опцій:
   a. Виберіть галочку **«Вибрати всіх** », щоб обрати контакти, заповнені на сторінці.
   b. Виберіть галочку Global **Select** , щоб вибрати всі контакти між сторінками.
10. Натисніть **кнопку «Дії** ». Виконайте одну з наступних операцій на вибраних контактах:
    a. Виберіть **«Переглянути час** перенесення», щоб перенести контакт на пізнішу дату і/або час. Вкажіть **час** початку та **кінець** , щоб перепланувати контакт у цьому вікні. Натисніть **«Перепланувати контакти** », щоб завершити дії.

b. Виберіть **Скинути як Свіжий контакт** — ця дія скидає контакт як Свіжий контакт. Натисніть **Res-chedule Contacts** , щоб завершити дії.

c. Виберіть **«Відкрий контакти** », щоб знову відкрити контакт для набору номера. Натисніть **«Перепланувати контакти** », щоб завершити дії.

Примітка: Якщо ви виберете **галочку «Скасувати значення бізнес-полів, оновлені агентами** », додаток відкидає оновлення значень бізнес-полів, якщо такі є, зроблені агентами під час їхніх взаємодій, і додаток повертається до значень бізнес-полів під час завантаження контакту.

Наприклад, контакт A завантажується зі значеннями бізнес-полів для мобільного номера та Customer ID (123456). Під час взаємодії з агентом клієнт запитує зміну мобільного номера та cus-tomer ID (на 345678), і агент оновлює значення. Під час повторного відкриття цього контакту за умовами CSS у вас є можливість повернутися до оригінального мобільного номера та абонента ID (123456), вибравши цю галочку.

Примітка: ця опція не застосовується до блокування контактів і закриття контактів.
1. Виберіть **Блокувати контакти** , щоб запобігти набранню вибраних контактів, змінивши статус контакту на Заблоковано.
2. Виберіть «Закрити контакти», щоб закрити вибрані контакти

Системні умови

Існує п'ять системних CSS-умов, які можна застосувати до кампанії, окрім будь-яких створених вами умов. Огляд схеми набору для цих п'яти стандартних умов CSS:

1. **Fresh Contact – List DESC**: Ця умова включає нові контакти, які додаток ще не надіслав до набирача. Він починає набирати номер від останнього завантаження до найстарішого. До цього часу на цих контактах не було жодних спроб набрати номер.
2. **Свіжий контакт – Список ASC**: Ця умова включає контакти з попередніх завантажень, які ще очікують доставки на набирач. Він набирає номер, починаючи з найстарішого завантаженого контакту.
3. **Запланований контакт**: Ця умова стосується контактів, які ви запланували на набір у визначений час.
4. **Свіжий контакт – Контактний ASC**: Ця умова надає пріоритет контактам на основі найстарішого часу створення контактів. Він залишається вимкненим за замовчуванням.
5. **Свіжий контакт – Контакт DESC**: Ця умова надає пріоритет контактам на основі останнього часу створення контактів. Він також залишається вимкненим за замовчуванням.
6. **Індивідуальні умови: Це умови, визначені користувачем,** налаштовані відповідно до конкретних вимог кампанії.

Будь-які додаткові умови CSS, які створені, наведені нижче Системних умов. Див. розділ «Створення умови CSS — умови побудови та порядок по» для детальнішої інформації про

створення додаткових умов CSS.

Копіювання умов CSS

Ви також можете копіювати існуючі умови CSS — як групи, так і окремі умови CSS.

1. **Копіювати CSS Group** — натисніть **кнопку Копіювати** на панелі CSS Group зліва.
    a. Введіть ім'я **клонованої CSS-групи** та натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.
2. **Скопіювати умову** CSS — натисніть **кнопку «Скопіювати** » у панелі розділу умов CSS праворуч. Сторінка з умовами з'являється з необхідними деталями.
    a. Введіть назву клонованої CSS Condition.
    b. Якщо потрібні будь-які зміни, виконайте кроки, наведені в наступних розділах, і внесіть зміни: Створення умови CSS — Умови збірки, Порядок за та Системні умови.
3. Після завершення натисніть **«Зберегти** ».

Ланцюжка

Ланцюжка кампаній — це функція, за допомогою якої контакти можна ланцюжки переключати з однієї кампанії в іншу кампанію під час виконання. У процесі виконання, на основі розподілу агентів, відбувається процес ланцюжка. Користувачі можуть налаштовувати різні цільові кампанії для різних результатів у вихідній кампанії.

Ланцюжка можлива одним із наступних методів:

Переміщення — контакт ланцюжком прив'язується до цільової кампанії, коли вона закривається у вихідній кампанії. Коли con-tact закривається після досягнення налаштованих глобальних повторних спроб і конфігурація ланцюжка для цього результату співпадає, контакт ланцюжково з'єднується через тип руху до цільової кампанії. Тепер це новий контакт у цільовій кампанії.

Копія — контакт ланцюжком з'єднується з цільовою кампанією щоразу, коли отримує результат, налаштований ланцюгом для дзвінка. Коли агент встановлює результат, і цей результат збігається з конфігурацією ланцюжка, контакт з першої спроби ланцюжково прив'язується до цільової кампанії. Якщо є більше повторних спроб, кампанія Source знову відключає контакт. Це може призвести до того, що агент вдруге встановлює той самий результат — контакт знову прив'язується до цільової кампанії. Це триває, поки вихідна кампанія не вичерпає повторні спроби.

Примітка: У кампанії призначення немає перевірки дублікатів контактів. Якщо контакт отримує налаштований результат кілька разів, він ланцюжковується кілька разів у цільовій кампанії.

Налаштуйте правила ланцюжка в додатку для з'єднання контактів з однієї кампанії в іншу.

Відображення

1. У **полі Ім'я** введіть **ім'я** відображення для цієї конфігурації ланцюжка.

2. У випадаючому списку «Цільова кампанія **» виберіть будь-який варіант, щоб поєднати** контакти з цієї кампанії.

3. Режими, **призначені для цільової кампанії, показані у** полі Target Modes **.** Для кожного з цих режимів режими вихідної кампанії показані у випадаючому списку. Виберіть режим із вихідної кампанії, щоб віднести його до режиму цільової кампанії.

4. Цільові бізнес-поля **показують усі** бізнес-поля **,** відображені в **цільовій кампанії**; **поля вихідної бізнес-орієнтації** відображаються у випадаючому списку. Віднесіть кожне **цільове бізнес-поле** до одного **вихідного бізнес-поля**.

Примітка: якщо режими та бізнес-поля є спільними як у вихідних, так і в цільових кампаніях, поля автоматично заповнюються.

5. TURN **Свіжі контакти вмикаються** , якщо ви хочете, щоб контакт був позначений як свіжий у цільовій кампанії. Вибір цього означає, що контакт одразу передається на набирач. (АБО)

6. Якщо свіжі контакти **ВИМКНЕНІ**, це вважається контактом для перепланування в кампанії Target.

7. Заповніть **поле «Перепланування після** , вибравши **Дні**», **«Години**» та **«Хвилини** » з числової панелі. Це час, коли контакт набирається наступним у цільовій кампанії після успішного ланцюжка кампаній.

8. TURN **Retain Global Retries** увімкнено , щоб зберегти кількість глобальних повторних спроб на рівні контакту в ланцюжковій кампанії. У **позиції OFF** глобальна кількість спроб у ланцюжковій кампанії ініціюється до нуля.

Примітка: Перемикач Retain Daily Retries активний лише якщо перемикач Retain Global Retries УВІМКНЕНИЙ.

9. TURN **Retain Daily Retry** вмикається , щоб зберегти кількість щоденних повторів на рівні контакту в ланцюжковій кампанії. У **позиції OFF** кількість Daily Retry ініціалізується до нуля в ланцюжковій кампанії.

10. TURN **Retain Time to Live увімкнув** , щоб зберегти кількість днів, коли контакти залишаються активними в ланцюжковій кампанії, як це встановлено в вихідній кампанії. У позиції OFF кількість днів, коли контакти залишаються активними, скидається в ланцюжковій кампанії.

11. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб завершити відтворення.

Результати

Перейдіть до **розділу «Результати** », щоб обрати **результати** , які мають ініціювати ланцюжкове об'єднання цієї кампанії. Дотримуйтесь кроків, наведених нижче:

1. Зі **списку збережених мапінгів** у лівій панелі виберіть відображення.
2. Ви можете обрати бізнес-результат або результат телефонії, або обидва, які запускають конфігуроване ланцюгування.
3. Усі **групи** результатів бізнесу розміщені у **випадаючому списку «Назва** групи». Оберіть **групу результатів** бізнес-орієнтації.
4. Всі результати цієї **групи** бізнес-результатів заповнені. Виберіть **необхідні** бізнес-

результати для ланцюжка.

5. У **панелі результатів** телефонії спочатку виберіть **режим** у випадаючому списку. Усі режими, доступні в вихідній кампанії, відображаються для вибору.
6. Усі **стратегії** колу, які використовують вибраний **режим** , тепер відображаються у **випадаючому списку назви стратегії** .

7. Всі **телефонні результати** для обраної **пари Режиму** та **Стратегії** Контакту наведені. Виберіть **Телефонні результати** для ланцюжка.

   Примітка: Контакти з результатом телефонії зворотного дзвінка не можуть бути ланцюжком з іншими кампаніями.

8. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб завершити ланцюжковий процес.

   Відображені результати Tab містять усі відображені **бізнес** - та **телефонні** результати. Виберіть **або Business Result** , або **Telephony Outcome** у розділі **Mapped Outcomes** Tab, щоб побачити всі відображення ланцюгів.

   Натисніть **кнопку «Редагувати** », щоб відредагувати будь-яке ланцюгове відображення.

   Цільові кампанії мають Список ID з номером -1. До цього списку додаються вхідні ланцюжкові контакти з інших кампаній. Кожна цільова кампанія має лише один список (Список ID -1) для вхідних ланцюжкових контактів з інших кампаній.

Список контактів

Сторінка **списків контактів** показує всі списки контактів, які ви завантажили до кампанії. Сторінка **списків контактів** також допомагає завантажувати контакти до кампанії. Контакти можна завантажувати з плоских файлів із заздалегідь визначеними роздільниками, файлів із значеннями, розділеними комами, таблиць бази даних тощо.

Сітка містить перелік усіх списків контактів із такими деталями:

1. **Список ID** - Список ID створений додатком для цього списку.
2. **Глобальний список ID** - Якщо цей список є частиною Глобального списку, тут відображається Глобальний список ID.
3. **Час** початку — це час початку списку. Вона базується на часі, налаштованому в системних сетінгах.

   Примітка: натисніть **кнопку «Інформація** », щоб побачити залишок періоду, який буде виконувати список. Ця кнопка також надає інформацію про те, як розширити валідність списку.

4. **Доступні** записи — кількість контактів, завантажених до кампанії через цей список.
5. **Записи в** очікуванні — кількість контактів, що очікуються у списку і які підлягають доставці до набирача.
6. **Статус** — статус списку наведено нижче.
   a. **Активний** — список активний. Контакти, завантажені з цього списку, доставляються на набирач.
   b. **Зупинилося** — список зупинено. Зупинений список має контакти, позначені іншим статусом, і гарантує, що ці контакти не потрапляють до набирача.
   c. **StoppedAndClosed** — цей статус означає, що список зупинено, а контакти, завантажені через цей список, закриті. Контакти можна повторно відкрити за допомогою функції Керування контактами .

d. **PermanentStop** — цей статус означає, що контакти, завантажені зі списку, видалені. Після видалення завантажені контакти не можна відкрити знову.

e. **Завантаження в** процесі — якщо у вашому контактному файлі є велика кількість контактів для завантаження, вони розділяються на партії та завантажуються. Поки завантаження не завершиться, відображається статус «Завантаження в процесі» з відсотком завершеного завантаження.

f. **Відвантаження не** вдалося — коли контактне завантаження не вдається з будь-якої причини, відображається статус «Відвантаження не вдалося». У статусному рядку показано відсоток завантажених контактів на момент відмови.

Примітка : Під час процесу завершення дня (EOD) всі контакти, які не завантажили завантаження, видаляються.

Відсоток статусу контактів

Відсоток статусу контактів розраховується за допомогою різних формул для статусів контактів менше 6 та всіх інших статусів контактів. Дивіться таблицю для інформації про статус контактів.

Таблиця - Контактні дані

Статус	Ім'я	Опис
0	Відкривати	Відкрийте контакт.
1	Закриті	Закритий контакт.
2	Тимчасово заблоковано	Контакт тимчасово заблоковано, не буде доставлено.
3	Завантаження в Progress	Контакт під час процесу завантаження
4	Доставлено до Dialer	Контакт доставлений до набирача.
5	Перезапис	Контакт перезаписано під час завантаження
6	Список зупинено	Контакт зі списку, який зупинився.
7	Закривався через керовані контакти або промивав	Контакт закрито за допомогою функції Керування контактом / промивання контакту
8	Контакт припинявся і закривався	Контакт зупинений і закритий, не буде доставлений до наборника.
9	Контакт очищено	Очищений контакт.
10	Контакт перейшов до іншої кампанії	Контакт переходив від однієї кампанії до іншої — ланцюговий контакт.

11	Назавжди припинено	Контакт припинився назавжди. Не буде доставлено до наборника.
20	Доставлений контакт припинено	Контакт, який надходить до набирача, зупиняється для набору.
21	Заблокований для доставки плат	Контакт, який заблокований і буде доставлений лише для особистого зворотного дзвінка.
22	Заблокований для CSS	Контакт, який заблокований для доставки через Стратегію вибору контактів (CSS)

	Доставка контактів	Розклад.
23	Заблокований для доставки AEM	Контакт, який заблокований для доставки Agent-Executive Mapped.
24	Заблоковано Res-chedule на Res-chedule Contact	Контакт заблоковано перенесенням плану, щоб бути доставленим за перенесенням.
25	Заблоковано за допомогою Res-chedule для близького контакту	Контакт заблокований перепланувальником для закриття.
30	Контакт заблоковано DNC	Контакт заблоковано як контакт «Не дзвонити».
31	Контакт заблоковано NDNC	Контакт заблоковано як Національний контакт «Не дзвонити».
32	Контакт заблоковано DNC Scrub	Контакт заблокований під час процедури очищення DNC.
33	Контакт заблоковано судовими процесами	Контакт заблоковано через вимогу судового процесу.
34	Термін дії закінчився	Закінчений контакт.
40		Це тимчасовий статус контакту для записів, що не відповідали вимогам (не вдалося через правило CCB, таймінг режиму або CPT).
41		Це тимчасовий статус контакту, коли контакти вже доставляються з однаковим унікальним ID або значенням режиму (номер телефону). Заявка чекає оновленого результату дзвінка.

Для статусу контакту менше 6 формула виглядає

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

Для інших статусів контактів формула: *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe-cordsAvailable) * 100;*

Для обох вищезазначених відсоткових розрахунків статусу контакту компоненти формули розраховуються нижче: *TotalRecordsAvailable розраховується на основі CampaignID та ListID із таблиці контактів.*

TotalRecordsPending розраховується на основі CampaignID, ListID та Status зі таблиці контактів.

Дії

Використовуйте **кнопки «Дії** » з панелі в останньому стовпці, щоб виконати такі дії у списках контактів:

1. **Start List** — Почніть доставку контактів до набирача. Контакти, завантажені з цього списку, доставляються на набирач.

2. **Стоп-лист** — Зупини цей список. Припинення цього списку позначає всі завантажені контакти з іншим статусом і гарантує, що ці контакти не будуть доставлені до набирача.
3. **Закрити список** — ця кнопка закриває контакти, завантажені зі списку. Контакти можна повторно відкрити за допомогою функції Керування контактами .
4. **Видалити список** — ця кнопка видаляє контакти, завантажені зі списку. Після видалення завантажені контакти не можна відкрити знову.
5. **Кінець** часу — використайте цю кнопку, щоб змінити час завершення цього списку. Кінцевий час не можна змінити на дату і час, менші за поточну дату і час. Він відображає час на основі налаштованого часового пояса системи.

Розгорніть будь-який список, щоб побачити детальний розподіл

контактів, завантажених через цей список. Розширена частина

містить такі деталі, що стосуються списку:

Контакти — Цей розділ містить розподіл завантажених контактів із підрахунком для наступного:

1. **Оброблені** — кількість оброблених контактів із цього списку.
2. **Завантажено** — кількість контактів, завантажених із цього списку.
3. **Не вдалося** — кількість контактів, які не були завантажені з цього списку.
4. **Дублікат** — кількість дублікатів контактів із цього списку.
5. **Оновлено** — кількість контактів, які оновили існуючі записи у списку.

NDNC — підрахунок контактів і режимів національної програми «Не дзвонити» (NDNC).

1. **Контакти** — кількість контактів, позначених як NDNC у цьому списку.
2. **Режими** — кількість режимів, позначених як NDNC у цьому списку.

Примітка: Можливо мати різні номери контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше ніж один режим.

Корпоративний DNC — підрахунок корпоративних контактів і режимів «Не дзвонити» (DNC).

1. **Контакти** — кількість контактів, позначених як DNC у цьому списку.
2. **Режими** — кількість режимів, позначених DNC у цьому списку.

Примітка: Можливо мати різні номери контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше ніж один режим.

Compliance DNC — підрахунок контактів і режимів дотримання не дзвонити (статутні DNC).

1. **Контакти** — кількість контактів, позначених як DNC з цього списку.
2. **Режими** — кількість режимів, позначених DNC відповідності з цього списку.

Примітка: Можливо мати різні номери контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше ніж один режим.

Судові процеси — підрахунок контактів і способів судового процесу.

1. **Контакти** — кількість контактів, позначених як Судочинство, у цьому списку.
2. **Режими** — кількість режимів, позначених як Судовий процес, у цьому списку.

Примітка: Можливо мати різні номери контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше ніж один режим.

Дані про завантаження — наступні дані про завантаження, що стосуються цього списку, наведені в цьому розділі:

1. **Час** — дата і час, коли список був завантажений у кампанію.
2. **Тип** — тип завантаження, ручне або автоматичне завантаження.
3. **Підтип** — підтип завантаження, Новий, Додаток або Оновлення.
4. **Режим невдало** — кількість контактів, які не були завантажені через невдалі режими.
5. **Ім'я** файлу — ім'я файлу для завантаження контактів, з якого були завантажені контакти.
6. **Записи** помилок — щоб перевірити деталі записів про помилки, якщо такі є, натисніть кнопку «Завантажити зараз». Додаток надає деталі, що стосуються записів помилок. Причина помилки та всі заголовки файлу завантаження відтворюються разом із записами помилок як txt-файл.

Очищений список

На сторінці списків контактів є Tab під назвою Очищений список. Цей Tab містить інформацію про контакти, видалені з різних завантажених списків контактів.

Наприклад, ви завантажили список для очищення контактів, і ці контакти розкидані по різних завантажених списках. Усі ці лінзи очищаються залежно від умов у файлі для скрабів, і деталі скрабу описані тут. Наведені деталі:

1. **Список ID** - Список ID створений для очищеного списку контактів. Це продовження попереднього списку завантажень ID і не починається з 1.
2. **Час** обробки — дата і час, коли контакти у цьому списку були очищені, залежно від часу, встановленого в системній конфігурації.
3. **Очищені контакти** — підрахунок контактів, видалених із завантаженого списку.
4. Розгорніть **Очищені контакти** , щоб побачити деталі за списком.

Деталь очищених контактів містить Список ID, з якого контакти були спочатку завантажені, та кількість контактів, видалених із цього списку.

Контакти для очищення

Scrub — це функція, яка дозволяє очищати контакти в базі даних перед завантаженням. Ви можете очистити ці контакти залежно від деяких налаштованих вами умов. Щоб видалити контакти з кампанії, дотримуйтесь кроків, наведених нижче.

1. Натисніть **кнопку плаваючої дії (FAB).**
2. Натисніть **Scrub Contacts FAB** , щоб завантажити контакти.
3. Існує три можливі джерела, з яких можна очистити контакти:
   a. **Форматований файл** — контакти доступні у форматованому файлі з різними полями, розділеними спільним роздільником або файлом, розділеним комою.

      Примітка: Якщо ви використовуєте додаток локалізованою мовою (окрім англійської), збережіть контактний файл для завантаження у кодування UTF-8.

   b. **База** даних — контакти доступні у **вигляді таблиці** або **перегляду** бази даних і можуть бути завантажені безпосередньо в кампанію з бази даних.
4. Якщо ви очищаєте контакти з відформатованого файлу, виконайте наступне:
   a. Натиснувши **кнопку «Вибрати файл»,** виберіть файл, що містить контакти для завантаження.
   b. У випадаючому **списку Delimiter** виберіть роздільник, який розділяє різні поля у вашому файлі завантаження con-tact.
5. Якщо у вас є профіль для цього завантаження, оберіть його з випадаючого **списку Profile** . Вибір профілю гарантує, що всі подальші відображення для цього файлу списку контактів автоматично виконані відповідно до налаштувань у профілі.

   Профілі можна використовувати як ярлики для роботи з завантаженнями, пов'язаними з контактами. Використовуючи ці збережені профілі, ви можете завантажувати (включно з глобальним завантаженням), очищати або завантажувати DNC/NDNC/PEWC (відповідність) тактики без необхідності проходити весь процес налаштування параметрів і умов. Інакше кажучи, кожен профіль — це автоматичний завантажувач.
6. Перейдіть до розділу **«Будівельник стану** очищення».
7. Використовуйте **Scrub Condition Builder** для створення умов для фільтрів, критеріїв для пошуку контактів.

   Примітка: Якщо ви обираєте розширений конструктор станів, перейдіть до Кроку 13.
8. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент.
9. Виберіть опцію порівняння — це умова, якій поле має відповідати для вибору контакту. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути > (більше за), < (менше), = (дорівнює) тощо.
10. Введіть значення, якому ця умова має відповідати для пошуку контакту.
11. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати ще одну умову.
12. Після завершення умов натисніть **Scrub** , щоб видалити контакти з кампанії.
13. Щоб вибрати розширений конструктор станів, TURN ввімкніть Увімкнути розширений будівельник станів.
    a. Просунутий **будівельник** вимагає ретельного будівництва в умовах, де за допомогою кількох відкритих і закритих кронштейнів умови встановлюються вручну. Будь-яке неправильне розміщення таких дужок може призвести до того, що умова пошуку заповнить неправильні або небажані контакти.

14. У першій клітинці з'являється відкрита сітка.

15. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент. Дивіться крок 5 у розділі «Створення умови CSS — умови побудови».
16. Виберіть опцію порівняння — це умова, яку поле має задовольняти, щоб контакт міг бути select-ted. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути > (більше за), < (менше), = (дорівнює) тощо.
17. Введіть значення, якому ця умова має відповідати для пошуку контакту.
18. Закрийте кронштейн.
19. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати ще одну умову.
20. Після додавання умов натисніть **Scrub** , щоб видалити лінзи з кампанії.

Додавання нових контактів

Щоб додати новий список контактів, виконайте кроки, описані нижче:

1. Натисніть **кнопку плаваючої дії (FAB).**
2. Натисніть **«Завантажити контакти FAB** », щоб завантажити контакти.
3. Існує три можливі джерела, звідки ви можете завантажити контакти:
   a. **Форматований файл** — контакти доступні у форматованому файлі з різними полями, розділеними роздільниками, такими як труба (|), тильда (~) тощо, або файл, розділений комою.
   b. **База даних**: Контакти доступні у вигляді таблиці або перегляду бази даних і можуть бути завантажені безпосередньо в кампанію з бази даних.

      Примітка: Ви не повинні використовувати дані бази даних Campaign Manager для завантаження контактів через базу даних.
      Наразі додаток підтримує завантаження лише з бази даних Microsoft SQL. Завантаження контактів через таблицю або перегляд бази даних можна запланувати лише раз на день у час, налаштований у полі **Profile Execution Time**.

4. Якщо ви завантажуєте з відформатованого файлу, виконайте наступне:
   a. Натиснувши **кнопку «Вибрати файл»,** виберіть файл, що містить контакти для завантаження. Поля fol-lowing є зарезервованими і не повинні використовуватися як заголовки у файлі, що містить con-tects для завантаження.
      i. ДОСТУПНИЙ РЕЖИМ
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallСтартДата
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. Від BussFld1 до BussFld26 (26 зарезервованих полів)
xxiii. Режим1..... anynumber
xxiv. Mode(будь-яке число)_Zipcode

5. У **випадаючому списку Delimiter** виберіть роздільник, який розділяє різні поля у файлі завантаження контактів.
6. Якщо у вас є профіль для цього завантаження, оберіть його з випадаючого **списку Profile** . Вибір профілю гарантує, що всі подальші відображення для цього файлу списку контактів автоматично виконані відповідно до налаштувань у профілі.

   Примітка: пропустіть Крок 4, якщо у вас немає профілю для відображення.

   Профілі можна використовувати як шаблони для завантаження контактів. Використовуючи ці збережені профілі, ви можете завантажувати (включаючи Global Upload), очищати або завантажувати контакти DNC/NDNC/PEWC (відповідність) без необхідності проходити весь процес встановлення параметрів і умов.
7. Якщо ви завантажуєте дані з бази даних, виконайте наступне:
   a. Введіть ім'я сервера **бази даних**.
   b. Введіть **назву** бази даних, з якої ви плануєте завантажувати контакти.
   c. Введіть **ім'я** користувача для доступу до сервера бази даних.
   d. Введіть **пароль** для вищезазначеного користувача для завершення автентифікації.

e. Натисніть **кнопку Connect** , щоб встановити контакт із сервером бази даних.

f. У випадаючому **списку «Назва** таблиці» виберіть таблицю, яка містить контакти для завантаження.

g. Натисніть **кнопку «Відвантажити** », щоб завантажити контакти з таблиці бази даних.

8. Повне **картографування** поля.

a. **Пріоритет** — пріоритет, який ви хочете встановити для цього контакту. Чим вищий пріоритет, тим раніше контакт доставляється до набирача. У вашому списку лідів може бути власне поле пріоритету (числове значення) для визначення пріоритету набору.

b. **Назва** зони — напишіть часовий пояс для контактів; набір здійснюється відповідно до часового поясу клієнта.

c. **Код** регіону — виберіть цю галочку, якщо хочете, щоб додаток розділив код від номера телефону.

i. Виберіть **Start** у панелі чисел. Це перший символ, з якого починається код регіону. Наприклад, якщо ваш номер телефону містить 12 цифр, а код району починається з першої цифри, виберіть 1 у панелі номерів.

ii. Виберіть **Довжину** з числової панелі. Це кількість символів у вашому коді з самого початку. Наприклад, якщо ваш номер телефону містить 12 цифр, а код телефону становить три цифри від першої, виберіть 3 цифри з панелі номерів.

d. **Поштовий індекс** — виберіть цю галочку, якщо хочете, щоб додаток розділив поштовий індекс від списку con-tact через третю сторону. Іноді поштові індекси можуть містити додаткові символи, які сторонній додаток може додати до даних. Ви можете скористатися цією функцією розділення, щоб ігнорувати небажані дані та завантажити точний поштовий індекс у свій список контактів.

i. Виберіть **Start** у панелі чисел. Це перший символ, з якого починається код регіону. Наприклад, якщо ваш номер телефону містить 12 цифр, а код району починається з першої цифри, виберіть 1 у панелі номерів.

ii. Виберіть Довжину з числової панелі. Це кількість символів у вашому коді з самого початку. Наприклад, якщо ваш номер телефону містить 12 цифр, а код телефону становить три цифри від першої, виберіть 3 цифри з панелі номерів.

e. **Поштовий індекс** — поштовий індекс, що стосується контактів.

f. **Назва** штату — географічний штат, до якого належать ці контакти.

g. **Додатковий поштовий індекс** — додатковий поштовий індекс, що стосується контактів.
Примітка.

Якщо додатковий поштовий індекс не вказано, за замовчуванням використовується основний поштовий індекс.

Ви можете ввести до п'яти додаткових поштових індексів. Ви можете додати кілька поштових індексів лише якщо встановлено відповідну конфігурацію

бекенду.

Коли для контакту вводиться недійсний поштовий індекс, додаток отримує значення поштового індексу за замовчуванням із файлу компонента Contact Uploader, якщо він активований. Якщо стандартний поштовий індекс не увімкнений, контакт не набирається.

Коли для режиму вводиться недійсний поштовий індекс, конкретний режим стає недійсним і не набирається.

h. Назначте **Пристрій ID** зі списку випадаючих списків. Це поле використовується для відображення унікального ідентифікатора
пристрій, який використовувався для встановлення контакту. Це може бути телефон, комп'ютер або будь-який інший пристрій.

9. Перейдіть до **Mode Mapping**.
   a. **Режими** — усі режими, налаштовані для кампанії, відображаються для мапінгу.
   b. **Поля** — виберіть відповідне поле для цього режиму з завантаженого. Повне відображення для всіх відображених режимів.

c. **Поштовий індекс** — виберіть відповідний **поштовий індекс** для цього режиму з завантаженого. Повне відтворення карт для всіх відображених режимів. Це відображення використовується для визначення контактного часового поясу для набору номера.

10. Далі намалюйте **бізнес-поля** . Усі **бізнес-поля** , визначені для цієї кампанії, відображаються у першому стовпці. Поля, що є частиною файлу завантаження контактів, відображаються у випадаючому списку Value. Порівняйте кожне **бізнес-поле** зі **значенням** у контактному полі.
11. Стовпець «Необов'язкове бізнес-поле **» містить усі поля, що** входять до контактного файлу. Виберіть галочки для полів, які ви хочете вважати **необов'язковими бізнес-полями** для цієї кампанії.

    Примітка: Необов'язкові бізнес-поля, відображені тут, відображаються як дані екрану на Agent Desktop.
12. Завершіть **розділ Відображення** повідомлень, відобразивши поля пошти

    та **поля SMS**. **Примітка**: Наразі ця функція не підтримується в Webex

    Contact Center
13. Далі заповніть **розділ Конфігурація** .
14. Виберіть **рівень** завантаження з двох опцій, визначених нижче.

    Для завантаження на рівні кампанії виберіть **кнопку «Кампанія».** Контакти у списку, що завантажується, виконуватимуть дію перезапису або додавання/оновлення по всій кампанії — тобто по всіх списках. Те саме стосується і дублікатного фільтра.

    Для завантаження на рівні списку виберіть **кнопку List** . Виберіть цю опцію, якщо ви хочете, щоб операції над цим списком були сформовані по певному списку, а не для списку по всій кампанії. Виберіть **Список ID** у випадаючому списку. Контакти у списку, який завантажується, виконуватимуть дію перезапису або додавання/оновлення до обраного вами списку. Те саме стосується і дублікатного фільтра.
15. Визначте Час **Життя** для цього списку. Time to Live — це термін дії цього списку завантажених контактів, щоб можна набирати, за умови різних інших конфігурацій у додатку. У календарі виберіть дату початку Time **to Live**.
16. Виберіть **операцію** з **Overwrite** або **Append/Update**. Операція виконує наступне завдання:

    a. **Перезапис**: На рівні кампанії всі існуючі контакти в різних списках закриваються, а завантаження розглядаються як нові контакти. На рівні списку всі існуючі контакти, що стосуються цього списку, закриваються, а завантаження розглядаються як нові контакти для цього списку.

    b. **Додаток**: Якщо рівень завантаження — Кампанія, створюється новий список. Якщо рівень завантаження — Список, контакти додаються до існуючих контактів у списку. Для вибору активується галочка Duplicate Filter. Фільтр дублікатів шукає та завантажує унікальні контакти, виключаючи дублікати, відфільтровані за бізнес-полями.

    Примітка: Додаток спочатку шукає дублікати у локальній таблиці файлів або бази даних, готовій до завантаження, і з цих записів зберігає перший запис для

завантаження. Після завершення, з уже завантажених записів для цієї кампанії, додаток сканує всі відкриті контакти за допомогою тих самих фільтрів. Якщо будь-який відкритий контакт збігається з записом у файлі завантаження, такий запис НЕ завантажується. Записи, які не завантажені, відображаються в таблиці помилок із позначкою DUPLICATE.

c. **Оновлення**: Якщо рівень завантаження — **Кампанія**, оновлює бізнес-поля для відфільтрованих контактів.

17. **Фільтр**: Контакти зі списків можна фільтрувати за двома бізнес-полями.
    a. **Бізнес-поле1**: Основне поле, на основі якого ви хочете фільтрувати та співставляти для дуплікатів/оновлення операцій. Усі сфери виборчого бізнесу перелічені для відбору.
    b. **Бізнес-поле2**: Другорядне поле, на основі якого ви хочете фільтрувати та співставляти для операцій дупліків/оновлення. Усі сфери виборчого бізнесу перелічені для відбору.

    Примітка: Ви можете обрати одну або обидві сфери бізнесу. Якщо вибрати обидва поля, контакти фільтруються за допомогою оператора AND, тобто на основі ОБОХ бізнес-полів
18. Під час завантаження ви можете позначити контакти DNC та NDNC, заповнивши **секцію DNC/NDNC** .
    a. Вибір **галочки NDNC Filter** гарантує, що контакти, позначені як National Do Not Call, не завантажуються.
    b. Вибір **галочки DNC Filter** гарантує, що контакти, позначені як «Не дзвонити», не завантажуються.
    c. **Тип** — це поле, на яке ви застосовуєте фільтри NDNC/DNC, це поле може бути номером телефону або будь-яким із бізнес-полів (два у випадку DNC) тощо.
19. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб завершити завантаження списку контактів.

Додатковий поштовий індекс

Додаток пропонує можливість відобразити контакт із кількома поштовими індексами та визначити вікно для виклику, яке перетинає всі часові пояси, пов'язані з цими поштовими індексами.

Система дозволяє використовувати максимум два поштові індекси на рівні запису та один поштовий індекс на кожному рівні контактного номера, які завантажуються для дзвінків. Система набирає ці номери у взаємно проміжний інтервал часу між усіма відображеними поштовими індексами на рівні запису та номера телефону, який дзвонить.

Примітки:
Введення додаткового поштового індексу не є обов'язковим. Якщо додатковий поштовий індекс не вказано, застосовується основний поштовий індекс.

Якщо недійсний поштовий індекс — **Тема**: Тема листа листа, введеного для контакту, аплікація отримує значення поштового індексу за замовчуванням із web.config файлу компонента Контактного завантажувача, якщо увімкнено. Якщо стандартний поштовий індекс не увімкнений, контакт не набирається.

Коли для режиму вводиться недійсний поштовий індекс, конкретний режим стає недійсним і не набирається.

У випадках, коли вам потрібно валідувати дві різні суб'єкти для валідації відповідно до штату,

скористайтеся **опцією Area-Mail Code** .

Наприклад, код регіону може бути позначений кодом штату, а поштовий індекс того ж контакту — іншим штатом. Кожен із цих станів може мати різне вікно для виклику. У таких випадках набирач набирає контактний набір у встановлений час штату з вищим пріоритетом, як зазначено на сторінці **System > State Law Group** .

Щоб увімкнути цю функцію, зверніться до розділу Параметри конфігурації. Див. пункт 15 у конфігурації на рівні кампанії. Увімкніть State Law з кодом зони, а також виберіть опцію Multiple Mail Code. Під час завантаження контактів виберіть часовий пояс за кодом регіону та карту поштового індексу. (У таких випадках пропускайте вибір другого поштового індексу та відображення поштового індексу на рівні режиму).

1. **Агент ID** - Агент ID для контакту.
2. **Момент** контакту — конкретна дата і час для дзвінка контакту. Виберіть поле у контактному файлі, яке містить цю інформацію.
3. **Формат Moment DateTime** — формат дати, часу для поля Contact Moment. Доступні варіанти формату дат: dd-MM-yy HH:mm, dd/MM/yy HH:mm, MM-dd-yy HH:mm, MM/dd/yy HH:mm, yy-MM-dd HH:mm, yy/MM/dd HH:mm, dd-MM-y HH:mm, dd/MM/yy HH:mm, MM-dd-y HH:mm, MM/dd/yy HH:mm, y-MM-dd HH:mm, і yy/MM/dd HH:mm.
4. **Lead Score** — Lead Score допомагає визначити найбільш потенційного клієнта для зв'язку з кампанією. Цей бал доступний як частина стратегії вибору контактів і може бути встановлений під час завантаження або завершення при визначенні результату бізнесу чи телефонії.
5. **Пристрій ID** — унікальний ID пристрою, на який надсилаються сповіщення про автентифікацію ідентифікації. Пристрій ID може бути мобільним номером, додатком ID або ідентифікатором мобільного обладнання.

Керування контактами

Керування контактами — це потужна функція для виконання широкого спектра завдань, пов'язаних із контактами. Використовуючи **контакти** для дорослого віку, ви можете:

1. **Пошук контактів**: Пошук контактів за певним набором умов.
2. **Перепланування/скидання контактів**: Перепланyйте або скидайте наступні контакти, заповнені для певного набору умов:
   a. **Контакти з** закінченим дзвінком — це контакти, для яких закінчився дійсний час зворотного дзвінка.
   b. **Заблоковані контакти** — це ті, які не можуть бути доставлені до набирача.
   c. **Закриті контакти** — це ті, що з якоїсь причини закриті.
   d. **Перенесени прострочені контакти** — це ті, у яких було перенесено дзвінок закінчився і потребує відновлення для набору номера.
3. **Блокування контактів**: Заблокуйте контакти, які заповнені для певного набору умов.
4. **Близькі контакти**: Близькі контакти, які заселені за певних умов.
5. **Переміщення контактів**: Переміщення контактів з однієї кампанії в іншу, які заповнені за певними умовами.
6. **Перепризначення агента**: Перепризначати персональні зворотні виклики іншим агентам, якщо призначені агенти недоступні.

Часовий пояс

Ви можете скористатися додатком Manage Contacts, фільтруючи контакти за часовими поясами.

Ця функція показує всі активні часові пояси у випадаючому списку часових поясів. Користувачі можуть обрати необхідний часовий пояс.

Виберіть часовий пояс у **випадаючому списку TimeZone** перед тим, як обрати інші критерії фільтра або умови запису для заповнення контактів. Це опціональна конфігурація.

Там, де в умовах, обраних користувачем, є часовий фактор, такі часи конвертуються у часовий пояс, обраний користувачем.

Наприклад, користувач має сервер у часовому поясі Індії і вибирає британський стандартний час як часовий пояс із наведеного вище випадаючого списку. Якщо умова для заповнення контактів (див. Конструктор стану) містить поле Call Start Time - Call Start Time at 2:00 PM BST, додаток конвертує BST у IST і заповнює контакти, які мають час початку дзвінка о 6:30 PM IST. Однак сітка, що заповнює контакти, показує часовий пояс, обраний користувачем, тобто 2.00 PM BST.

Та сама логіка конвертації часових поясів застосовується до будь-якого поля, пов'язаного з datetime, обраного користувачем у Condi-tion Builder.

Будівельник стану

Щоб ефективно керувати контактами, напишіть власні умови для критеріїв пошуку або створюйте їх за допомогою Advanced або Simple Condition Builder. Ці умови допоможуть вам шукати та фільтрувати потрібні контакти.

Наступні кроки допоможуть вам скористатися конструктором стану для пошуку та фільтрації контактів з метою їх управління. Ці кроки неодноразово повторюються у розділі «Керування контактами».

1. TURN **Умови** запису **вмикаються** , якщо ви пишете власні умови фільтра для пошуку контактів.
2. Введіть умови фільтра у текстове **поле Умови** запису і натисніть **кнопку Показати контакти** , щоб заповнити контакти відповідно до цих умов. Потрібно записати умови для полів і відповідних значень, за якими ви хочете шукати контакти. Умови, які ви записуєте у текстовому полі «Умови запису», конвертуються (додатком) у запит SQL, а результати з'являються у сітці.

   Примітка: Знання виразів SQL необхідне для отримання контактів за допомогою Write Condi-tions.

Використовуйте наступні системні поля для запису умов фільтра:

a. **Max Retries** — це поточне приростене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту в кампанії.

b. **Щоденні повтори** — це поточне приростене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту за день для цієї кампанії.

c. **Повторення пасу** — це поточне приростене значення для повторних спроб, зроблених за кожен контакт у кампанії.

d. **Повторення** циклів — це поточне приростене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити за цикл набору. Цикл — це набір спроб набору номера, один раз у всі режими, з якими завантажується контакт. Наприклад, контакт завантажується з трьома режимами — Home, робочий та мобільний номер. Цикл набору завершується, коли додаток набирає всі ці режими (у налаштованому порядку) по одному разу.

e. **Email Retries** — це поточне приростене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для email-кампаній.

f. **SMS Повторення** — це поточне приростене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для SMS кампаній.

g. **LastAccessed** — контакти з налаштованою датою та часом останнього доступу, які будуть доставлені в рамках цього CSS.

h. **Пріоритет** — пріоритет, призначений контактам, який враховується при доставці відповідно до цього CSS.

i. **Lead Score** — Lead Score, який розглядається за доставку контактів, відповідає цим CSS. Lead Score допомагає визначити найбільш потенційного клієнта для зв'язку з кампанією. Цей бал також можна встановити під час завантаження або завершення, визначаючи бізнес/телефонний результат.

j. **CallStartTime** — це час початку дзвінка, встановлений перепланувальником. Виклики, що входять у зазначений час початку у цьому стані, обираються для доставки.

k. **CallEndTime** — це час завершення дзвінка, встановлений перепланувальником. Виклики, які припадають на кінцевий час, зазначений у цьому стані, обираються для доставки.

l. **ListID** — список ID, до якого належить контакт. Контакти, що належать до ListID у цьому стані CSS, доставляються.

m. **CallType** — тип виклику. Наприклад, особистий зворотний дзвінок, звичайний дзвінок і так далі.

n. **LastResult** — останній набір результатів для цього контакту. Контакти з обраним Останнім Результатом забезпечуються.

o. **Global ListID** — Глобальний список ID, до якого належить цей контакт. Доставляються контакти, що належать глобальним ListID у цьому CSS-стані.

p. **UserID** — це агент ID, позначений до контакту. Дзвінки надсилаються на набирач і передаються агенту, згаданому в цьому полі.

q. **Номер** телефону — номер телефону контакту, який потрібно доставити згідно з цим CSS.

r. **Назва** зони — назва часового поясу, до якого належить контакт.

s. **StatusReasonID** — це ціле значення, яке є внутрішнім ID для опису статусу.

Окрім вищезазначених системних полів, ви також можете використовувати будь-яке або всі бізнес-поля у вашому конденції фільтра.

Примітка: Ви повинні використовувати BUSSFLD1 через BUSSFLD26, а не призначені відзначення (з файлів завантаження контактів), такі як Ім'я, Клієнт ID тощо.

3. Ви також можете використовувати **Build Condition** для фільтрації критеріїв для пошуку контактів.
4. TURN увімкніть **Advanced Builder** , якщо хочете створити **Advanced Condition**.

   Advanced Builder вимагає складного станового будівництва, де за допомогою кількох відкритих і закритих кронштейнів умови встановлюються вручну. Будь-яке неправильне розміщення таких дужок може призвести до того, що умова пошуку заповнить неправильні або небажані контакти. З іншого боку, якщо **перемикач Advanced Builder** ВИМКНЕНИЙ , ви можете додавати умови групами з попередньо вибраними та/або умовами.
5. **Екран Advanced Builder** показано нижче.

Примітка: Перейдіть до Кроку 14, якщо використовуєте простий конструктор стану.

6. У першій клітинці з'являється відкрита сітка.
7. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент. Дивіться крок 5 у розділі «Створення умови CSS — умови побудови».
   a. Якщо вибрати System Fields **List ID** або **Global List ID**, спливаюче вікно дозволяє вибрати appro-priate список із доступних списків
8. Виберіть опцію порівняння — це умова, яку поле має задовольняти, щоб контакт міг бути select-ted. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути > (більше за), < (менше), = (дорівнює) тощо
9. Введіть значення, якому ця умова має відповідати для пошуку контакту.
10. Закрийте кронштейн.
11. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати ще одну умову.
12. Після виконання умов натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.
13. Якщо ви не використовуєте Advanced Builder, використовуйте **Simple Builder**, як показано на екрані нижче:
14. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент. Дивіться крок 5 у розділі «Створення умови CSS — умови побудови».
    a. Якщо ви обираєте System Fields **List ID** або **Global List ID**, з'являється спливаюче вікно для вибору appro-priate list із доступних списків.
15. Виберіть опцію порівняння — це умова, яку поле має задовольняти, щоб контакт міг бути select-ted. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути > (більше за), < (менше), = (дорівнює) тощо.
16. Введіть значення, якому ця умова має відповідати для пошуку контакту.
17. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати ще одну умову.

18. У новому рядку виберіть або **AND** , або **OR** у випадаючому списку рішень.
19. Ви можете додавати ще більше таких груп станів. Натисніть **Зберегти** , коли закінчите.
20. Якщо хочете додати більше груп, виберіть кнопку Add у кнопках **Group Action** .
21. Повторіть кроки **з 14** по **21**.
22. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент. 23.
23. З випадаючого **списку Сортування** виберіть **Asc** або **Desc** для сортування за зростаючим або спадним сортуванням відповідно.
24. Натисніть кнопку « **Додати** », щоб додати більше порядків сортування.
25. Після завершення сортування наказів натисніть **«Зберегти** », щоб завершити умови.

Контакти для шоу

Контакти відображаються, коли ви натискаєте **кнопку «Показати контакти** » після виконання умов і їх збереження. Контакти заповнені. Дивіться нижче деталі колон.

Контакт ID — унікальний контакт ID для контакту, зазначеного відповідно до умов.

Спроби — кількість спроб на контакт до цього моменту.

Примітка: Якщо збереження глобальних повторів та/або збереження щоденних повторів скасовуються у стратегії ланцюжка кампаній або Cam-paign Contact Strategy, спроби скидаються відповідно до бізнес-вимог. Спроби, зроблені до такого скидання, не включені до наведеного тут підрахунку.

Список ID — список ID з якого завантажується контакт.

LastResult — останній результат, отриманий набирачем для цього контакту.

Статус — поточний статус контакту. • Call_Start_Date — дата початку наступного запланованого дзвінка зазначеного контакта відповідно до умов. Це конвертується у часовий пояс, обраний користувачем, і відображається в сітці.

Call_Start_Time — час початку наступного запланованого дзвінка зазначеного контакта відповідно до умов. Це конвертується до часового поясу, обраного користувачем, і відображається у сітці.

Call_End_Date — дата завершення наступного запланованого дзвінка вказаного контакта відповідно до умов. Це конвертується до часового поясу, обраного користувачем, і відображається у сітці. • Call_End_Time — час завершення наступного запланованого виклику зазначеного Контакта відповідно до умов. Це конвертується у часовий пояс, обраний користувачем, і відображається в сітці.

Бізнес-поля — усі налаштовані бізнес-поля для цього контакту відображаються в одному бізнес-полі на кожен стовпець. Якщо будь-яке бізнес-поле містить значення часу, дата/час не конвертується у часовий пояс, обраний користувачем.

Режим — усі режими для цього контакту наведені по одному режиму на кожен стовпець

Контакти для пошуку

Використовуйте **функцію пошуку контактів** для пошуку контактів за певним набором умов.

1. У розділі «Фільтр **» на** екрані «Керування контактами **» виберіть** кнопку «Пошук контактів **».**
2. Заповніть «Будівельник стану» на сторінці 58
3. Натисніть **кнопку «Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.

Перепланyйте або скидайте контакти

За допомогою **опції «Перепланування/Скидання контактів** » ви можете перепланувати або скидати контакти, які заповнені відповідно до заданого набору умов.

1. У **розділі «Фільтр** » на **екрані «Керування контактами** » виберіть « **Перепланування/Скидання** контактів, але кнопка».
2. Існує два способи вибору контактів для **перепланування/скидання**. Щоб безпосередньо обрати певні типи контактів, дивіться **Крок 3**. Щоб вибрати контакти за власними умовами фільтра, дивіться **Крок 4**.
3. Виберіть типи контактів, які хочете перепланувати/скинути. Можливі варіанти:
   a. **Зворотний дзвінок Прострочені контакти** — контакти, де закінчився термін повторного дзвінка.
   b. **Заблоковані контакти** — ті, які не можуть бути доставлені до наборника.
   c. **Закриті контакти**, контакти закрилися з якоїсь причини.
   d. **Перезаплановані прострочені контакти**, ті, що були перезаплановані, закінчилися і потребують відновлення для набору номера.
4. Завершіть Кондиденційний Будівельник.
5. Натисніть **кнопку «Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
6. Контакти заповнюються за запитуваними елементами на сторінці. Виберіть конкретні контакти або скористайтеся одним із наступних варіантів:
   a. Виберіть галочку **«Вибрати всіх** », щоб обрати контакти, заповнені на сторінці.
   b. Виберіть галочку Global **Select** , щоб вибрати всі контакти між сторінками.
7. Натисніть **кнопку «Дії** ».
8. Виконайте одну з наступних операцій на вибраних контактах:
   a. Виберіть **«Переглянути час** перенесення», щоб перенести контакт на пізнішу дату і/або час. Спеціально уточніть **час** початку та **завершення** , щоб перепланувати контакт у цьому вікні. Натисніть **«Перепланувати контакти** », щоб завершити дії. Переглянуті часи початку та завершення відповідають часовому поясу, обраному користувачем через випадаючий список.
   b. Виберіть **Скинути як Свіжий контакт** — ця дія скидає контакт як Свіжий контакт. Натисніть **Res-chedule Contacts** , щоб завершити дії.
   c. Виберіть **«Відкрий контакти** », щоб знову відкрити контакт для набору номера. Натисніть **«Перепланувати контакти** », щоб завершити дії.

Примітка: якщо ви виберете галочку «Скасувати значення бізнес-полів, оновлені агентами», додаток відкидає оновлення бізнес-полів, якщо такі є, зроблені агентами під час взаємодії, і додаток повертається до значень бізнес-полів під час завантаження контакту.

Наприклад, контакт A завантажується зі значеннями бізнес-полів для мобільного номера та Customer ID (123456). Під час взаємодії з агентом клієнт запитує змінити номер мобільного телефону та ID (на 345678), а агент оновлює значення. Під час повторного відкриття цього контакту за умовами CSS у вас є можливість повернутися до оригінального мобільного номера та абонента ID (123456), вибравши цю галочку.

9. На будь-якому етапі цього процесу натисніть **«Скасувати** », щоб повернутися до вказаних контактів

Блок-контакти

За допомогою **опції «Блокувати контакти** » ви можете запобігти набиранню контактів (заповнених відповідно до критеріїв пошуку), змінивши статус контакту на **«Заблоковано**».

1. У розділі **«Фільтр** » **на екрані «Керування контактами** » виберіть **кнопку «Заблокувати контакти** ».
2. Існує два способи вибору контактів для **блокування**. Щоб безпосередньо обрати певні типи контактів, див.
   Крок 3. Щоб вибрати контакти за власними умовами фільтра, дивіться **Крок 4**.
3. У розділі **«Подальші деталі** » виберіть **дату «Від** дати» та **«До дати**». Контакти, що належать до цього діапазону дат fol-low-up, заповнені.

   Примітка: **Галочка «Відкрити контакти** » знаходиться у вибраному стані, і ви не можете її зняти. Це стандартна умова, яка отримує відкриті контакти для цього діапазону дат
4. Завершіть Кондиденційний Будівельник.
5. Виберіть галочку **Fresh Contacts** , щоб безпосередньо отримати **Fresh Contacts** без необхідності записувати умови для отримання контактів. Щоб заповнити **Доставлені контакти** , які відповідають умовам фільтра, також виберіть галочку **Доставлені контакти** .
6. Натисніть **кнопку «Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
7. Контакти заповнюються за запитуваними елементами на сторінці. Виберіть одну з наступних галочок:

   Для кожного контакту,

   Виберіть «Всі », щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці,

   або **Global** Select для вибору всіх заповнених контактів на всіх сторінках.
8. Натисніть **«Подати заявку** », щоб заблокувати вибрані контакти.

Тісні контакти

За допомогою **опції Close Contacts** ви можете закрити контакти, які заповнені відповідно до заданого набору умов.

1. У розділі «Фільтр **» на** екрані «Керування контактами **» виберіть** кнопку «Закрити контакти **».**
2. Існує два способи вибору контактів для **закриття**. Щоб безпосередньо обрати певні типи контактів, див.
   Крок 3. Щоб вибрати контакти за власними умовами фільтра, дивіться **Крок 4.**
3. У розділі **«Подальші деталі** » виберіть **дату «Від** дати» та **«До дати»**. Контакти, що належать до цього діапазону наступних дат, заповнюються.

   Примітка: Галочка «Відкрити контакти» знаходиться у вибраному стані, і ви не можете її зняти. Це стандартна умова, яка отримує Відкриті Контакти для цього діапазону дат.
4. Завершіть Кондиденційний Будівельник.
5. Виберіть галочку **Fresh Contacts** , щоб безпосередньо отримати **Fresh Contacts** без необхідності записувати умови для отримання контактів. Щоб заповнити **Заблоковані** контакти та **Доставлені контакти** , які відповідають умовам фільтра, також виберіть відповідні галочки, якщо потрібно.
6. Натисніть **кнопку «Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
7. Контакти заповнюються за запитуваними елементами на сторінці. Виберіть одну з наступних галочок:

   Для кожного контакту або **виберіть Всі** , щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці, або **Global** Select для виділення всіх заповнених контактів на всіх сторінках.
8. Натисніть **«Подати заявку** », щоб закрити вибрані контакти.

Переміщення контактів

За допомогою **опції Переміщення контактів** ви можете переміщати заповнені контакти залежно від заданого набору умов з однієї кампанії в іншу.

1. У розділі **Фільтр** на екрані **Керування контактами** виберіть **кнопку Переміщення контактів** .
2. Існує два способи вибору контактів для **переміщення**. Щоб безпосередньо обрати певні типи контактів, дивіться Крок 3. Щоб вибрати контакти за власними умовами фільтра, дивіться **Крок 4**.
3. Виберіть **галочки «Заблоковані контакти** » та/або **«Закриті контакти** », щоб включити ці контакти для переходу з однієї кампанії в іншу.
4. Завершіть Кондиденційний Будівельник.
5. Натисніть **кнопку «Асоціювати поля** », щоб відобразити режими та бізнес-поля від вихідної кампанії до полів цільової кампанії.
6. Введіть **ім'я** для відображення. Усі моди та поля, відображені, зберігаються в цій операції. Ви також можете змінювати будь-який конкретний режим або бізнес-полю.

7. Якщо ви не хочете, щоб застосовувалося попереднє відображення, виберіть **цільову кампанію** зі списку випадаючих списків. Режими та **бізнес-поля** в **цільовій кампанії** заповнені. Виберіть відповідні режими та бізнес-поля з **Source Campaign**.
8. Натисніть **«Подати заявку** », щоб завершити асоціювання полів.
9. Натисніть **кнопку «Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
10. Контакти заповнюються за запитуваними елементами на сторінці. Виберіть одну з наступних галочок:

    Для кожного контакту, або **виберіть Всі** , щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці, або

    Global Select для вибору всіх заповнених контактів на всіх сторінках.
11. Натисніть **«Застосувати** », щоб перемістити вибрані контакти до цільової кампанії.

Перепризначення агентів

Можуть виникати ситуації, головним часом під час доставки персональних зворотних дзвінків, коли агент, призначений для особистого зворотного дзвінка, недоступний для обробки дзвінка. У таких випадках ви можете просто перевести іншого агента для обробки дзвінка.

Використовуючи **опцію Reassign Agents** , ви тепер можете перерозподіляти контакти з одного агента на іншого.

1. У розділі «Фільтр **» на** екрані «Керування контактами **» виберіть** кнопку «Перепризначення агентів **».**
2. Існує два способи вибору контактів. Щоб безпосередньо обрати певні типи контактів, дивіться **Крок 3**. Щоб вибрати контакти за власними умовами фільтра, дивіться **Крок 4**.
3. Вводьте **Агента ID** , від якого має бути перепризначено дзвінок. Щоб включити нові контакти до результатів, виберіть **галочку Fresh Contacts** ; інакше виберіть **Call Call Start Date** та **Call End Date**.
4. Щоб перепризначати нові контакти, виберіть галочку **«Свіжі контакти** ». Виберіть **дату початку** дзвінка та **час початку** дзвінка, щоб звузити контакти до цього вікна.
5. Завершіть Кондиденційний Будівельник.
6. Натисніть **кнопку «Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
7. Контакти заповнюються за запитуваними елементами на сторінці. Виберіть одну з наступних галочок:

    Для кожного контакту,

    або **виберіть «Усі** », щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці,

    або **Global** Select для вибору всіх заповнених контактів на всіх сторінках.
8. Натисніть **«Дія»,** щоб побачити **діалогове вікно Reassign Agent** для перепризначення обраних контактів іншим агентам.

9. Додаткова інформація доступна, якщо натиснути на **іконку Допомога** поруч із **кнопкою Дії** . Додаткова інформація пояснює, коли набирає чинності перепризначення агента.
    a. Для **відкритих** контактів зміни набувають чинності негайно.
    b. Для **контактів Delivered** дзвінок все одно доходить до старого агента. Зміни нових агентів діють лише після подальшої передачі контакту.
10. З'являється новий **агент** , якому має бути переадресовано виклик. Дзвінок призначається новому агенту.
11. Якщо новий агент має обробляти дзвінок у інший час, виберіть галочку **«Час** оновлення». Виберіть **час початку** та **кінця** дзвінка. Натисніть кнопку **Reassign Agent** , щоб завершити перепризначення виклику іншому агенту.

Розклад

Schedule Tab допомагає вам запланувати доставку контактів до набирача. Три елементи, які визначають розклад вашої кампанії, це:

1. **Розклад** CSS: Розклад стратегії вибору контактів (CSS) допомагає використовувати стратегію вибору контактів у різний час доби. Ви можете визначити ці CSS-розклади для блоків часу на кожен день тижня. Для налаштування CSS для використання тут дивіться Стратегія вибору контактів.
2. **Планування** виконання часу: Якщо у вас різні часи виконання кампанії на кожен день, скористайтеся цією функцією, щоб визначити для кожного дня тижня час початку та завершення кампанії.
3. **Планування** в режимі контакту: Використовуйте цей розділ для налаштування часу, а також для днів тижня Стратегії контактів для набору номерів. Ви можете обрати стратегію контакту на весь день або максимум три часові розділення протягом дня. Ви також можете використовувати різні стратегії контактів у різні дні тижня і/або визначити щотижневий вихідний, коли кампанія не проводить.

   Примітка: доступні лише стратегії попереднього контакту для вибору.
4. **Свята**: Цей розділ дозволяє обрати вихідні дні кампанії — дні, коли ваша кампанія не проводиться.

   Примітка: свята додаються в меню Системи. Цей розділ дозволяє обрати лише з доданих свят. Дивіться розділ «Свята » для детальнішої інформації.

Розклад CSS

На **сторінці Розклад** розгорніть **розділ Стратегії вибору контактів (CSS),** щоб завершити цю конфігурацію.

Використовуйте повзунок, щоб вибрати потрібний часовий діапазон. У вибраному часовому діапазоні опція CSS відключається.

Ви можете або натиснути кнопку «Додати розклад», або двічі клікнути по комірці в сітці будніх днів.

1. У спливаючому вікні виберіть день, на який ви додаєте розклад CSS. Ви також можете вибрати галочку **All Days** . Якщо ви двічі клацнете по сітці, щоб налаштувати розклад CSS, день тижня буде попередньо визначений у спливаючому вікні.
2. З панелі часу виберіть **час початку** та **кінець** для цього розкладу CSS. Виберіть CSS у випадаючому списку.

   Примітка: Ви можете обрати кілька перекриваючихся часових слотів, але час початку та кінця мають бути унікальними. Наприклад, ви можете обрати часовий слот з 10:00 до 18:00 з CSS як CSS1. Ви також можете обрати часовий слот з 09:00 до 19:00 з CSS як CSS2. У цьому випадку додаток надає контакти відповідно до CSS2 з 09:00 до 10:00 і знову з 18:00 до 19:00. Тим часом він доставляє контакти відповідно до CSS1 з 10:00 до 18:00.
3. Натисніть **«Додати** », щоб додати цей розклад до кампанії.
4. Щоб додати більше розкладів CSS, натисніть **кнопку Add Schedule** або двічі клацніть по клітинці в сітці буденних днів, щоб вибрати час розкладу CSS. Дотримуйтесь кроків 1–3 вище.
5. Повторюйте цей процес стільки днів на тиждень, скільки потрібно для налаштування розкладу.
6. Щоб видалити будь-який доданий часовий слот, натисніть **кнопку Видалити** .
7. Перейдіть до **розділу Планування** Виконання.

Планування виконання

Графік виконання визначає час проходження кампанії на конкретну дату. Кампанія проходить у встановлені тут часи, замінюючи дату початку та час завершення, як було налаштовано під час створення кампанії.

1. Натисніть кнопку « **Додати** », щоб додати новий час виконання кампанії.
2. Введіть **дату** виконання для налаштування часу виконання.
3. З панелі часу виберіть **час початку** та кінець.
4. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати більше часу виконання за кроком 3.

   Примітка: Ви можете додати лише три пробіжки на день.
5. Коли закінчите, натисніть **кнопку «Зберегти** ».
6. Щоб видалити будь-який налаштований час виконання, натисніть **кнопку Видалити** .
7. Перейдіть до розділу **«Планування** в режимі контакту».

Планування в режимі контакту

Планування в режимі контакту допомагає налаштувати Стратегію контактів для доставки контактів на набирач кожного буднього дня. Ви можете налаштувати максимум три розділення на день — визначте три різні стратегії для різних часових слотів.

Дотримуйтесь кроків, наведених нижче, щоб налаштувати **планування** в режимі контакту:

1. Дні наведені у першій колонці. Виберіть день для налаштування та TURN робочий **день** УВІМКНИ .

   Примітка: кампанія не працює у дні, коли перемикач робочого дня ВИМКНЕНИЙ.

2. У випадаючому списку оберіть Стратегію контакту, яку можна застосувати для доставки контактів.

   Примітка: доступні лише стратегії попереднього контакту для вибору.

3. Обрана стратегія контакту діє протягом дня. Якщо вам потрібно, щоб стратегія контакту працювала лише у певний час, TURN увімкніть **Custom Time**.
4. **Стовпець Часовий діапазон** показує початковий і кінцевий час за замовчуванням від 12:00 AM до 11:59 PM відповідно. Використовуйте часову панель, щоб змінити час початку і завершення.
5. Натисніть кнопку « **Додати** », щоб додати ще один часовий діапазон.

   Примітка: Ви можете додати максимум три часові діапазони на день.

6. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб зберегти інформацію.
7. Щоб видалити будь-який налаштований час виконання, натисніть **кнопку Видалити** .
8. Перейдіть до розділу **«Свята** ».

Свято

Використовуючи **функцію Свята** , намалюйте вихідні дні кампанії — дні, коли кампанія не працює. Усі свята, створені у функції System Configuration Holiday, доступні для вибору. Віднесіть ці свята до цієї кампанії.

Представлені свята, доступні для вибору.

1. Виберіть галочки, що відповідають святам, які ви хочете відобразити для цієї кампанії, або виберіть **галочку «Вибрати всі** », щоб приєднати всі свята до цієї кампанії.
2. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб зберегти інформацію.

IVR Редактор шаблонів

Редактор шаблонів IVR — це інструмент у додатку, який використовується для налаштування та налаштування шаблонів IVR для кампаній. Він надає інтерфейс користувача, де ви можете визначати деталі кампанії IVR, такі як назва шаблону, опис і провайдер CPaaS. Редактор проводить користувачів через майстер, щоб виконати необхідні налаштування для кампанії IVR, забезпечуючи правильне повідомлення для відтворення під час кампанії.

Окрім як агентів, так і безагентних кампаній, додаток також підтримує кампанії IVR за допомогою провайдерів CPaaS (Комунікаційна платформа як послуга). Цей розділ присвячений налаштуваню шаблону IVR для проведення кампанії.

1. Натисніть **IVR Редактор** шаблонів, щоб налаштувати та налаштувати кампанію IVR.
2. Натисніть **«Додати** », щоб додати новий шаблон IVR.

3. Введіть назву шаблону anIVR та **опис**.

4. Виберіть **CPaaS провайдера ID** у випадаючому списку. Параметри, налаштовані в налаштуваннях CPaaS, заповнюються як опції у цьому списку. Детальніше дивіться в розділі CPaaS Settings.

5. Щоб використати це як активний шаблон, виберіть **галочку «Активний шаблон** ».

   Примітка: виклики в процесі продовжують використовувати старий шаблон; нові виклики переходять на цей активний шаблон.

6. Натисніть

«Далі».

Параметр

шаблону

Виконайте наступні кроки:

1. Виберіть необхідний **тип** запиту.

   a. **Записано**: Шаблон IVR призначений для відтворення записаного повідомлення під час дзвінка. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

   b. **TTS**: Перетворення тексту в голос (TTS) — це коли повідомлення зберігається у вигляді текстових файлів на сервері. Двигун TTS перетворює текст у мовлення, щоб відтворити повідомлення під час дзвінка. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Тип записаного запиту

1. Виберіть **тип** запиту як **зафіксовано**.

2. Введіть **ім'я** аудіофайлу повідомлення.Повний шлях, де він розташований.

3. Якщо **перемикач Transfer** УВІМКНЕНИЙ, введіть такі поля, як детально описано.

   a. **Метод** перенесення: Виберіть метод перенесення. Виберіть On Demand, якщо хочете, щоб дзвінок був переадресований клієнтом на вимогу. Виберіть «Завжди», якщо хочете, щоб кожен дзвінок був переадресований.

   b. **DTMF**: Виберіть номер DTMF для передачі цього дзвінка. Це стосується лише методу передачі на вимогу.

   c. **Max Attempts**: Виберіть кількість **Max Attempts** для передачі цього дзвінка. Це стосується лише методу передачі на вимогу. Додаток обмежує кількість налаштованих тут спроб, перш ніж припинити виклик, якщо вхід DTMF недійсний навіть після повторення невдач.

4. Виберіть **тип** передачі. Якщо хочете перевести на телефон, оберіть **Tel**. Якщо хочете перейти на телефон SIP, оберіть **SIP**.

5. Введіть **пункт** призначення передачі до місця передачі дзвінка.

6. Введіть **ім'я** аудіофайлу для передачі повідомлення. Це повідомлення, яке відтворюється під час передачі дзвінка.
7. Залиште **вимикач Live Voice** Detection ВИМКНЕНИМ, якщо не хочете, щоб додаток розпізнав живий голос під час передачі (на відміну від автовідповідача, що відповідає на дзвінок). Якщо ви хочете, щоб додаток виявляв живий голос під час передачі, TURN увімкніть Live Voice Detect.
8. Якщо виявлено автовідповідач, виберіть випадаюче меню AMD Treatment щодо того, як обробляти переданий дзвінок. Доступні варіанти:

a. **Передача агентам** — передає дзвінок агенту.

b. **Відключення** — поклади слухавку.

c. **Залишити повідомлення** — залишає повідомлення абоненту.

9. Залиште **вимикач Outbound Caller ID** ВИМКНЕНИМ, якщо не хочете, щоб абонент ID відображався на місці призначення дзвінка, TURN увімкнути вимикач і введіть Outbound Caller ID, щоб він відображався у призначенні дзвінка.

Тип запиту TTS

1. Виберіть тип запиту як **TTS**.

2. Виберіть **мову**.

3. Виберіть **озвучувача** у випадаючому списку. Це голос, який відтворює текст, конвертований у мову, під час дзвінка.

4. Введіть початкове повідомлення TTS. Це перше повідомлення, яке відтворюється абоненту на IVR. Ви також можете позначати бізнес-поля у вигляді кучерявих скоб, щоб вони були включені до повідомлень. Наприклад, ви можете сказати: Привіт, {Ім'я} {Прізвище}, ваш баланс кредитної картки — {Balance Due}, який має бути сплачений до {Терміну погашення}.

5. Якщо ви TURN **перемикач Transfer** ON, введіть такі поля:

   a. Виберіть метод передачі. Ви можете обрати **«На вимогу** », якщо хочете, щоб дзвінок передавався клієнтом на вимогу, або **«Завжди** », якщо хочете, щоб кожен дзвінок був переданий.

   b. Виберіть номер DTMF для переведення цього дзвінка. Це стосується лише методу передачі на вимогу.

   c. Виберіть кількість Max Attempts для передачі цього дзвінка. Це стосується лише методу передачі на вимогу. Додаток обмежує кількість спроб, налаштованих тут, перед завершенням виклику, якщо передача не вдала.

   Примітка: Спроба рахується, коли клієнт не дає введення або вводить недійсний вхід у налаштованому DTMF.

6. Виберіть **тип** передачі. Якщо хочете перевести на телефон, оберіть Tel. Якщо хочете перейти на телефон SIP, оберіть **SIP**.

7. Введіть **пункт** призначення передачі до місця передачі дзвінка.

8. Введіть **повідомлення про передачу TTS. Текст**. Це повідомлення, яке відтворюється при передачі дзвінка.

9. Залиште **вимикач Live Voice** Detection ВИМКНЕНИМ, якщо не хочете, щоб додаток виявляв живий голос під час передачі (на відміну від автовідповідача, що відповідає на дзвінок). Якщо ви хочете, щоб додаток виявляв живий голос під час передачі, TURN увімкніть Live Voice Detect.

a. Якщо виявлено автовідповідач, виберіть випадаюче меню AMD Treatment для обробки переданого дзвінка. Доступні варіанти:

   i. **Передати агенту**: передати дзвінок агенту.

ii. **Відключіться**: покладіть слухавку.

iii. **Залиште повідомлення**: залиште повідомлення абоненту.

10. Залиште **перемикач Outbound Caller ID** ВИМКНЕНИМ, якщо ви не хочете, щоб абонент ID відображався на місці дзвінка. TURN вмикати ВКЛ і вводити вихідний абонент ID, щоб він відображався на місці призначення дзвінка.

Інші конфігурації

Для завершення створення конфігурацій кампанії також потрібно виконати кілька інших конфігурацій. Усі ці конфігурації згруповані в цьому розділі. До них відносяться:

- Конструктор виразів
- Ціль кампанії
- Налаштувати результати телефонії
- Agent Desktop Конфігурація

Щоб відкрити лише один із перелічених вище елементів, виберіть **галочку «Увімкнути, щоб переглядати одну панель за раз** ».

Конструктор виразів

Ви можете створювати часто використовувані критерії у конструкторі виражень і використовувати їх у **Стратегії** вибору контактів (CSS) та **Керувати контактами**.

Використовуйте **Expression Builder** для виконання цього завдання.

1. Розширте **розділ Конструктора** виразів, щоб почати створювати вираз.
2. Натисніть **«Створити новий** », щоб створити новий вираз.
3. Вводьте **ім'я** виразу.
4. Виберіть **функцію** у випадаючому списку. Доступні для вибору кілька ключових функцій SQL, таких як LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH та YEAR.
5. Для цього виразу можна обрати три параметри. Натисніть **кнопку «Налаштування** » проти **Параметра 1**.

Примітки:
Для функцій **Left**, **Right**, **Substring** і **Replace** заповнюються всі бізнес-поля та системні поля цієї кампанії. Виберіть одну з них і натисніть **Select**.
Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, є опції: **Останній доступ**, **Зараз** і **Час** створення. Виберіть одну з них і натисніть **Select**.
Коли ви використовуєте функцію date time для створення власного виразу, параметр **тепер** враховує лише часовий пояс сервера.

6. Повторіть **крок 5** для **параметрів 2** і **параметра 3**, якщо потрібно.
7. Натисніть **«Зберегти**». Цей вираз тепер доступний для вибору при створенні нового CSS.

Ціль кампанії

У Target Campaign Tab ви можете встановлювати щоденні, щотижневі та місячні цілі для досягнення агентів.

1. Розгорніть **розділ Target** , щоб встановити ціль
2. Введіть **назву** категорії для цілі, яку ви плануєте поставити.
3. Введіть **опис**.
4. З відповідних лічильників виберіть або введіть цифри для **Daily** Target, **Weekly** Target та **Monthly Target**.
5. Виберіть **результати** телефонії та **бізнес-результати** для групування цієї **категорії**. Ви можете обрати кілька результатів. Щоб вибрати всі результати, виберіть галочку в заголовкових рядках.
6. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб зберегти інформацію.

Налаштувати результати телефонії

Розділ «Результати телефонії» дозволяє контролювати результати телефонії, які може переглядати авторизований агент. Відповідно, агент може обрати лише ці результати під час розпорядження дзвінка.

Усі результати телефонії, наведені у Групі кампанії, до якої належить ця кампанія, наведені тут. **Стовпець AgentView** успадковує властивість, встановлену в материнській групі кампанії.

Якщо вашому бізнесу потрібно, щоб будь-які з цих результатів, які можна побачити агенти, були приховані для агентів або навпаки, TURN
Перемикач AgentView для конкретного результату на **ВКЛ** або **ВИМКНЕНО** за потреби.

Примітка: опція AgentView не застосовується для Webex Contact Center.

Натисніть **«Зберегти** », щоб зафіксувати ці зміни, або **«Скасувати** », щоб повернути без збереження змін.

Agent Desktop Конфігурації

Примітка: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.

Розділ Конфігурація Agent Desktop дозволяє налаштувати різні аспекти позначення контакту як DNC. Коли агент позначає контакт як DNC, ці конфігурації визначають різні атрибути DNC.

1. TURN **Вимикається «Потребує розпорядження** », якщо ви хочете, щоб вона була обов'язковою, коли агент обробляє дзвінок.
2. Виберіть **тип** періоду DNC. Доступні варіанти наведені нижче.
   a. **Постійний** — коли агент позначає контакт як DNC, він позначається назавжди.
   b. **Конкретний день — оберіть конкретну кількість днів, щоб контакт залишався в** DNC. Ви можете обрати мінімум 1 день і максимум 3650 днів (10 років). Окрім вибору дня, ви можете обрати TURN увімкнути EOD. Якщо ви TURN увімкнете вимикач, DNC закінчується наприкінці дня за кількістю налаштованих днів. Якщо цей перемикач залишено ВИМКНЕНИМ, DNC закінчується наступного дня, одночасно з вибором контакту DNC.
      - Наприклад, агент встановлює контакт як DNC, а кількість днів налаштована як 1. Якщо перемикач EOD УВІМКНЕНИЙ, період DNC контакту закінчується наприкінці того ж дня. Якщо вимикач вимкнено, період DNC контакта закінчується в той самий час наступного дня — тобто переходить на наступний день і закінчується після завершення одного дня.
   c. **Вибір** агента — якщо ви обираєте цю опцію, агент встановлює дату і час початку роботи DNC, а також дату і час завершення (залежно від уподобань контакту). Вибір дати та часу у віджеті Outcome на Agent Desktop увімкнений, якщо вибрати це.
3. Виберіть увімкнення **часового поясу** DNC для клієнта, якщо контакт позначений як DNC у часовому поясі контакту. Якщо ви залишите його ВИМКНЕНИМ, DNC

базується на часовому поясі сервера.

4. Виберіть **тип** DNC. Доступні такі варіанти:
   a. **Спеціально** для кампанії — це обмежує контакт як DNC лише для кампанії, з якої контакт відключено.
   b. **Категорія** кампанії — це обмежує контакт як DNC для всіх кампаній у категорії кампанії.
   c. **Множинна категорія** — це позначає контакт як DNC для всіх кампаній, відібраних у вибрані категорії кампаній.
   d. **Глобальний** — це позначає контакт як DNC по всій системі — у всіх кампаніях і категоріях.
5. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити **Agent Desktop Конфігурацію**; натисніть **Скасувати** , щоб вийти без збереження.

   Примітка: Зміни, які ви тут робите, набувають чинності з наступного дзвінка, який обробляє агент. Наприклад, період DNC налаштований як постійний, це період DNC, якщо агент встановлює результат як DNC. Однак, якщо змінити на Конкретний день, поточний дзвінок успадковує Постійний; Конкретний день набуває чинності лише для наступного дзвінка, який обробляє агент.

Налаштування діафера

Модуль налаштувань **набору дозволяє скасувати налаштування,** встановлені на груповому рівні щодо CLI, обробки автовідповідача та обробки покинутих дзвінків. Перевизначені налаштування застосовуються лише до конкретних кампаній, тоді як інші кампанії в групі дотримуються налаштувань на рівні групи.

Перейдіть до налаштувань Campaign>Dialer, щоб переглянути **екран**

налаштувань Campaign Dialer. Виконайте наступні завдання для

налаштування налаштувань діафера:

1. «Додати умову» на наступній сторінці
2. «Фільтр» на наступній сторінці
3. "CLI" на сторінці 77
4. «Лікування автовідповідача» на сторінці 79
5. «Лікування покинутого дзвінка» на сторінці 79

Галузі

Галузі	Опис
Загальні умови	Підрахунок загальних умов.
Назва стану	Назва стану.

Опис стану	Опис стану.
Увімкнено	TURN Вмикати/вимикати перемикач, щоб увімкнути або вимкнути стан.

Дії	Кнопка дій для редагування/видалення умови.

Примітка: Для спільного списку цільові кампанії з відповідними умовами заповнені в сітці.

Додай умову

Ви можете додавати умови за допомогою конструктора станів. Контакти, що відповідають цим умовам фільтра, відповідають налаштуванням дзвінка на рівні кампанії; інші контакти дотримуються групових налаштувань.

Ви можете додати будь-яку кількість умов, але в будь-який момент можна увімкнути лише п'ять, а додаток фільтрує контакти лише за п'ятьма умовами.

Примітка: для Спільного списку можна додати будь-яку кількість умов, але для кожної цільової групи кампанії можна увімкнути лише п'ять умов.

Натисніть **«Додати умову** », щоб додати нову умову налаштувань дзвінка кампанії.

1. Введіть **назву** стану. Це обов'язкова сфера. Ви не можете використовувати спеціальні символи в назві, окрім підкреслення, тире та at (_, -, і @, відповідно.
2. Введіть **опис** стану.
3. Виберіть **цільову кампанію** з випадаючого меню.

   Примітка: поле Target Campaign Group застосовується лише до кампанії Shared List для всіх набираючих і не-набираючих.
   Обов'язково налаштувати CSS-умову для кампанії Shared List, щоб у випадаючому меню відображався список груп кампаній, які грають tar-get.
   У групі цільової кампанії за замовчуванням обирається перша цільова група кампанії, і значення відповідно заповнюються у наступних вкладках відповідно до налаштувань режимів темпу в групі кампанії.
4. Виберіть опцію порівняння — це умова, яку поле має задовольняти, щоб контакт міг бути select-ted. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути > (більше за), < (менше), = (дорівнює) тощо.
5. Введіть значення, якому ця умова має відповідати, щоб контакт був обраний для доставки.

Фільтр

Використовуючи **Filter**, ви можете створити умову або набір умов.

1. У **випадаючому списку System Fields / Business** Fields виберіть відповідний елемент.
2. Закрийте кронштейн.
3. Натисніть кнопку «Додати », щоб додати ще одну умову.
4. У новому рядку виберіть або **AND** , або **OR** у випадаючому списку рішень.

5. Ви можете додавати ще більше таких груп станів. Натисніть **Зберегти** , коли закінчите.
6. Якщо хочете додати більше груп, оберіть кнопку « **Додати** » з кнопки **«Групова дія** » та натисніть **Врятуй**.

Галузі

Галузі	Опис
Max Retries	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту в кампанії.
Щоденні повторні спроби	Це поточне приростене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту протягом дня для цієї кампанії.
Повторні спроби циклу	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити за цикл набору. Цикл — це набір спроб набору номера, один раз у всі режими, з якими завантажується контакт. Наприклад, контакт завантажується з трьома режимами — Home, робочий та мобільний номер. Цикл набору завершується, коли додаток набирає всі ці режими (у налаштованому порядку) по одному разу.
Повторні спроби електронної пошти	Це поточне приростене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для email-кампаній.
SMS Повторні спроби	Це поточне приростене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для кампаній SMS.
Останній перегляд	Контакти з налаштованою датою та часом останнього доступу мають бути доставлені в рамках цього CSS.
Пріоритет	Пріоритет, призначений контактам, має враховуватися при доставці відповідно до цього CSS.
Головний бал	Лід-бал, який враховується при доставці контактів, відповідає цьому CSS. Lead Score допомагає визначити найбільш потенційного клієнта для зв'язку з cam-paign. Цей бал також можна встановити під час завантаження або завершення, визначаючи бізнес/телефонний результат.
CallStartTime	Це час початку дзвінка, встановлений перепланувальником. Виклики, що входять у зазначений час початку у цьому стані, обираються для доставки.
CallEndTime	Це час завершення дзвінка, встановлений перепланувальником. Виклики, які припадають на кінцевий час, зазначений у цьому стані, обираються для доставки.
ListID	Список ID, до якого належить контакт. Контакти, що належать до ListID у цій CSS-кондиції, доставляються.
CallType	Тип виклику. Наприклад, особистий зворотний дзвінок, звичайний дзвінок і так далі.

LastOutcome	Останній результат для цього контакту. Контакти з обраним Останнім Результатом забезпечуються.
Global ListID	Глобальний список ID, до якого належить цей контакт. Доставляються контакти, що належать глобальним ListID у цьому CSS-стані.

UserID	Це агент ID прикріпив до контакту. Дзвінки надсилаються на набирач і передаються агенту, згаданому в цьому полі.
Номер телефону	Номер телефону контакту для доставки згідно з цим CSS.
Назва зони	Назва часового поясу, до якого належить контакт.
День тижня	Бажаний день тижня контакту для отримання дзвінка.
Час доби	Переважний час доби для отримання дзвінка.
Режим	Бажаний спосіб прийому дзвінка для контакту.

CLI

Примітка: Ви можете налаштувати CLI-номер лише для прогнозних і прогресивних кампаній.

CLI — це контактний номер, який відображається як вихідний дзвінок ID для клієнта під час отримання дзвінка. Ви можете створити три типи CLI. До них відносяться:

1. Специфічний CLI
2. Бізнес-сфера
3. Випадковий CLI

Специфічний CLI

За замовчуванням **вибирається конкретний CLI** . Виконайте наступні кроки:

1. З'являється **ім'я** CLI.
2. З'являється **значення CLI**.

   Примітка: для набору CLI значення автоматично заповнюється за замовчуванням. Це той самий номер, який обирається як ANI (CLI) у Campaign Group. Також можна додати окремий CLI для цієї кампанії на додаток до ANI (CLI).

Бізнес-сфера

Виконайте наступні кроки:

1. З'являється **ім'я** CLI.
2. Виберіть бізнес-поле як **CLI Value**. Бізнес-поле CLI дозволяє вказати поля з завантаженого контактного файлу, які потрібно використовувати як CLI. Переконайтеся, що ваш контактний файл містить необхідні дані.

   Примітка: Бізнес-поля з типами даних рядків дозволені.

Випадковий CLI

Виконайте наступні кроки:

1. З'являється **ім'я** CLI.
2. З'являється **значення** CLI.

Ви можете додати до 10 випадкових CLI залежно від ваших вимог. Додаток отримує будь-яке число з 10 як CLI, яке відображається як вихідний виклик ID клієнту під час отримання дзвінка.

Обробка на автовідповідачі

Примітка: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.

1. Перейдіть до **обробки автовідповідача.**
2. Виберіть **тип AMD Detection** у випадаючому меню. Наприклад, **від'єднати**.
3. Якщо вибрати **Відключення**, налаштування не потрібні.
4. Якщо вибрати **«Передати агенту**», додаток передає дзвінок агенту, коли отримує відповідь автовідповідача.
5. Якщо вибрати **«Відтворити повідомлення» та «Відключити** », відображається **текст** TTS.
6. З'являється **текст** TTS. Повідомлення передається абоненту на IVR і відключається.
7. Якщо вибрати **«Відтворити повідомлення» та «Передати агенту**», відображається **текст** TTS.
8. З'являється **текст** TTS. Повідомлення відтворюється абоненту на IVR і передається агенту.
9. Натисніть **Зберегти** .

Лікування за припинений виклик

Примітка: Наразі ця функція не підтримується у Webex Contact Center.

1. Перейдіть до **лікування за забутим викликом.**
2. Виберіть **тип лікування після закинутого** дзвінка у випадаючому списку. Наприклад, **від'єднати**.
3. Якщо вибрати **Відключення**, налаштування не потрібні.
4. Якщо вибрати **«Відтворити повідомлення» та «Відключити** », відображається **текст** TTS.
5. З'являється **текст** TTS. Повідомлення відтворюється абоненту на IVR і відключається.
6. Натисніть **Зберегти** .

Груповий

Натисніть **«Система** » у меню ліворуч, щоб відкрити сторінку конфігурації системи. Щоб побачити всі елементи конфігурації в меню Система, натисніть кнопку Системне меню.

Доступ до групи

1. Натисніть **«Група** » у меню ліворуч, щоб відкрити сторінку Групи. Сітка містить групу, назву кампанії, режим темпу, тип групи, статус групи та дії.
2. Використовуючи кнопку Expand зліва на сітці, щоб розширити групу і побачити кампанії, що належать до Campaign Group.
3. Кампанії наведені разом із відсотком результатів для кожної. Відсоток доставки — це відсоток контактів, які мають бути доставлені кампаніям. Це допомагає контролювати, яка кампанія отримує пріоритет для виклику контактів. Можна встановити відсоток результатів у 75 відсотків для однієї кампанії та 25 відсотків для іншої. Кампанія, яка має 75 відсотків результативності, отримує більше контактів для дзвінка. Однак, якщо дві кампанії визначені як 100-відсоткові результати, перша вказана кампанія отримує свої контакти для набору номера. Лише після того, як перша камера вичерпає всі свої контакти, друга кампанія отримує контакти для набору. Щоб це змінити, можна перетягувати кампанії та переставляти їх.
4. Щоб змінити відсоток результатів, натисніть кнопку Редагувати у стовпці Action і змініть відсоток результату.
5. Натисніть «Збереження» у стовпці «Дії», щоб завершити зміну.

Додайте групу Voice Campaign

Щоб налаштувати кампанійну групу:

Режим попереднього перегляду темпу

1. Натисніть **«Редагувати** » у стовпці «Дія» для вказаної групи кампаній, яку ви хочете налаштувати.
2. **Розділ Деталі** кампанії містить (Група кампанії – Кампанія на номері Webex Contact Center). Це для режиму попереднього перегляду.
   a. Введіть ім'я.
   b. Введіть опис.
   c. Виберіть ім'я Dialer у випадаючому списку.
   d. Виберіть точку входу у випадаючому списку.

e. Перейдіть до розділу Глобальні бізнес-параметри та завершіть вибір Глобального бізнесу-
ness Параметри для групи.

3. У розділі **«Деталі** набору» надайте такі деталі, якщо ви обираєте режим темпу як попередній перегляд:
   a. Виходить вихідний абонент ID.
   b. Всі доступні команди наведені. Виберіть команди, які обробляють попередні дзвінки, і натисніть >, щоб перемістити їх як призначені команди. Ви можете обрати кілька команд. Щоб вибрати всі команди, натисніть >>.
   c. Натисніть «Зберегти» та перейдіть до розділу «Параметри контактів».

      Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **Dialer Details** , натисніть на **Довідку**
      .

Попередній перегляд режиму прямого темпу

1. Натисніть **«Редагувати** » у стовпці «Дія» для вказаної групи кампаній, яку ви хочете налаштувати.
2. **Розділ Деталі** кампанії містить (Група кампанії – Кампанія на номері Webex Contact Center). Це для режиму попереднього перегляду.
   a. Введіть ім'я.
   b. Введіть опис.
   c. Виберіть ім'я Dialer у випадаючому списку.
   d. Виберіть точку входу у випадаючому списку.

e. Перейдіть до розділу Глобальні бізнес-параметри та завершіть вибір Глобального бізнесу-
ness Параметри для групи.

3. У розділі **«Деталі** набору» надайте такі деталі, якщо ви обираєте режим темпу як попередній перегляд:
   a. З'являється вихідний абонент ID.
   b. Використовуйте повзунок або введіть тайм-аут попереднього перегляду пропозиції. Це час, який агент може прийняти, пропустити або видалити контакт з попереднім переглядом.
   c. У випадаючому списку виберіть дію «Тайм-аут попереднього перегляду пропозиції». Якщо агент не реалізує попередню пропозицію, заявка автоматично обробляє контакт на основі цього вибору. Доступні варіанти: Прийняти, Пропустити та Видалити.
   d. У полі «Попередній перегляд дій відключено» виберіть опції (дозволено кілька варіантів) для вимкнення.
   e. Натисніть «Зберегти» та перейдіть до розділу «Параметри контактів».

   Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **Dialer Details** , натисніть на **Довідку**
   .

Попередній перегляд стандартного режиму темпу

1. Натисніть **«Редагувати** » у стовпці «Дія» для вказаної групи кампаній, яку ви хочете налаштувати.
2. **Розділ Деталі** кампанії містить (Група кампанії – Кампанія на номері Webex Contact Center). Це для режиму попереднього перегляду.
   a. Введіть ім'я.
   b. Введіть опис.
   c. Виберіть ім'я Dialer у випадаючому списку.
   d. Виберіть точку входу у випадаючому списку.

e. Перейдіть до розділу Глобальні бізнес-параметри та завершіть вибір Глобального бізнесу-
ness Параметри для групи.

3. У розділі **«Деталі** набору» надайте такі деталі, якщо ви обираєте режим темпу як попередній перегляд:
   a. Виходить вихідний абонент ID.
   b. Використовуйте повзунок або введіть тайм-аут попереднього перегляду пропозиції. Це час, який агент може прийняти, пропустити або видалити контакт з попереднім переглядом.
   c. У випадаючому списку виберіть дію «Тайм-аут попереднього перегляду пропозиції». Якщо агент не реалізує попередню пропозицію, заявка автоматично обробляє контакт на основі цього вибору. Доступні варіанти: Прийняти, Пропустити та Видалити.
   d. У полі «Попередній перегляд дій відключено» виберіть опції (дозволено кілька варіантів) для вимкнення.
   e. Натисніть Зберегти і перейдіть до розділу CPA.

   Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **Dialer Details** , натисніть на **іконку Довідка** .

4. Заповніть наступне у розділі CPA Parameters.
   a. За потреби увімкніть CPA Detection. Якщо ви увімкнули CPA Detection, продовжуйте налаштування. Інакше перейдіть до Параметрів контактів.
   b. За потреби увімкніть AMD Detection. Це дозволяє додатку виявляти, чи маршрутизовано дзвінок на автовідповідач.
   c. За потреби увімкніть Terminating Tone Detection. Якщо він увімкнений, CPA чекає, поки виявить сигнал термінації голосового повідомлення перед завершенням дзвінка.
   d. Використайте повзунок або увійдіть у період мінімальної тиші. Це час, у мілісекундах, коли застосування класифікує дзвінок як виявлений голосом.
   e. Використовуйте повзунок або введіть період аналізу. Це час, у мілісекундах, який заявка витрачає на аналіз дзвінка — час CPA.
   f. Використайте повзунок або введіть мінімальну допустиму промову. Це час, у мілісекундах, безперервного голосу під час дзвінка для класифікації дзвінка як виявленого голосу.
   g. Використовуйте повзунок або введіть аналіз максимального часу. Це максимальний час, у мілісекундах, щоб додаток визначив проблему як «мертве».
   h. Використовуйте повзунок або введіть аналіз тону максимального терміну. Це час, у мілісекундах, на який додаток аналізує голосове повідомлення автовідповідача як завершене.

e. Перейдіть до розділу Глобальні бізнес-параметри та завершіть вибір Глобального бізнесу-
ness Параметри для групи.

i. Натисніть «Зберегти» та перейдіть до розділу «Параметри контактів».

Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **CPA Parameters** , натисніть на **Довідку**
.

Режим прогресивного темпу

1. Заповніть **розділ «Деталі** кампанії», як зазначено нижче, якщо ви обираєте режим темпу як Прогресивний:
   a. Введіть ім'я.
   b. Введіть опис.
   c. Виберіть ім'я Dialer у випадаючому списку.
   d. Виберіть точку входу у випадаючому списку.
   e. Перейдіть до розділу Глобальні бізнес-параметри та завершіть вибір Глобальних параметрів бізнесу для групи.
   f. Перейдіть до розділу Dialer Details.
2. У розділі **Dialer Details** наведіть такі деталі, якщо ви обираєте режим темпу як Progressive:
   a. З'являється вихідний абонент ID.
   b. Використовуйте повзунок або введіть Dial Rate. Це кількість контактів, які потрібно набрати для кожного агента. Наприклад, якщо це значення дорівнює 5 і в системі є десять агентів, кількість набраних контактів обмежена 50.
   c. Використовуйте повзунок або введіть ліміт кільця без відповіді. Це тривалість, за секунди, протягом якої дзвонить телефон клієнта, перш ніж дзвінок вважається «Відсутністю відповіді».
   d. Якщо це кампанія без агентів (кампанія Progressive IVR), використовуйте повзунок або введіть кількість портів IVR для цієї кампанії.

      Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **Dialer Details** , натисніть на **Довідку**
      .
3. У розділі **«Параметри** CPA» надайте такі деталі, якщо ви обираєте режим темпу як прогресивний.

a. За потреби увімкніть CPA Detection. Якщо ви увімкнули CPA Detection, продовжуйте налаштування. Інакше перейдіть до Параметрів контактів.

b. За потреби увімкніть AMD Detection. Це дозволяє додатку виявляти, чи маршрутизовано дзвінок на автовідповідач.

c. За потреби увімкніть Terminating Tone Detection. Якщо він увімкнений, CPA чекає, поки виявить сигнал термінації голосового повідомлення перед завершенням дзвінка.

d. Використайте повзунок або увійдіть у період мінімальної тиші. Це час, у мілісекундах, коли застосування класифікує дзвінок як виявлений голосом.

e. Використовуйте повзунок або введіть період аналізу. Це час, у мілісекундах, який заявка витрачає на аналіз дзвінка — час CPA.

f. Використайте повзунок або введіть мінімальну допустиму промову. Це час, у мілісекундах, безперервного голосу під час дзвінка для класифікації дзвінка як виявленого голосу.

g. Використовуйте повзунок або введіть аналіз максимального часу. Це максимальний час, у мілісекундах, щоб додаток визначив проблему як «мертве».

h. Використовуйте повзунок або введіть аналіз тону максимального терміну. Це час, у мілісекундах, на який додаток аналізує голосове повідомлення автовідповідача як завершене.

i. Натисніть «Зберегти» та перейдіть до розділу «Параметри контактів».

   Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **CPA Parameters** , натисніть на **Довідку**
   .

Режим прогнозування темпу

1. Заповніть **розділ «Деталі** кампанії», як зазначено нижче, якщо ви обираєте режим темпу як «Прогноз»:
   a. Введіть ім'я.
   b. Введіть опис.
   c. Виберіть ім'я Dialer у випадаючому списку.
   d. Виберіть точку входу у випадаючому списку.
   e. Перейдіть до розділу Глобальні бізнес-параметри та завершіть вибір Глобальних параметрів бізнесу для групи.
   f. Перейдіть до розділу Dialer Details.
2. У розділі **«Деталі** для набору» вкажіть такі деталі, якщо ви обираєте режим темпу як «Прогноз»:

a. Виходить вихідний абонент ID.

b. Використовуйте повзунок або введіть Dial Rate. Це кількість контактів, які потрібно набрати для кожного агента. Наприклад, якщо це значення дорівнює 5 і в системі є десять агентів, кількість набраних контактів обмежена 50.

   Примітка: Встановлена тут швидкість циферблата має бути меншою або дорівнювати значенню, вказаному у полі Max Dialing Rate.

c. Використайте повзунок або введіть час дзвінка без відповіді. Це тривалість, за секунди, протягом якої дзвонить телефон клієнта, перш ніж дзвінок вважається «Відсутністю відповіді».

d. Використовуйте повзунок або введіть максимальну швидкість набору. Це кількість контактів, які доставляються до набирача кожного агента, який увійшов у систему. Якщо кількість зареєстрованих агентів становить 7 і ви встановили максимальну швидкість набору як 2, додаток передає 14 контактів до набирача.

e. Використовуйте повзунок або введіть відсоток відмови від ставки. Це налаштування обмежує відсоток дзвінків, які можна припинити. Якщо відсоток перевищує це значення, швидкість припинення дзвінка досягає цього значення шляхом зменшення кількості дзвінків для набору.

f. Використовуйте повзунок або введіть темп прогнозної корекції. Це швидкість, з якою набирач коригує набір після досягнення певного живого з'єднання. Чим вище це число, тим рідше це коригування відбувається.

g. Використовуйте повзунок або введіть коефіцієнт прогнозного підсилення. Цей фактор визначає підвищення частоти набору номера, якщо успішні дзвінки не отримані як очікувалося.

h. Використовуйте повзунок або введіть відсоток бронювання. Це кількість увійдених агентів, яку додаток має резервувати для кампаній, відібраних у цю групу.

i. Якщо це кампанія без агентів (кампанія Progressive IVR), використовуйте повзунок або введіть кількість портів IVR для цієї кампанії.

   Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **Dialer Details** , натисніть на **Довідку**
   .

3. У розділі **«Параметри** CPA» надайте такі деталі, якщо ви обираєте режим темпу як прогнозувальний.

   a. За потреби увімкніть CPA Detection. Якщо ви увімкнули CPA Detection, продовжуйте налаштування. Інакше перейдіть до Параметрів контактів.

   b. За потреби увімкніть AMD Detection. Це дозволяє додатку виявляти, чи маршрутизовано дзвінок на автовідповідач.

   c. За потреби увімкніть Terminating Tone Detection. Якщо він увімкнений, CPA чекає, щоб виявити сигнал завершення голосового повідомлення перед завершенням дзвінка.

   d. Використайте повзунок або увійдіть у період мінімальної тиші. Це час, у

мілісекундах, коли додаток класифікує дзвінок як виявлений голосом.

e. Використовуйте повзунок або введіть період аналізу. Це час, у мілісекундах, який додаток витрачає на аналіз дзвінка — час для CPA.

f. Використайте повзунок або введіть мінімальну допустиму промову. Це час, у мілісекундах, безперервного голосу під час дзвінка для класифікації дзвінка як виявленого голосу.

g. Використовуйте повзунок або введіть аналіз максимального часу. Це максимальний час, у мілісекундах, щоб додаток визначив проблему як «мертве».

h. Використовуйте повзунок або введіть аналіз тону максимального терміну. Це час, у мілісекундах, на який додаток аналізує голосове повідомлення автовідповідача як завершене.

i. Натисніть «Зберегти» та перейдіть до розділу «Параметри контактів».

Примітка: Щоб миттєво отримати доступ до описів полів у розділі **CPA Parameters** , натисніть на **Довідку**
.

Параметри контакту

1. У розділі **«Параметри** контакту» вкажіть таку інформацію:

   a. Початкова кількість контактів — це кількість контактів, які ви плануєте відправити на Dialer напряму. Використовуйте повзунок, щоб встановити число.

   b. Increment By % — це відсоток, на який ви плануєте збільшити доставку контактів до Dialer. Можливо, варто збільшити цей показник, оскільки Dialer набирає дзвінки швидше, ніж очікувалося, і вичерпується контакти.

   c. Зменшення на % — це відсоток, на який ви плануєте зменшити доставку контактів до Dialer. Можливо, варто зменшити це, оскільки Dialer набирає дзвінки повільніше, ніж очікувалося, і накопичує контакти для набирання.

   d. Верхній поріг % — це верхня межа як кратна початкової кількості контактів, які можуть бути доставлені до Dialer.

   e. Активуйте галочку Auto Balancing, щоб автоматично розподілити контакти з завантаженого файлу рівномірно на всі кампанії, прикріплені до групи.

   f. Встановіть частоту доставки. Це час очікування між ітераціями за секунди.

   g. Встановіть довжину цифрової черги, яка визначає кількість контактів, що залишаються в черзі для негайної доставки до набирача.

   h. Увімкніть перемикач Account Executive Mapping, щоб забезпечити персоналізований сервіс, відтворюючи агента виключно на клієнта в кампанії на основі агента.
   Примітка: Mapping Account Executive Mapping поки що не підтримується у WxCC.

   i. Перейдіть до розділу Глобальні бізнес-параметри та завершіть вибір Глобальних параметрів бізнесу для групи.

   j. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.

Додайте ручну кампанію

Примітка: Зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

Ви також можете додати ручну групу кампанії до додатку Campaign Manager. Це групи, які постійно набирають дзвінки. Ви можете створювати кампанії та приписувати їх до цих груп ручних кампаній. Всі функції кампанії працюють, як пояснено в розділі про кампанію. Єдина різниця в тому, що контакти, замість того щоб доставлятися до набирача, розміщуються в окремій таблиці. Деякі API отримують доступ до цих контактів і виконують необхідні дії — доставляються до набирача для набору, надсилають у вигляді списку агенту для ручного набору тощо. Після встановлення результатів існують API, які обирають результати і виконують подальшу діяльність відповідно до конфігурації кампанії.

1. Введіть назву групи кампанії.
2. Введіть опис.
3. Натисніть «Збереження» і продовжуйте.
4. Заповніть розділи «Параметри контакту – Відображення агентів».
5. У розділі **«Параметри** контакту» вкажіть таку інформацію:
    a. Початкова кількість контактів — це кількість контактів, які ви плануєте спочатку надіслати на Dialer. Використовуйте повзунок, щоб встановити число.
    b. Increment By % — це відсоток, на який ви плануєте збільшити доставку контактів до Dialer. Можливо, варто збільшити цей показник, оскільки Dialer набирає дзвінки швидше, ніж очікувалося, і вичерпується контакти.
    c. Зменшення на % — це відсоток, на який ви плануєте зменшити доставку контактів до Dialer. Можливо, варто зменшити це, оскільки Dialer набирає дзвінки повільніше, ніж очікувалося, і накопичує контакти для набирання.
    d. Верхній поріг % — це верхня межа як кратна початкової кількості контактів, які можуть бути доставлені до Dialer.
    e. Активуйте галочку Auto Balancing, щоб автоматично розподілити контакти з завантаженого файлу рівномірно на всі кампанії, прикріплені до групи.
    f. Встановіть частоту доставки. Це час очікування між ітераціями за секунди.
    g. Встановіть довжину цифрової черги, яка визначає кількість контактів, що залишаються в черзі для негайної доставки до набирача.
    h. Увімкніть перемикач Account Executive Mapping, щоб забезпечити персоналізований сервіс, відтворюючи агента виключно на клієнта в кампанії на основі агента.

    Примітка: Mapping Account Executive Mapping поки що не підтримується у WxCC.

    i. Обирайте відповідних агентів у розділі Agent Mapping, щоб відтворити їх із Campaign Group. Ви можете обрати кількох агентів.

Конфігурація системи

Конфігурація системи керує різними глобальними можливостями в Campaign Manager.

Доступ до сторінки конфігурації системи підлягає контролю доступу на основі ролей (RBAC). Посилання на сторінку відображається в адміністративному модулі лише якщо вам було надано пов'язані з ним привілеї.

Усі конфігурації системи доступні через системне меню. Ви можете створювати нову конфігурацію або оновлювати існуючі. Щоб внести зміни, відредагуйте відповідні поля та натисніть **Зберегти**. Зміни набувають чинності негайно.

Конфігурація системи забезпечує такі функції:

Режими

Режими означають метод або канал зв'язку, який використовує застосунок для взаємодії з клієнтом. Cam-paign Manager пропонує різноманітні канали підтримки, включно з голосовими повідомленнями, електронною поштою, текстовими повідомленнями (SMS) та іншими. Користувач може налаштувати спосіб спілкування відповідно до потреби. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Часові пояси

Усі часи зберігаються в Координованому Універсальному Часі (UTC) і відображаються глобально залежно від системного часового поясу. Часові пояси налаштовуються на момент встановлення, а налаштовані часові пояси використовуються як спеціальні часові пояси для кампанії. Ці часові пояси можуть бути розкидані по різних континентах або навіть у різних місцях на одному континенті. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Відповідність

Відповідність дозволяє користувачу завантажувати контактний номер або бізнес-дані, такі як клієнт ID, номер облікового запису тощо. Список контактів — це файл, у якому зберігаються та організовані всі контакти системи. Завантажені контакти зберігаються в базі даних і перевіряють їх під час завантаження контактів або доставки контактів. Після імпорту контактів у систему список контактів можна використовувати для однієї або багатьох підкампаній, залежно від ваших потреб. На рівні кампанії користувач може обрати перевірку відповідності або при завантаженні контактів, або при доставці контактів. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Глобальне завантаження

Глобальне завантаження дозволяє завантажити один список лідів у кілька кампаній відповідно до критеріїв, визначених для кожної з них. Це допомагає зіставити контактні поля з типом даних.

Ви можете додати додаткові умови до списку контактів, натиснувши плюс поруч із правилом (Додати умову) і створити додаткові набори умов. Умови в межах множини умов об'єднуються разом під час оцінки правила. Кожна умова об'єднана OR з будь-якими іншими наборами умов. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Бізнес-результати

Бізнес-результат — це розпорядження, визначене агентом на основі коду завершення, який агент ввів після взаємодії з клієнтом. Налаштувавши бізнес-результат, ви можете визначити, що відбувається з контактом після вибору агентом підсумкового коду. Ви можете

налаштувати бізнес-результат так, щоб закрити контакт, якщо він успішний або ні. Якщо власник кредитної картки відмовляється платити, підсумковий код може бути «Відмовлений у оплаті», і ви можете встановити бізнес-результат як «Невдачі». Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Район і поштові індекси

Регіональний та поштовий індекс веде головний список поштових та регіональних кодів. Регіональні та поштові індекси асоціюються з відповідними штатами та часовими поясами. Асоціюючись, заявка відповідає місцевим законодавчим вимогам щодо дзвінка контактів у різний час доби, у вихідні тощо. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Державне право

Закон штату визначає кодекси штатів і час виклику для кожного дня тижня. У кожному регіоні, таких як штати, країни тощо, є закони, що регулюють роботу контакт-центрів. Ви можете налаштувати закони цих штатів так, щоб ваша діяльність контакт-центру відповідала статутам географічних регіонів, у яких вони працюють.

Якщо в штаті є правило, що жоден контакт-центр не може зв'язатися з контактом між 8:00 PM та 6:00 AM. Ви можете налаштувати Campaign Manager так, щоб контакти доставлялися лише поза цими годинами, і будьте впевнені, що контакт не буде доставлений з порушенням закону штату. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Свята

Свята визначають перелік свят на основі різних географічних регіонів з огляду на свята, святкування, річниці народження тощо, а також поєднані з кампаніями. Це дні, коли кампанії зазвичай не проводяться. Ви можете додати свята, які доступні по всій заявці. Після додавання ви зможете відобразити ці святкові дні з різними кампаніями залежно від місцевої географії. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

URL

URL дозволяє вбудувати будь-яку користувацьку сторінку або вебсайт у додаток, щоб запускати її з Campaign Manager. Це усуває необхідність переглядати часто бачені веб-сторінки, відкриваючи інший браузер Tab. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Профіль

Профілі використовуються для завантаження (включно з глобальним завантаженням) контактів, скасування контактів або завантаження контактів з відповідністю (DNC, NDNC, PEWC або CPT). Різні дії, пов'язані з такими завантаженнями, налаштуванням параметрів, відтворенням різних полів тощо, обробляються на рівні профілю і не зобов'язані повторюватися під час завантаження. Профілі можна визначити як скорочення, які допомагають вам пройти через весь спектр завантажень, пов'язаних із контактами. Створюйте та зберігайте різні профілі. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Сервер електронної пошти

Поштові сервери визначають властивості пошти для вашого екземпляра та для налаштованих вами акаунтів. Ваш сервіс електронної пошти також може вплинути на успішну передачу вхідної та вихідної електронної пошти. Адміністратори електронної пошти налаштовують облікові записи електронної пошти, щоб система могла підключатися до зовнішніх поштових сервісів, таких як POP3, SMTP або IMAP-сервери.

Після завершення налаштування Email sever на цій сторінці ви зможете:

- Отримуйте електронні листи від своїх клієнтів і дозвольте агенту відповідати на них.
- Надсилайте електронні листи у своїх

вихідних кампаніях. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Сервер SMS

Ви можете налаштувати свої SMS Gateway сервери для свого додатку. Використовуйте ці налаштовані сервери для відправлення вихідних повідомлень SMS.

Після виконання кроків налаштування на цій сторінці ви зможете:

- Отримуйте SMS повідомлення від своїх клієнтів і дозволяйте додатку або агенту відповідати на них.
- Надсилайте повідомлення SMS у своїх

вихідних кампаніях. Щоб дізнатися більше,

натисніть тут.

Інші локації

Інші налаштування дозволяють налаштувати:

- Контратака спроб
- Глобальні бізнес-параметри
- Розмірність
- Alerter

Перепризначення агентів

Це дозволяє користувачу перепризначати агенти на завдання. Якщо потрібно перевести контакт на дату та час доступності агента, ви можете перевести іншого агента для обробки дзвінка. Існує два способи вибору контактів: вибрати контакт напряму та вибрати контакти за умовами фільтра. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Експортна або імпортна кампанія

Кампанія експорту або імпорту дозволяє експортувати та імпортувати конфігурацію кампанії. Імпорт або експорт кампанії включає лише сторінку кампанії, сторінку конфігурації системи та сторінку стратегії контактів для будь-якої конкретної кампанії. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Категорія кампанії

Категорія кампанії має групу кампаній, які можуть застосовуватися для застосування умов, таких як DNC та NDNC. Категорія кампанії дозволяє створювати та керувати категоріями кампаній. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Конфігурація провайдера CPaaS

Менеджер кампаній підтримує проведення кампаній IVR (без агента) за допомогою зовнішніх провайдерів CPaas. Користувач може налаштувати облікові дані доступу провайдера послуги. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

API Ключі

Ця функція забезпечує безпечний доступ до сторонніх додатків, які потребують інтеграції з Campaign Manager для Cisco CCE. Базова автентифікація дозволяє отримувати доступ до додатків Service, Webservice та Websocket Server. Користувач може згенерувати API Ключ і секретний ключ, щоб отримати безпечний доступ до Campaign Man-ager. Ці ключі допомагають забезпечити доступ до менеджера API. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Статус високої доступності

Висока доступність (HA) є ліцензованою функцією. Campaign Manager використовує кластерний дизайн для своєї високодоступності. Кожен компонент менеджера кампаній стає зайвим, і він доступний в обох кластерах. Під час нормальної роботи обидва кластери працювали з однією стороною в активному режимі, а іншою — у режимі очікування. Під час відмови автоматичний процес резервування переносить кластер резервного режиму в активний режим і перемикає раніше активний кластер у режим очікування. Обидві сторони призначені лише для резервування, а не для балансування навантаження. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Режими

Режими означають метод або канал зв'язку, який використовується для взаємодії з клієнтом.

Примітка: Додаток підтримує лише Voice як режим у поточному релізі.

Додати голосовий режим

Голосовий режим можна створити для зв'язку з контактом на фіксованому телефоні (Home або Office чи Інше) або мобільному телефону (Home або Office чи Інше).

1. Натисніть **«Додати голосовий режим»**.
2. Введіть **назву** режиму та **опис** режиму.
3. Виберіть **Мінімальну довжину** та **Максимальну Довжину** з випадаючого списку.
4. Натисніть **Зберегти** .

Оновити режим

1. Виберіть режим і натисніть **іконку Редагувати** .
2. Оновіть деталі та натисніть **Зберегти**.

Видалити режим

1. Виберіть режим і натисніть **іконку «Видалити** ».
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Поле	Опис
Назва режиму	Спосіб спілкування

Опис	Опис режиму
Мінімальна та максимальна довжина	Дозволяє визначати мінімальну та максимальну довжину режиму

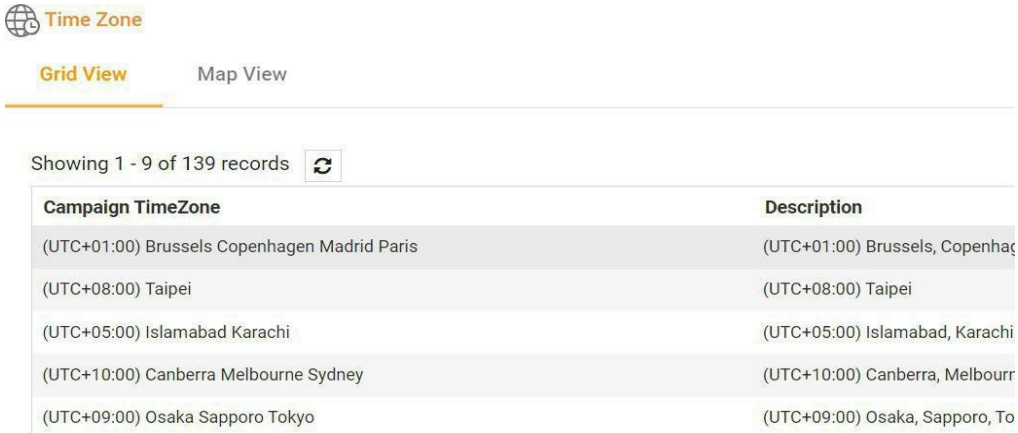
Часовий пояс

Усі часи зберігаються в Координованому Універсальному Часі (UTC) і відображаються глобально залежно від системного часового поясу. Часові пояси налаштовуються на момент встановлення Campaign Manager, а налаштовані часові пояси використовуються як часові пояси, специфічні для кампанії. Користувач використовує різні часові пояси для проведення кампаній. Ці часові пояси можуть бути розкидані по різних континентах або навіть у різних місцях на одному континенті.

Часові пояси відображаються у вигляді сітки та карти. Увімкніть або вимкніть часовий пояс, щоб застосувати часовий пояс для кампанії. Якщо часовий пояс прив'язаний до кампанії, у вас немає опції вимкнути ці часові пояси.

Вигляд сітки

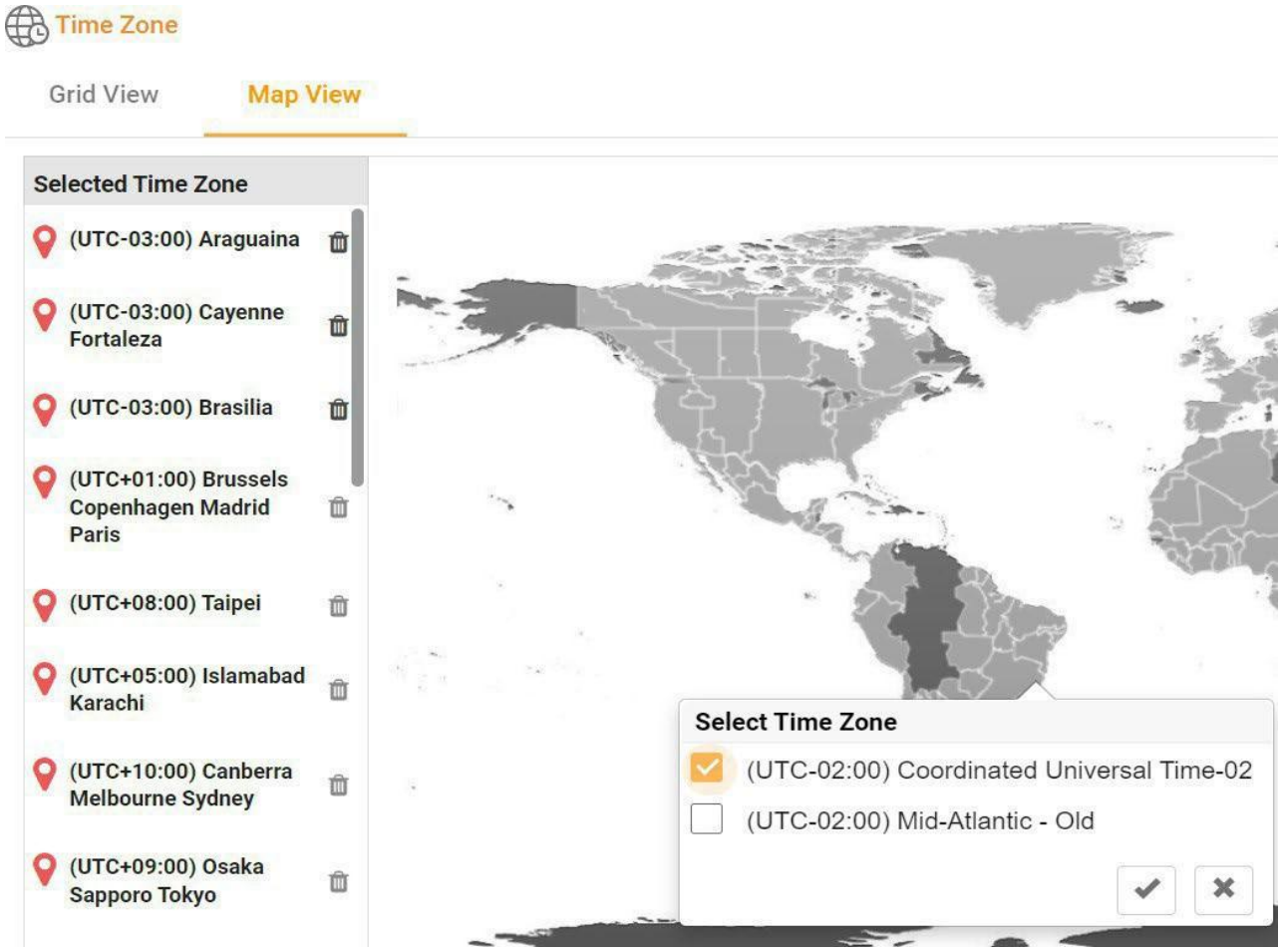
1. Перейдіть до перегляду **Grid** .



2. Виберіть часовий пояс і увімкніть цей пояс для кампанії.

Вигляд карти

1. Перейдіть до перегляду **карти** .



2. Натисніть на область на карті. З'являється спливаюче вікно з усіма часовими поясами для вибраної довготи.
3. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.

Часовий пояс системи

1. Перейдіть до **часового** поясу системи.
2. Цей вибір дозволяє системі розраховувати дані для Метрик продуктивності в реальному часі на основі заданого часового поясу.

Відповідність

Відповідність дозволяє завантажувати такі типи контактів:

- Не дзвонити (DNC) — реєстр DNC — це список номерів, які просили не турбувати їх небажаними дзвінками.
  Реєстр DNC — це список контактів, які просили не приймати небажані телефонні дзвінки. Крім того, DNC означає *«Не контактувати* » для електронної пошти та SMS каналів. Коли контакт позначено як DNC, усі канали (голосовий, SMS та електронна пошта) блокуються від подальшого небажаного спілкування.
- National Do Not Call (NDNC) — це реєстр DNC на національному рівні. Якщо номер зареєстрований за NDNC, жодна особа чи організація не робить небажаних дзвінків. NDNC також застосовується до *національних політик «Не контактувати* » для каналів SMS та електронної пошти, забезпечуючи відсутність небажаного спілкування будь-яким засобом.
- Попередня письмова згода (PEWC) — PEWC зобов'язує телемаркетологів отримувати попередню письмову згоду абонента для автоматичного набору або попередньо записаних телемаркетингових дзвінків на бездротові номери та попередньо записаних дзвінків на домашні стаціонарні лінії.

  Примітка: Зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.
- Customer Preferred Time (CPT) — це дозволяє налаштувати три різні часи дзвінків для клієнта через файл завантаження. Додаток надає контакт для дзвінка у зручний для клієнта час. Часові пояси також можна налаштовувати за потребою.

  Примітка:
  - Зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.
  - Якщо значення CPT дубльоване, записи не оновлюються, навіть якщо час початку та кінця відрізняються. Нове значення додається до таблиці CPT лише тоді, коли значення CPT є унікальним.

Імпортний файл

1. Виберіть **тип** завантаження та **режим** імпорту у випадаючому меню.
2. Виберіть **тип** файлу з **Text/CSV** або **Custom**.
3. Якщо тип файлу — Text/CSV, виберіть Роздільник . Використовуйте будь-який із наступних розділівників у файлі завантаження: кома (,), тире (-), долар ($), percent (%), pipe (|), circumflex або caret (^), амперсанд (&), зірочка (*) та Tab.
4. Натисніть **«Вибрати файл** » для імпорту та вибрати файл.

   Примітка: Якщо ви використовуєте додаток локалізованою мовою (окрім англійської), збережіть контактний файл для завантаження у кодування UTF-8.

5. Якщо для завантаження потрібен Профіль1 , оберіть у випадаючому списку.
   Для швидкого завантаження дивіться «Швидке завантаження» на сторінці 91.

Картографування полів

1. Перейдіть на **поле Mapping** Tab.
2. Виберіть код країни у випадаючому списку, щоб зіставити його з полем коду країни.
3. Виберіть дані DNC у випадаючому списку, щоб зіставити їх із полем даних DNC.
4. Виберіть код району у випадаючому списку, щоб відобразити його у поле коду зони.
5. Виберіть тип каналу у випадаючому списку, щоб віднести його до поля типу каналу. Ви можете обрати кілька типів каналів, таких як голосова пошта, електронна пошта, SMS та CPAAS.
6. Якщо тип завантаження — **NDNC**:
   a. Виберіть **дані NDNC** у випадаючому списку.
   b. Виберіть **поле «Дата** початку початку» та **«Дата** завершення» у випадаючому списку для відображення.
   c. Виберіть **формат** дати у випадаючому списку.
7. Якщо тип завантаження — **DNC**:
   a. Виберіть дані DNC у випадаючому списку.
   b. Якщо тип завантаження — **DNC**, активуйте **DNC Duration** , щоб вибрати тривалість із файлу завантаження. Щоб позначити цей контакт як DNC назавжди, увімкніть DNC Forever. Поле тривалості DNC активне лише якщо тип завантаження — DNC.
   c. TURN на **дійсній тривалості** , активуючи DNC Forever. Якщо це поле активоване, **поля Start** Date і **End** Date деактивуються.
   d. Виберіть **дату початку** та **дату завершення** , якщо **поле DNC**

      Forever не увімкнене. Примітка: Дата і час відображаються

      відповідно до встановленого часового поясу системи.
   e. Виберіть **формат** дати у випадаючому списку. Це поле видно лише при активації тривалості DNC.
8. Якщо тип завантаження — **PEWC**:
   a. Виберіть поле PEWC Data у випадаючому списку.
   b. Натисніть кнопку **«Згода** » або **«Незгода** », щоб вказати, чи має контакт бути переданий як «Згода» (згода користувача) або «Без згоди» відповідно до визначення «Попередньої явної письмової згоди».
9. Якщо тип завантаження — **CPT**,

1Профіль — це шаблон, який зберігає відображення списків завантажень і полів відповідності, які можна використовувати щоразу як при ручному, так і при автоматичному завантаженні. Вся конфігурація, що регулює ваше завантаження, зберігається в іменованому профілі — файл/база даних, облікові дані доступу, відображення бізнес-полів тощо, практично все, що пов'язано з завантаженням. Все, що потрібно зробити — це вибрати шлях до файлу, обрати профіль і завантажити файл.

1. Виберіть часовий пояс, вибравши опцію **Завантажити з файлу** або **Використати код** регіону. Якщо ви обираєте «Завантажити з файлу», виберіть поле «Часовий пояс», яке буде відображене з завантаженого файлу.
2. Виберіть **«Завантажити з файлу** », якщо хочете отримати CPT, як зазначено у контактному файлі завантаження. Переконайтеся, що ваш файл завантаження має часовий пояс. Виберіть часовий пояс і відзначте поле з завантаженого файлу, яке є часовим поясом для CPT. Переконайтеся, що часовий пояс у вашому файлі завантаження вже доступний у вашій заявці.
3. Виберіть **«Використовувати код** району», щоб використовувати часовий пояс коду як часовий пояс CPT.
4. Виберіть **День тижня** з завантаженого файлу у випадаючому меню для бажаного для клієнта дня тижня для отримання дзвінка. Файл завантаження повинен містити щонайменше два початкових послідовних оренди на день тижня, такі як Мо для понеділка, вівторок для вівторка тощо. Це обов'язкова сфера.
5. Виберіть **формат** часу з HH:MM та HH:MM:XM. Формат часу має відповідати формату, вказаному у файлі завантаження.
6. Виберіть **слот А Часпочатку 1**, **Слот А Кінецьчасу 2**, Слот В Часпочатку 3, Слот В Кінецьчасу 4, Слот С Часпочатку 5 та Слот С Кінецьчасу 6.

   Примітка: Вибір усіх трьох слотів не є обов'язковим. Однак, якщо ви обираєте кілька слотів, потрібно вибрати їх послідовно: спочатку слот A, потім слот B, а потім слот C.

1Виберіть поле, яке відображає бажаний клієнтом час початку слоту для першого або слота A. Це час, коли додаток передає контакт до набирача, з урахуванням будь-яких законодавчих обмежень для набору, які діють для цього слота.
2Виберіть поле, яке відображає бажаний клієнтом слот для першого або слот A. Це той час, коли контакт не передається до набирача.
3Виберіть поле, яке відображає бажаний клієнтом час початку слоту для другого або слоту B. Це необхідно як другий із трьох улюблених слотів, якщо перший слот завершився невдалим колом. Це час, коли додаток передає контакт до набирача. Наприклад, якщо час Слот A — 8 AM до 9 AM, і дзвінок не вдалося набрати через певні обмеження або недоступність клієнта, він буде набираний у визначеному тут слоті B, який може бути від 10 AM до 11 AM. Знову ж таки, це також підпадає під дію будь-яких законодавчих обмежень щодо набору номерів, які діють для цього слоту.
4Виберіть поле, яке відображає бажаний клієнтом слот для другого або слот B. Це той час, коли контакт не передається до набирача.
5Виберіть поле, яке відображає бажаний клієнтом час початку слоту для третього, або слот C. Це необхідно як останній із трьох улюблених слотів, якщо перший і другий слоти закінчуються невдалим колом. Це час, коли додаток передає контакт до набирача. Наприклад, якщо таймінг слоту A — 8 AM до 9 AM, і дзвінок не можна було набрати через обмеження або недоступність до клієнта; час слоту B — це 10 AM до 11 AM і не може бути виведений з тих самих причин, він буде виділений у слоті C, визначеному тут, який може бути від 2 PM до 3

PM. Знову ж таки, це також підпадає під дію будь-яких законодавчих обмежень щодо набору номерів, які діють для цього часу.

6Виберіть поле, яке відображає бажаний клієнтом час завершення слоту для третього, або слот C. Це той час, коли контакт не передається до набирача.

Категорія відповідності або кампанії

Примітка: це необов'язковий крок.

1. Перейдіть до **категорії Compliance або Campaign Specific** CategoryTab і виберіть **Campaign Specific DNC** або відповідні кампанії, щоб застосувати відповідність для вибіркових кампаній.
2. Оберіть **Категорійний Специфічний Демократичний Центр** і оберіть відповідні категорії кампаній, щоб застосувати компанію для вибіркових категорій кампаній.
3. Натисніть **Зберегти** .

Швидкий пошук

1. Виберіть **тип** завантаження та **категоріюТип**.
2. Введіть значення для пошуку. Це номер телефону контакту, позначеного як DNC, NDNC, CPT або PEWC.
3. Натисніть **«Знайти»**.
4. Для DNC та NDNC додаток відображає дані відповідності, категорію, дату початку роботи, дату та час завершення та тип.

   Примітка: поле Type застосовне для фільтрів DNC та NDNC. Дата та час відображаються відповідно до налаштованого часового поясу системи.
5. Для PEWC результат пошуку заповнює дані про відповідність, категорію, канал і тип згоди для всіх відповідних записів.
6. Для CPT результат пошуку заповнює дані про відповідність, категорію, канал, день тижня та часовий діапазон для слотів A, B та C (доступні слоти) для всіх відповідних записів.

Швидке завантаження

Для швидкого завантаження:

1. Виберіть **тип** завантаження та **тип каналу**. Ви можете вибрати кілька типів каналів.
2. Виберіть **категорію** з випадаючого меню.
3. Вводьте **дані** про відповідність, такі як дані DNC, NDNC або PEWC. Замість номера контактного телефону ви також можете ввести значення будь-якого бізнес-параметра, позначеного як DNC. Див. Бізнес-параметр.
4. Увімкніть Дійсну **Тривалість** , щоб встановити контакт як DNC назавжди.
5. Введіть **час** початку і **кінець**. Цей контакт залишається позначеним як DNC на обраний період.

   Примітка: Це застосовується лише якщо **галочка DNC Forever** не встановлена. Дата та час відображаються відповідно до налаштованого часового поясу системи.
6. Якщо тип завантаження — **PEWC**, натисніть кнопку **Згода** або **Відсутність згоди** , щоб вказати, чи має контакт передати це як Згода (згода користувача) або Незгода згідно з

визначенням Попередньої Явної Письмової Згоди.

7. Якщо тип завантаження — **CPT**, виберіть часовий пояс.
8. Виберіть **День тижня** для бажаного клієнтом дня тижня для отримання дзвінка.
9. Виберіть галочку для слота A. Виберіть час початку та кінець часу для бажаного клієнта часу дзвінка для цього слоту. Натисніть OK.
   Примітка: Дата і час відображаються відповідно до встановленого часового поясу системи.
10. Якщо вам потрібен інший слот, виберіть галочку для Слота B. Виберіть **Час** початку та **Кінцевий** час для бажаного часу виклику для цього слота. Натисніть **OK**.
11. Якщо вам потрібен третій слот, виберіть галочку для Слоту C. Виберіть **час початку** та **Кінець** часу для бажаного клієнтом часу дзвінка для цього слота. Натисніть **OK**.
12. Натисніть **«Завантажити»**.

Галузі

Галузі	Опис
Тип завантаження	Це визначає, які саме контакти з відповідністю — DNC, NDNC або PEWC — які завантажуються. **DNC** — DNC — це «Не дзвонити» (реєстр). Деякі регуляторні органи телекомунікацій надали користувачам телефонів можливість позначати себе як клієнти DNC. Жодна особа чи організація не повинні робити небажаний дзвінок або надсилати небажаний SMS на телефон, зазначений як DNC. **NDNC** — NDNC — це «Не дзвонити» (реєстр) на національному рівні. Якщо номер зареєстрований за NDNC, то жодна особа чи організація в зареєстрованій країні (де номер зареєстрований) не повинна робити небажаний дзвінок або надсилати небажане SMS. **PEWC** — PEWC — це попередня письмова згода. Ця композиція зобов'язує телемаркетологів отримувати попередню письмову згоду абонента для автоматичного набору або попередньо записаних телемаркетингових дзвінків на бездротові номери та попередньо записаних дзвінків на домашні стаціонарні лінії. PEWC — це відповідальність підприємства, яке організовує вихідні кампанії. Підприємство має переконатися, що цифри, які завантажуються для кампанії, відповідають скаргам PEWC.

Режим імпорту	Спосіб імпорту **Додаток**: Це додає завантажені записи до вже існуючого списку DNC/NDNC/PEWC. **Перезапис**: Це очищає існуючий список і додає новий

	Записи до списку. **Видалення**: Записи у списку DNC/NDNC/PEWC, що відповідають тим, що завантажуються, видаляються.
Тип файлу	Тип файлу для імпорту. Якщо ви використовуєте додаток локалізованою мовою (окрім англійської), збережіть контактний файл для завантаження у кодування UTF-8.
Розмежувач	Перелік символів у окремі поля даних у файлі. Використовуйте будь-який із наступних розділівників у файлі завантаження: кома (,), тире (-), долар ($), percent (%), pipe (|), circumflex або caret (^), амперсанд (&), зірочка (*) та Tab.
Назва профілю	Перелік профілів. Профіль — це шаблон, який зберігає відтворення списків завантажень і полів відповідності, які можна використовувати щоразу як при ручному, так і при автоматичному завантаженні.
Код країни	Бізнес-поле у файлі завантаження має бути відображене як код країни
Дані DNC	Поле для відображення як фільтр для даних DNC
Код телефону	Бізнес-поле має бути відображене як код району. Відповідність закону штату для цієї кампанії відповідає коду області, налаштованому в System. Застосовується закон штату, що належить цьому коду зони.
Тип каналу	Спосіб спілкування для застосування DNC upload, наприклад Voice, Email або SMS. Ви можете вибрати кілька типів каналів у галочку.
Тривалість DNC	Тривалість контактів, які мають бути позначені як DNC.
DNC Forever	DNC назавжди дозволяє завантажувати контакти до DNC/NDNC/PEWC назавжди
Кампанії, специфічні	Специфічні деталі для кампанії
Специфічні для категорії	Списки Категорії
Кампанія	Назва кампанії
Групи кампанії	Назва кампанійної групи

Глобальне завантаження

Глобальне завантаження дозволяє завантажити один список лідів у кілька кампаній відповідно до критеріїв, визначених для кожної з них. Цей розділ присвячений налаштуванням глобальних даних завантаження, таких як інформація про файли та умови.

Користувач може виконувати наступне:

- Завантажити контакти
- Глобальна конфігурація завантаження

Глобальне завантаження допомагає зіставити контактні поля з типом даних. Ви можете додати додаткові умови до списку контактів, натиснувши плюс поруч із правилом (Додати умову) і створити додаткові набори умов.
Умови в межах множини умов об'єднуються разом під час оцінки правила. Кожна умова об'єднана OR з будь-якими іншими наборами умов.

Завантажити контакти

Імпортний файл

1. Натисніть іконку + **Add** і перейдіть до **Завантажити контакт**.
2. Виберіть **тип** з **тексту/CSV** або **іншого**. Інші формати підтримують лише JSON.
3. Натисніть **«Вибрати файл** » і виберіть контактний файл для завантаження.

   Примітка: Якщо ви використовуєте додаток локалізованою мовою, відмінною від англійської, збережіть контактний файл для завантаження у кодування UTF-8.
4. Виберіть **шаблон** файлу з глобальних конфігурацій завантаження.

Схема даних

1. Перейдіть до **Data Schema**. Усі поля у файлі шаблону відображаються у випадаючому списку. Визначте характеристики кожного з полів.
2. Виберіть **тип даних у Float** , String **,** Number **та**DateTime .
3. Якщо вибраний тип даних — **DateTime**,

виберіть **формат**. **Конструктор виразів**

1. Перейдіть до **Expression Builder** і натисніть **CREATE NEW**.
2. Вводьте **ім'я виразу**.
3. Виберіть **функцію** у випадаючому списку. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми (поля заголовка у файлі завантаження) та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**.

4. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 1. Для цього виразу можна обрати три параметри. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
5. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 2. Для цього виразу можна обрати три параметри. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
6. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 3. Для цього виразу можна обрати три параметри. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
7. Натисніт

ь **«Зберегти»**.

Стан

будівництва

1. Перейдіть до **Build Condition** Tab. Це відображає умови збірки для кампанії та профіль. Користувач може редагувати або видаляти умову з **Дії**.
2. Натисніть **+ Add Condition** , щоб створити нову умову.
3. Виберіть **назву** кампанії та **ім'я** профілю у випадаючому меню.
4. Є два способи завантажити файл. Це контролюється конфігурацією *Record-sMovedToAllMatchedConditions* у *web.config* компонента *LCMGlobalUploader* .
   a. Правда — для кількох кампаній, де контакт задовольняє умови для кількох кампаній
   b. False — до однієї кампанії, де контакт завантажується в першу кампанію, що відповідає умові.
5. Щоб увімкнути або вимкнути **Advanced Builder**, дивіться Advance Build Condition.
6. Натисніть **«Завантажити»**.

Глобальна конфігурація завантаження з використанням тексту та CSV

Щоб дізнатися, як виконати глобальну конфігурацію завантаження за допомогою Text і CSV, дивіться розділи Configuration Using Text та CSV.

Глобальна конфігурація завантаження за допомогою API

Щоб дізнатися, як виконати глобальну конфігурацію завантаження за допомогою API, дивіться розділ Конфігурація з використанням API.

Глобальна конфігурація завантаження з використанням JSON або фіксованої ширини

Щоб дізнатися, як виконати глобальну конфігурацію завантаження з використанням текстових або JSON-файлів, дивіться розділ «Конфігурація з використанням JSON або фіксованої ширини» на наступній сторінці

Оновлення статусу глобального завантаження

1. Виберіть глобальний список ID і натисніть **іконку меню** в **розділі Action**.
2. Залежно від поточного статусу, меню відображає опції. Виберіть відповідний варіант для зміни статусу.

Видалити глобальне завантаження

1. Виберіть глобальний список ID і натисніть **іконку меню** в **розділі Action**.
2. Виберіть **Видалити**.

Галузі

Галузі	Опис
Глобальний список ID	Список ID виділений додатком на момент завантаження.
Назва файлу	Ім'я файлу, що містило контакти для завантаження.
Час завантаження	Дата і час завантаження списку. Він базується на часі, налаштованому в системних налаштуваннях.
Обробка	Кількість оброблених контактів зі списку.
Неперевершений	Кількість контактів, які не збігалися зі списку. Натисніть «завантажити», щоб завантажити список неперевершених рекордів.
Помилка	Кількість контактів, які показують помилку під час завантаження. Натисніть «Завантажити», щоб завантажити список записів про помилки.
Кампанія Global List	Розгорніть, щоб побачити кількість контактів, завантажених у кожну кампанію

Статус	Визначте статус контактів. Активний — Цей статус означає, що список активний, тобто завантаження контактів успішне, і контакти будуть доставлені до набирача. Зупинено — цей статус означає, що список зупинено. Контакти завантажуються у відповідні кампанії, але не доставляються до набирача. Не вдалося — всі контакти з цього списку не завантажуються до

Галузі	Опис
	кампанії. Завершено — Контакти успішно завантажуються у відповідні кампанії.
Відсоток завершеності передач	Відсоток завершення обчислюється за формулою: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Дія	Запишіть дії, які потрібно здійснити
Стоп	Зупиняє завантаження контактів у різні кампанії та делівер на дзвінку.
Почати	Резюме завантажувало доставку контактів на набирач.
Постійна зупинка	Назавжди припиняє доставку контактів із цього списку. Ця дія незворотна.

Конфігурація з використанням JSON або фіксованої ширини

Імпортний файл

1. Виберіть **джерело** для завантаження.
   a. Виберіть **новий** файл, щоб налаштувати новий файл для глобального завантаження.
   b. Виберіть **існуючий** файл, щоб оновити умови до існуючого файлу.
2. Якщо вибране **джерело** нове , виберіть **роздільник**
3. Виберіть **тип** файлу.
   a. **Текст/CSV** - Виберіть це, щоб завантажити контакт із плоского файлу. Поля у плоскому файлі можна розділяти комою, Tab або власним роздільником.
   b. **API** - Якщо ви не використовуєте плоский файл, ви також можете використати шаблон для завантаження контактів за допомогою API.
   c. **Інші** — якщо ви обираєте Інші, виберіть відповідний формат із Fixed Width (форматовані текстові файли без заголовків) або JSON (опція за замовчуванням).

      Примітка: Якщо ви використовуєте додаток локалізованою мовою (окрім англійської), збережіть контактний файл для завантаження у кодування UTF-8.
4. Якщо ви завантажуєте з файлу, виберіть файл для завантаження.

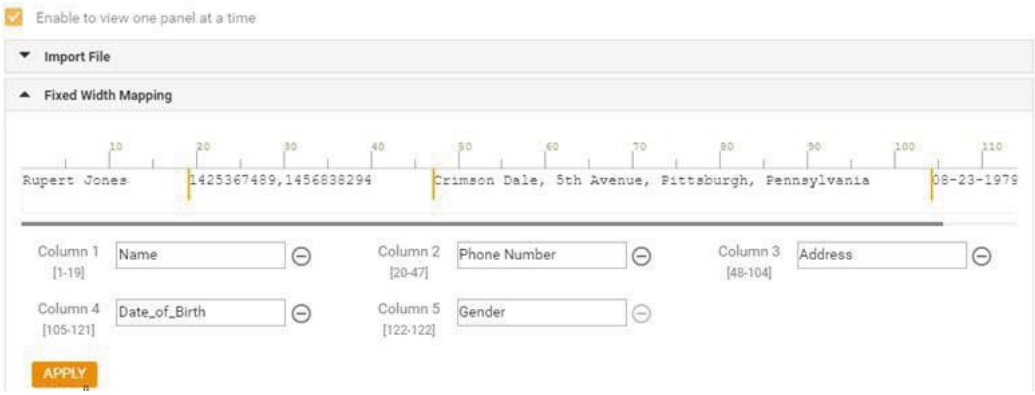
Примітка: переконайтеся, що ім'я файлу, яке ви вводите для завантаження, починається з того ж рядка. Наприклад, ви регулярно отримуєте файли з стороннього додатку (CRM) для завантаження. Якщо файл, який ви тут вважаєте, Contact.txt, усі файли, розміщені стороннім додатком, повинні починатися з цієї назви. Стороння заявка може додати часову мітку або унікальну ID для ідентифікації — наприклад, Contact_MMDDYYYY.txt або Contact_000001.txt відповідно. Якщо додаток знаходить файл, що відповідає початковому рядку (у цьому випадку Contact), файл забирається для завантаження.

Примітка: Якщо у вашому контактному файлі є додаткові бізнес-поля, заголовки цих полів не повинні містити спеціальних символів Anywhere. Також переконайтеся, що заголовок файлу для цих полів не починається з числа. Якщо ви використовуєте Custom Delimiter, виберіть роздільник, який ви використовували у файлі завантаження, щоб розділити поля даних.

Фіксована ширина

Ця опція застосовується лише якщо вибраний формат файлу — **«Інші»**.

1. Виберіть запланований TXT-файл, з'являється розділ Фіксована Ширина.



2. Перший рядок даних із файлу відображається на масштабі символів. Він дозволяє розділяти стовпці та визначати заголовки для кожного з них.
3. Натисніть на місця вздовж рядка даних, щоб позначити межі для кожного стовпця. Максимум 128 char-acters дозволяється в кожній колонці.
4. Перший встановлений стовпець називається Колонкою 1, а наступні стовпці нумеруються відповідно. Діапазон символів також задається для кожного стовпця. Діапазон для першого стовпця починається з 1. Кінцева точка стовпця є початковою точкою наступного.
5. Визначте заголовок для кожного стовпця в текстовому полі, який буде розміщений уздовж кожного з них.

   Примітка: Для завантаження рекомендують лише TXT-файли без заголовків. Якщо завантажується TXT-файл із заголовком, заголовок вважається записом. Будь-яке невідповідність заголовка не відображається в історії глобального завантаження. Їх

можна отримати з папки журналу помилок у глобальному шляху завантаження.

6. Щоб видалити стовпець, натисніть **«Видалити** вздовж нього» та підтвердьте це у спливаючому вікні «Підтвердження видалення». Останній стовпець не можна видалити.
7. Натисніть **кнопку APPLY** , щоб зберегти зміни. Після застосування змін неможливо скасувати. Заголовки стовпців тепер заповнюються для відображення даних у наступних полях. Перейдіть до розділу «Відображення полів», щоб відобразити заголовки з полями.

Схема даних

1. Перейдіть до **Data Schema**. Усі поля у файлі шаблону відображаються у випадаючому списку. Визначте характеристики кожного з полів.
2. Виберіть **тип даних у Float** , String **,** Number **та**DateTime .
3. Якщо вибраний тип даних — **DateTime**,

виберіть **формат**. **Конструктор виразів**

1. Перейдіть до **Expression Builder** і натисніть **CREATE NEW**.
2. Вводьте **ім'я** виразу.
3. Виберіть **функцію** у випадаючому списку. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми (поля заголовка у файлі завантаження) та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**.
4. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 1. Існує три параметри, які ви можете обрати для цього досвіду. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
5. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 2. Існує три параметри, які ви можете обрати для цього досвіду. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
6. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 3. Існує три параметри, які ви можете обрати для цього досвіду. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
7. Натисніть **«Зберегти**».

Стан

будівництва

1. Перейдіть до **Build Condition** Tab. Це відображає умови збірки для кампанії та профіль. Користувач може редагувати або видаляти умову з **Дії**.
2. Натисніть **+ Add Condition** , щоб створити нову умову.
3. Виберіть **назву** кампанії та **ім'я** профілю у випадаючому меню.

4. Є два способи завантажити файл. Це контролюється конфігурацією *Record-sMovedToAllMatchedConditions* у *web.config* компонента *LCMGlobalUploader* .
    a. Вірно — для кількох кампаній, де контакт відповідає умовам для кількох кампаній
    b. False — до однієї кампанії, де контакт завантажується в першу кампанію, що відповідає умові.
5. Щоб увімкнути або вимкнути **Advanced Builder**, дивіться Advance Build Condition.
6. Натисніть **«Завантажити»**.

Умова збірки відображає такі поля:

Назва поля	Опис
SequenceID	Це послідовність ID для кампанії, де відбувається процес контакту.
Кампанія	назва кампанії;
Назва профілю	Назва профілю.
Стан	Назва стану.
Дія	Дія, яку потрібно виконати.

Конфігурація за допомогою API
Імпортний файл

1. Натисніть іконку + **Add** і перейдіть до **глобальної конфігурації** завантаження.
2. Виберіть **джерело** для завантаження.
    a. Виберіть **новий** файл, щоб налаштувати новий файл для глобального завантаження.
    b. Виберіть **існуючий** файл, щоб оновити умови до існуючого файлу.
3. Якщо вибране **джерело** нове , виберіть **роздільник**
4. Виберіть **API** як **тип** файлу. Якщо ви використовуєте Global Upload API для завантаження контактів, оберіть цю опцію. Для цього потрібен шаблон (джерело даних), що містить контактні дані. Ви можете призначити поля у шаблонному файлі зі схемою даних, записувати умови та завантажувати контакти.
5. Введіть **ім'я** шаблону. Шаблон містить вимоги до введення, як вимагається API.

Схема даних

1. Перейдіть до **Data Schema**. Усі поля у файлі шаблону відображаються у випадаючому списку. Визначте характеристики кожного з полів.

2. Виберіть **тип даних у Float** , String , Number **та**DateTime .
3. Якщо вибраний тип даних — **DateTime**,

виберіть **формат**. **Конструктор виразів**

1. Перейдіть до **Expression Builder** і натисніть **CREATE NEW**.
2. Вводьте **ім'я** виразу.
3. Виберіть **функцію** у випадаючому списку. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми (поля заголовка у файлі завантаження) та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**.
4. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 1. Існує три параметри, які ви можете обрати для цього досвіду. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
5. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 2. Існує три параметри, які ви можете обрати для цього досвіду. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
6. Натисніть **«Налаштування** » за параметром 3. Існує три параметри, які ви можете обрати для цього досвіду. Для функцій Left, Right, Substring і Replace заповнюються всі поля схеми та системні поля. Виберіть одну з них і натисніть **Select**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, ви можете обрати лише **зараз**.
7. Натисніть **«Зберегти»**.

Стан будівництва

1. Перейдіть до **Build Condition** Tab. Це відображає умови збірки для кампанії та профіль. Користувач може редагувати або видаляти умову з **Дії**.
2. Натисніть **+ Add Condition** , щоб створити нову умову.
3. Виберіть **назву** кампанії та **ім'я** профілю у випадаючому меню.
4. Є два способи завантажити файл. Це контролюється конфігурацією *RecordsMovedToAllMatchedConditions* у *web.config* компонента *LCMGlobalUploader* .
   a. Вірно — для кількох кампаній, де контакт відповідає умовам для кількох кампаній
   b. False — до однієї кампанії, де контакт завантажується в першу кампанію, що відповідає умові.
5. Щоб увімкнути або вимкнути **Advanced Builder**, дивіться Advance Build Condition.
6. Натисніть **«Завантажити»**.

Бізнес-результати

Бізнес-результат — це розпорядження, визначене агентом на основі результату взаємодії з клієнтом. Бізнес-результат визначає правила відкликання та закриття для кожного бізнес-результату.

Наприклад, власник кредитної картки може підтвердити, що сплачує залишок. Ваш опис може бути підтверджений на оплату. У цьому випадку ви можете розглядати цей бізнес-результат як Успіх. Ви можете налаштувати бізнес-результат так, щоб закрити контакт, якщо він успішний. Навпаки, якщо власник кредитної картки відмовляється платити, ваш опис може бути відмовлений у оплаті, і ви можете встановити бізнес-результат як невдалий. Знову ж таки, ви можете налаштувати бізнес-результат так, щоб перенести контакт на пізніший термін.

Користувач може створити новий бізнес-результат, редагувати та видаляти бізнес-результат.

Результати синхронізації платформи

Примітка: **Global_<dialername>_Wrap up** застосовується до Webex Contact Center. Бізнес-результати доступні агенту на робочому просторі.

Коли агент синхронізує набирач із додатком Campaign Manager, підсумкові коди отримуються і відображаються у групі **Global_<dialername>_Wrap** up. Менеджер кампанії надає пріоритет визначеному коду Wrap-up над бізнес-результатом, встановленим у Agent Desktop.

Ви не можете додати новий бізнес-результат або видалити бізнес-результат із групи. Ви можете визначити «Батьківські результати» на наступній сторінці та змінити властивості бізнес-результатів, такі як **Тип** результату, **Час** перепланування, **Максимальна повторна спроба**, **Пріоритет**, **Лід Бал** тощо.

Додайте новий бізнес-результат

Група результатів бізнесу

1. Натисніть Add і перейдіть до результату Add Business.
2. Введіть **назву** та опис групи результатів бізнесу.
3. Натисніть **«Далі».**

Результати для батьків

1. Перейдіть до **Parent Outcomes** Tab і натисніть **Додати**.
2. Введіть **ім'я** результату батька та **опис** результату батька.
3. Натисніть **Зберегти** під **Action** Tab.
4. Натисніть **«Далі».**

Результати

1. Перейдіть до **Результат** Tab і натисніть **Додати**.
2. Введіть **ім'я результату** та виберіть **ім'я** батька з випадаючого меню.
3. Виберіть **тип** результату, наприклад невдача або успіх.
4. Введіть **час** перенесення, **максимальну спробу**, **пріоритет** і **лід-бал**.
5. TURN **Близький контакт** до **ON** , щоб закрити контакт.
6. TURN **Видалити контакт** у **ВКЛ** , щоб видалити режим.
7. Натисніть **Зберегти** під **Action** Tab.
8. Натисніть **Зберегти** .

Редагувати або видалити бізнес-результат

Користувач може редагувати та видаляти бізнес-результат.

Відредагувати результат

1. Виберіть бізнес-результат і натисніть **Edit** у **розділі Action** Tab.
2. Оновіть параметри та натисніть **Update**

Group. **Видалити результат**

1. Виберіть бізнес-результат і натисніть **Видалити** в **розділі Action** Tab.
2. Прочитайте попередження і натисніть **Видалити** , щоб видалити бізнес-результат

Галузі

Поле	Опис
Опис групи з результатами бізнесу	Опис групи бізнес-результатів
Назва результату батька	Назва результату для батьків

Опис результатів батьків	Опис результату для батьків
Дія	Визначає дії, які потрібно вжити для досягнення результату. Користувач може редагувати або видаляти результат.
Результати	Назва результату. Результат — це диспозиція, встановлена агентом на основі результату взаємодії з cus-tomer.
Тип результату	Визначає тип результату, такий як невдача або успіх
Час перенесення	Визначає день і час, до яких контакт має бути перенесений для визначення результату
Макс Ретрі	Це кількість повторних спроб, дозволених, коли агент встановлює бізнес-результат для дзвінка. Після досягнення цього номера контакт набирається до наступного дійсного режиму. Якщо інших дійсних режимів немає, додаток продовжує повторювати цей контакт у цьому режимі, доки не буде досягнуто щоденних або глобальних повторних спроб.
Пріоритет	Визначає пріоритетний порядок результату. Відкоригуйте номер відповідно для передачі цього контакту з вищим пріоритетом.
Головний бал	Це не стосується поточного релізу.
Тісні контакти	Вкажіть, чи потрібно закрити контакт.
Зберегти друковану плату	Можливість особисто зателефонувати тому ж агенту. поточний підключений дзвінок є особистим контактом для зворотного дзвінка і після вирішення його потрібно підтримувати як контакт PCB, TURN Keep PCB switch ON.

Штат, код області та поштовий індекс

Розділ State/Area/Mail Code забезпечує дотримання місцевих правил телемаркетингу, керуючи конкретними штатами часами дзвінків, кодами та поштовими індексами. Вона веде головний перелік поштових та телефонних кодів, відіпонованих відповідно до їхніх штатів і часових поясів, що дозволяє дотримуватися законодавчих вимог для осіб, що співпрацюють, у дозволений час, включно з вихідними та іншими відповідними періодами.

Додати штат

Виконайте наступні кроки для додавання нового стану:

1. Перейдіть до **State/Area/Zip Code** у системному меню.
2. Перейдіть до State і натисніть **Add State**.
3. Введіть назву **штату** .
4. Виберіть **назву** зони у випадаючому списку.
5. Натисніть **Зберегти** .

Додати поштовий індекс

Виконайте наступні кроки для додавання нового поштового індексу:

1. Перейдіть за поштовим індексом Tab.
2. Натисніть на **Додати поштовий індекс**.
3. Введіть **поштовий індекс**.
4. Виберіть **назву** зони у випадаючому списку. Це обов'язкова сфера.
5. Виберіть штат у випадаючому списку. Це також обов'язкова сфера.
6. Перемикайте **кнопку Block State** , щоб заблокувати статус, якщо потрібно.
   a. Якщо вимикач увімкнено, введіть **дату початку та** час початку, коли статус слід заблокувати.
   b. Введіть **дату завершення та час** , щоб визначити, коли блокування закінчиться.
7. Натисніть **Зберегти** під **Action** Tab, щоб зберегти запис.

Імпорт поштового індексу

Щоб імпортувати **поштовий** індекс:

1. Перейдіть у **поштовий індекс** імпорту.
2. Натисніть **«Вибрати файл** » і виберіть файл поштового індексу.
3. Відзначте поле з завантаженого файлу. Виберіть відповідні значення з випадаючого меню для відображення. Відзначте **поштовий індекс**, **назву** зони та **штат**. Це обов'язкові поля. Стан, зазначений у файлі, повинен бути доступний у системі для правильного відображення поля.
4. Натисніть **Імпорт**.

Імпортуйте поштовий індекс для блокування або розблокування

Щоб імпортувати файл поштових індексів для блокування або розблокування:

1. Перейдіть до **блокування/розблокування**.
2. Виберіть тип файлу з **розділу Блокувати** або **Розблокувати**.
3. Натисніть **«Вибрати файл** » і виберіть файл поштового індексу.
4. Виберіть Дату/Час початку та **Дату/** Час завершення для блокування або розблокування поштового індексу. Він відображає час на основі налаштованого часового пояса системи.
5. Усі поля у вашому текстовому файлі відображаються у випадаючому списку в **розділі відображення** полів. Виберіть **поштовий індекс** у випадаючому меню для картування.
6. Натисніть **Імпорт**.

Додайте код області

Щоб додати код телефону:

1. Перейдіть до **коду** Area CodeTab і натисніть **Add Area Code**.
2. Введіть **код** району у числовому значенні.
3. Виберіть **назву** зон у випадаючому списку, щоб відобразити код регіону.
4. Виберіть штат зі списку вниз.
5. TURN **статус** блоку коду телефону на **Включено** або **Вимкнено**. Це дозволяє блокувати та розблокувати код регіону.
   a. Якщо вимикач увімкнено, введіть **дату початку та** час початку, коли статус слід заблокувати.
   b. Введіть **дату завершення та час** , щоб визначити, коли блокування закінчиться.
6. Натисніть **Зберегти** під **Action** Tab.

Імпорт коду області

Щоб імпортувати код зони:

1. Натисніть **Імпортувати код** регіону.
2. Натисніть **«Вибрати файл** » і виберіть файл коду регіону.
3. Виберіть відповідне значення зі списку випадаючих списків для відображення. Відобразіть **код** району, **назву** зони та **штат**. Це обов'язкові поля. Стан, зазначений у файлі, повинен бути доступний у системі для правильного відображення поля.
4. Натисніть **Імпорт**.

Імпорт коду області для блокування або розблокування

Додаток не передає заблоковані контакти зони до наборника. Використовуйте функцію

BLOCK / UNBLOCK у функції коду регіону для блокування доставки контактів.

Щоб імпортувати файл кодів регіону для блокування або розблокування:

1. Перейдіть за **кодом** зони> **блоку/розблокуванням**.
2. Виберіть тип файлу з **розділу Блокувати** або **Розблокувати**.
3. Натисніть **«Вибрати файл** » і виберіть файл коду регіону.
4. Виберіть Дату/Час початку та **Дату/Кінцеву Дату/Час** для блокування або розблокування коду зони. Він відображає час на основі налаштованого часового пояса системи.
5. Виберіть **код** області у випадаючому меню для картування.
6. Натисніть **Імпорт**.

Редагуйте код або поштовий індекс

1. Виберіть код області або поштовий індекс і натисніть **«Редагувати** » у розділі «Дія».
2. Оновіть деталі. TURN **вмикати** перемикач статусу блоку, щоб заблокувати код або поштовий індекс.
3. Натисніть **Зберегти** .

Після завершення **розділу Штат/Район/Поштовий індекс** переходьте до створення Державної **групи**.

Галузі

Галузі	Опис
Поштовий індекс	Поштовий індекс, що складається з п'яти або дев'яти цифр.
Стан	Назва штату
Статус блоку	Визначає, чи заблоковано або розблоковано певний регіон або поштовий індекс
Дата/Час початку	Дата та час початку блокування або розблокування коду регіону або поштового індексу
Дата/Час завершення	Дата та час завершення блокування або розблокування коду області або поштового індексу
Дія	Дозволяє редагувати або видаляти код області або поштовий індекс

Державне право

У деяких країнах окремі штати можуть мати окремі правила телемаркетингу та протоколи дзвінків. Модуль State Law дозволяє визначати конкретний час виклику та інші вимоги до відповідності.

Розділ State Law Group дозволяє визначати та керувати групами штатів. Ви можете налаштувати час дзвінків та інші налаштування відповідності для цих груп, забезпечуючи дотримання чинних законів і норм для кожного штату, що входить до групи.

Примітка: Державна юридична група може бути пов'язана з кількома кампаніями одночасно.

Приклад: Штат може мати правило, що телемаркетологи повинні дзвонити лише з 8:00 AM до 6:00 PM у будні та з 8:00 AM до 14:00 PM у суботу, без дзвінків у неділю. Ви можете налаштувати свій додаток так, щоб контакти доставлялися для набору лише в ці години, і будьте впевнені, що контакт не буде доставлений із порушенням закону штату.

Може бути також поєднання законів — не обмежуючись лише цими прикладами:

Стан 1 — дзвінки клієнту, які не дозволені в жодному режимі між 9 PM та 6 AM; на стаціонарний телефон Home дозволений лише між 7 AM та 9 AM, крім неділь; до мобільного дозволено лише з 10 AM до 2 PM з понеділка по п'ятницю. Також діють обмеження щодо голосової пошти.

Стан 2 - Дзвінки клієнту Home дозволені лише з 6 PM до 8 PM крім неділі; офісний стаціонарний телефон дозволений лише з 10 AM до 1 PM з понеділка по п'ятницю; жодних дзвінків у неділю; Немає небажаного SMS між 6 PM і 6 AM.

State Law Groups Tab дозволяє налаштувати вашу заявку відповідно до законодавчих вимог щодо набору номерів, надсилання SMS/електронної пошти або навіть голосових повідомлень. Окрім Державної юридичної групи, переконайтеся, що ви налаштували Compliance Conditions Builder (CCB), який застосовує конкретну групу умов CCB до конкретних штатів. Ці юридичні групи штатів призначені для різних кампаній для відповідного набору контактів. Юридична група штату може бути пов'язана з кількома кампаніями одночасно.

Щоб додати групи з законодавства штатів:

1. Перейдіть у розділ State **Law Groups і натисніть** Add **State Law Group**.
2. Введіть **назву** групи та **опис** групи.
3. Натисніть іконку **+** , щоб додати кілька станів.
4. Натисніть **«Зберегти**». Штат за замовчуванням автоматично створюється за допомогою часового поясу системи для цієї групи законодавства штату. Ви можете видалити відображений стандартний стан лише тоді, коли принаймні один інший штат буде відображений у групу законодавства штатів.

Щоб додати штат до групи з законодавства штату:

1. Виберіть назву групи штату та натисніть **«Редагувати**».
2. Натисніть **Add State** , щоб додати штат до групи.
3. Виберіть **назву** штату у випадаючому списку.
4. **Назва** зони відображає часовий пояс системи і не може бути редагована.
5. Введіть **час початку** та **час зупинки** , протягом яких можна набрати контакти.
6. Якщо це доречно, натисніть **«Встановити час** дня», щоб визначити період набору спеціально для кожного дня тижня.

Примітка: якщо ви не обираєте жодного дня, він застосовується до всіх днів тижня.

Режим додавання

Примітка: Зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

1. Перейдіть до **Modes** Tab.
2. Увімкнути **всі режими** для активації всіх режимів.
3. Якщо **перемикач усіх режимів** не активований, виберіть **режим** у випадаючому списку.
4. Введіть **час** початку і **час зупинки**. Ці поля визначають часове вікно, протягом якого активуються вибрані режими.
5. Натисніть **+** іконку, щоб додати кілька режимів.

Групи з дотримання вимог

Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

1. Перейдіть до **групи відповідності** Tab.
2. Перемістіть необхідні групи з **доступних груп** відповідності до **поля вибраних груп відповідності** .

Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

1. Активуйте опцію **бажаного часу** для клієнта. Після активації він гарантує, що будь-які спроби контакту здійснюються лише в межах встановлених клієнтом термінів.
2. Активуйте **опцію прискореного набору** , якщо контакт потрібно доставити до Державної групи.

Особливість Державної юридичної групи

1. Перейдіть на **розділ** State Law GroupTab.
2. За потреби активуйте **Customer Preferred Time** (CPT).
3. Натисніть **Зберегти** .

Свято

1. Перейдіть на **Holiday** Tab.
2. Виберіть **свято** для штату. Кнопка «Вибрати **все** » дозволяє вибрати всі свята.

   Примітка: У заявці вказані свята на поточний і наступний рік.
3. Натисніть **Зберегти** .

Оновлення законодавства штату

1. Виберіть назву штату або назву групи штатів і натисніть **«Редагувати»**.
2. Оновіть деталі та натисніть **Зберегти**.

Видалити закон штату

1. Виберіть назву штату або назву групи штату та натисніть **Видалити**.
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Поле	Опис

Назва штату	Назва штату
Назва групи	Назва державних груп
Опис	Опис державної групи
Назва зони	Часовий пояс штату PR
Час початку і зупинки	визначає час початку та час зупинки, в межах яких контакти можна набирати для відповідного стану.
Global Select	Дозволяє обирати всі поштові та регіональні коди одночасно
Поштовий індекс	Поштовий індекс штату
Код телефону	Код телефону
Дія	Дозволяє видаляти або редагувати штат або групу штатів
Усі режими увімкнено	Активує всі режими одночасно
Бажаний час для клієнта	Дозволяє час, який вказує клієнт
Вибране свято	Дозволяє обрати свята, що застосовуються до цього штату

Свята

Свята визначають перелік свят на основі різних географічних регіонів з огляду на свята, святкування, річниці народження тощо, а також поєднані з кампаніями. Це дні, коли кампанії зазвичай не проводяться. Ви можете додати свята, які доступні по всій заявці. Після додавання ви зможете відобразити ці святкові дні з різними кампаніями залежно від місцевої географії.

Додай нове свято

1. Натисніть **«Додати свято** » та введіть **назву «Святковий заголовок»**.
2. Введіть **дату** початку та **закінчення** свята.
3. Натисніть **Зберегти** .
4. Виберіть **Свято** та натисніть **Додати Свято до кампанії**.
5. Виберіть відповідні кампанії у спливаючому вікні для карти. Щоб вибрати всі кампанії, виберіть галочку в заголовку сітки.
6. Натисніть **Зберегти** .

Додати свято до кампанії

Ця функція активує вас для пов'язання свята з кампанією. Для цього виберіть свято і натисніть **«Додати свято до кампанії»**. Виберіть кампанії, які хочете відобразити до обраного свята, і натисніть **Зберегти**.

Картографування свят

Функція Holiday Mapping дозволяє переглядати та керувати асоціацією між святами та campaign, що їм прикріплено, що полегшує відстеження та оновлення цих з'єднань.

Примітка: Add Holiday Group та Import Holiday не увімкнені у цьому релізі.

Галузі

Поле	Опис
Святковий титул	Титул для свята.
Дата початку роботи	Дата початку відпустки
Дата завершення	Дата завершення свята.

URL

URL дозволяє вбудувати будь-яку власну сторінку або вебсайт у додаток Campaign Manager, щоб запускати їх із Campaign Manager. Це усуває необхідність переглядати часто бачені веб-сторінки, відкриваючи інший браузер Tab.

Користувач може додавати, редагувати, вмикати, вимикати або видаляти URL. Увімкнувши системне меню, у меню System з'являється ярлик до URL у меню. Це допомагає отримати доступ до URL одним кліком без необхідності переходити на цей екран.

Додати URL

Щоб додати нову URL:

1. Натисніть **Додати URL** і введіть назву **веб-сторінки**.
2. Введіть **URL-адресу** та **її опис** .
3. Натисніть **URL Логотип** логотипу URL і виберіть зображення.
4. Натисніть **«Зберегти»**. URL додається до списку.
5. За потреби увімкніть **меню** Enable to Up, щоб відобразити ярлик до цього URL у системному меню. Це допоможе вам отримати доступ до URL одним кліком без необхідності переходити на цей екран.

Оновлення URL

1. Виберіть URL для оновлення і натисніть **Редагувати**.
2. Оновіть деталі та натисніть **Зберегти**.

Видалити URL

1. Виберіть URL для оновлення і натисніть **Видалити**.
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Поле	Опис
Ім’я	Назва url
Опис	Опис url
URL	Уніфікований локатор ресурсів (URL) для налаштування додатку
Увімкнути в меню	Відобразіть ярлик до цього URL у системному меню. Це допоможе вам отримати доступ до URL одним кліком без необхідності переходити на цей екран.
Дія	Дозволяє видаляти або редагувати URL

Профіль

Профілі використовуються для завантаження контактів, очищення контактів або завантаження відповідності, таких як контакти DNC, NDNC, PEWC або CPT. Різні дії, пов'язані з такими завантаженнями, налаштуванням параметрів, відображенням різних полів тощо, обробляються на рівні профілю і не зобов'язані повторюватися під час завантаження.

Створити профіль

Щоб додати профіль:

1. Натисніть + **Додати** , щоб створити новий профіль.
2. Виберіть **тип** профілю у випадаючому меню. Виберіть один із таких варіантів:
    a. Виберіть **«Завантажити контакти** », щоб завантажити контакти для доставки на набирач.
    b. Виберіть **Scrub Contacts** , щоб очистити контакти в базі даних перед чистим завантаженням.

c. Виберіть **Відповідність** , щоб завантажити контакти DNC/NDNC/PEWC/CPT. Примітка: Зв'яжіться з Cisco CSM для активації конфігурацій PEWC та CPT.

d. Виберіть **AreaCode** для завантаження телефонних кодів.

e. Виберіть **ZipIndex** , щоб завантажити поштові індекси.

3. Введіть **ім'я** профілю та виберіть **Кампанію ID** , щоб зіставити з профілем.

   Примітка: Кампанія ID застосовується для завантаження контактів і типу профілю скабування.

4. Вводьте **шлях** профілю. Якщо ви розміщуєте контакти з Amazon S3, дивіться розділ Розміщення контакту в Amazon S3.

   Примітка: У локальному середовищі шлях профілю можна редагувати, а в хмарному — не.

5. Натисніть **«Продовжити»**.

Тип профілю

Тип профілю контактів для завантаження

Якщо тип профілю — Контакт для завантаження:

Імпортний файл

1. Виберіть тип вихідного коду з Formatted File, Database Table, Database View або Salesforce CRM. Примітка

Форматований файл — контакти доступні у форматованому файлі з різними полями, розділеними роздільником. Наприклад, труба (|), тильда (~) тощо можуть бути роздільниками полів, як і файл, розділений комами. Ви можете розмістити ці файли на локальному диску, спільному шляху, Amazon S3 bucket або Simple Storage Service.

2. Якщо тип вихідного коду — Formatted File,
   1. Виберіть тип файлу з Text/CSV або Others.
   2. Виберіть розмежувач.
   3. Натисніть «Вибрати файл, щоб імпортувати».
   4. Якщо тип файлу — Інші, виберіть відповідний формат — Fixed Width (форматовані текстові файли без заголовків) або JSON (опція за замовчуванням).

Примітка.

Якщо заявка написана локалізованою мовою, відмінною від англійської, збережіть контактний файл, розміщений для завантаження, у кодуванні UTF-8 .

3. Якщо тип джерела — Таблиця бази даних або Вигляд бази даних: Примітка

Ви не повинні використовувати дані бази даних Campaign Manager для завантаження контактів через базу даних

   1. Введіть ім'я сервера, ім'я бази даних, ім'я користувача, пароль і назву перегляду.
   2. Натисніть «З'єднати».
   3. Наразі додаток підтримує завантаження лише з бази даних SQL. Завантаження

контактів через таблицю або перегляд бази даних можна запланувати лише раз на день у час, налаштований у полі Profile Execution Time.

4. Якщо тип вихідного коду — Salesforce CRM,
    1. З'являється SF, створений у CRM Salesforce, який заповнює.

2. Введіть статус члена Сан-Франциско. Контакти (учасники) у CRM Salesforce пов'язані з різними
статуси на кшталт Відправлено, Завантажено, Відповіло, Помилка тощо. Ці статуси тут показані як галочки. Виберіть статуси учасників, які хочете імпортувати до кампанії. Вам дозволено обирати кілька статусів учасників.
3. Виберіть роздільник у випадаючому списку.
4. Назва кампанії. Усі кампанії, створені авторизованим користувачем у CRM Salesforce, розміщені тут. Виберіть один із випадаючих списків. Якщо користувач, який увійшов у систему, є адміністратором, усі кампанії мають фіксовану ширину

Ця опція застосовується лише якщо вибраний формат файлу — «Інші».

1. Виберіть призначений TXT-файл. Розділ фіксованої ширини з'явився.

2. Перший рядок даних із файлу відображається на масштабі символів. Він дозволяє розмежувати стовпці та визначати заголовки для кожного з них.
3. Натисніть на місця вздовж рядка даних, щоб позначити межі для кожного стовпця. Максимум 128 символів дозволено в кожному стовпці.
4. Перший встановлений стовпець називається Колонкою 1, а наступні стовпці нумеруються відповідно. Діапазон символів також задається для кожного стовпця. Діапазон для першого стовпця починається з 1. Кінцева точка стовпця є початковою точкою наступного.
5. Визначте заголовок для кожного стовпця у відповідному текстовому полі.

Примітка:

Рекомендується для завантаження лише TXT-файли без заголовків. Якщо завантажується TXT-файл із заголовком, заголовок вважається записом. Будь-яке невідповідність заголовка не відображається в історії глобального завантаження. Їх можна отримати з папки журналу помилок у глобальному шляху завантаження.

6. Щоб видалити стовпець, натисніть «Видалити» поруч із колонкою та підтвердьте це у спливаючому вікні «Підтвердження видалення». Останній стовпець не можна видалити.
7. Натисніть кнопку APPLY, щоб зберегти зміни. Після застосування змін неможливо скасувати. Заголовки стовпців тепер заповнюються для відображення даних у наступних полях. Перейдіть до розділу «Відображення полів», щоб відобразити заголовки з полями.

Картографування полів

1. Виберіть Пріоритет для контакту.
2. Виберіть відповідне значення ZoneName у випадаючому списку. Це відображає налаштовані бізнес-параметри. Відзначте часовий пояс для контактів, щоб переконатися, що набір здійснюється відповідно до часового поясу клієнта.
3. Активуйте код регіону та введіть його Start і Довжину. Виберіть Start у панелі чисел. Це перший символ, з якого починається код регіону. Виберіть Довжину з числової панелі. Це кількість символів у вашому телефонному коді з самого початку.
4. Активуйте поштовий індекс і введіть його Start і Довжину. Виберіть Start у панелі чисел. Це перший символ, з якого починається поштовий індекс. Виберіть Довжину з числової панелі. Це кількість символів у вашому поштовому індексі з самого початку.

Примітка.

Виберіть Start у панелі чисел. Це перший символ, з якого починається поштовий індекс. Наприклад, якщо ваші дані поштового індексу містять 10 цифр, а поштовий індекс починається з другої цифри, виберіть 1 у панелі номерів.

5. Виберіть значення Zip Code у випадаючому списку.

6. Виберіть значення назви штату у випадаючому списку.
7. Виберіть відповідні значення для формату «Момент контакту» та «Момент моменту» з відповідних випадаючих списків.
8. Виберіть відповідні значення для Lead Score та Agent ID з відповідних випадаючих списків.
9. Виберіть відповідні значення для додаткового поштового індексу з відповідних випадаючих списків. Це необов'язкове поле. Примітка:
    1. Якщо додатковий поштовий індекс не вказано, за замовчуванням використовується основний поштовий індекс.
    2. Ви можете ввести до п'яти додаткових поштових індексів. Ви можете додати кілька поштових індексів лише якщо встановлено відповідну конфігурацію бекенду.
    3. Коли для контакту вводиться недійсний поштовий індекс, додаток отримує значення поштового індексу за замовчуванням із файлу компонента Contact Uploader, якщо він активований. Якщо стандартний поштовий індекс не увімкнений, контакт не набирається.
    4. Коли для режиму вводиться недійсний поштовий індекс, конкретний режим стає недійсним і не набирається.
10. Виберіть відповідні значення для Пристрою ID у випадаючому списку.

Відображення режимів

У цьому розділі показано всі режими, налаштовані для кампанії.

1. Виберіть відповідне значення у випадаючому списку Поле для кожного режиму.
2. Виберіть відповідний поштовий індекс для цього режиму зі списку завантажених. Повне відображення для всіх відображених режимів. Це відображення використовується для визначення контактного часового поясу для набору номера.

Бізнес-сфера

1. Бізнес-поле відображає поля, визначені для кампанії. Поля, що є частиною файлу завантаження контактів, відображаються у випадаючому списку Value. Віднести кожне бізнес-поле до значення у контактному полі.

Примітка.

Якщо ви створюєте профіль для завантаження контактів із CRM-кампанії Salesforce, бізнес-поля CRM наведені для відображення.

2. У розділі «Необов'язкове бізнес-поле» наведено всі поля, що входять до контактного файлу. Виберіть галочки для полів, які потрібно розглядати як необов'язкові бізнес-поля для цієї кампанії.

Примітка.

Опціональні бізнес-поля, відображені тут, з'являються у вигляді pop-даних на екрані у робочому просторі агента.

Відображення повідомлень

Розділ «Відображення повідомлень» дозволяє відображати поля поштової передачі та SMS поля.

1. У розділі Mailing Fields виберіть Тема, CC, BCC, Основне меню та Вкладення з Mailing у відповідних випадаючих списках.
2. У розділі SMS Поля виберіть Повідомлення у випадаючому списку.

Конфігурація

Розділ Конфігурація дозволяє створювати конфігурації завантаження, пов'язані з контактами.

1. Виберіть рівень завантаження — кампанію або список.
2. Визначте «Час жити» для списку. Time to Live — це термін дії цього списку завантажених контактів, щоб можна було набирати номер.
3. Виберіть дату початку Time to Live. Час для життя обчислюється за кількістю днів, зазначених у відповідному полі відображеної кампанії.

Примітка.

Це поле відображає дату і час на основі налаштованого часового поясу системи, а не часового поясу сервера).

4. Виберіть тип операції у розділах Overwrite або Append/Update.
5. Увімкніть опцію Додати, Дублювати Фільтр або Оновити залежно від виконання дії.
    1. Фільтр дублікатів гарантує, що дублікати контактів не завантажуються. Це визначається залежно від сфер бізнесу, які ви хочете, щоб система контролювала на наявність дублікатів. У розділі Фільтр виберіть одне або обидва Бізнес-поле 1/Бізнес-поле 2 з відповідних випадаючих списків.

Відповідність

Налаштуйте вимоги до відповідності у цьому розділі.

1. Увімкніть галочку NDNC Filter, щоб переконатися, що контакти, позначені як National Do Not Call, не завантажені.
2. Увімкніть галочку DNC Filter, щоб переконатися, що контакти, позначені як «Не дзвонити», не завантажені. Виберіть тип поля, на який потрібно застосувати фільтр DNC — доступні опції: номер телефону або бізнес-поля.
3. Функція Litigator дозволяє адміністратору проводити перевірки відповідності під час завантаження даних. Вона забезпечує виконання юридичних вимог при завантаженні та доставці контактів. Виберіть цю галочку, щоб виконати перевірку Litigator.

Примітка до розкладу :

Цей розділ застосовується лише якщо ви завантажуєте контакти з CRM Salesforce.

1. Виберіть дні тижня, коли контакти CRM Salesforce завантажуються в Campaign Manager. Користувач може обрати день, кілька днів або всі дні.
2. Використовуйте панель чисел, щоб вибрати інтервал (Min) для додатку для пошуку контактного файлу CRM Salesforce.
3. Виберіть кнопку «Часовий слот», щоб вказати час. Додаток шукає контактний файл CRM Salesforce у вказаний час. Введіть або виберіть максимум три часові слоти.
4. Натисніть ЗБЕРЕГТИ ПРОФІЛЬ.

Розміщення контактних файлів в Amazon S3

У цьому розділі міститься інструкція, як розмістити ваші контактні файли у відро Amazon S3.

1. Поле Profile Path забирає шлях до папки Amazon S3 Bucket з налаштувань web.config компонента LCMConsol. Контакти вибираються з файлу, розміщеного в цьому місці.
2. Ви можете налаштувати шлях до папки Amazon S3 Bucket у розділі налаштувань додатку файлу web.config компонента LCMConsole наступним чином:

<додати ключ="S3BucketFolderNamePath" value="<Path>"/>

3. Додаток потребує автентифікованого доступу до контактних файлів у S3. Щоб надати цей доступ, перейдіть до розділу
   <Папка встановлення додатків>\Application\LCMContactsUploader і відкрийте файл конфігурації за допомогою відповідного редактора. Пошукайте наступний об'єкт.
   <FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
   <Налаштування файлу AmazonS3>
   <add key="AwsAccessKeyId" value=""/>

```
    <add key="AwsSecretKeyId" value=""/>
    <додати ключ="AmazonRegionEndPoint" value=""/>
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Введіть значення властивостей AwsAccessKeyId, AwsSecretKeyId та AmazonRegionEndPoint. Збережіть зміни і вийдіть.

5. Перейдіть у <Папку встановлення додатків>\Application\LCMService і введіть значення тих самих властивостей у
конфігураційний файл для Campaign ManagerService. Збережіть зміни і вийдіть.

Оновити профіль

1. Виберіть профіль, натисніть на іконку «Дія профілю».
2. Натисніть «Редагувати», щоб оновити параметр профілю.
3. Натисніть «Зберегти профіль».

Активувати профіль

1. Виберіть профіль, натисніть на іконку «Дія профілю».
2. Натисніть Старт, щоб активувати профіль, і виберіть Зупинити, щоб деактивувати профіль.

Скопіюйте та створіть новий профіль

1. Виберіть профіль, натисніть на іконку «Дія профілю».
2. Натисніть «Скопіювати» та введіть ім'я профілю.
3. Оновіть кампанію ID і натисніть Продовжити.
4. Оновіть відповідні параметри та натисніть Зберегти профіль.

Видалити профіль

1. Виберіть профіль, натисніть на іконку «Дія профілю».
2. Натисніть «Видалити», щоб видалити профіль.
3. Натисніть «ОК» у спливаючому вікні підтвердження.

Форматований файл

Переконайтеся, що додаток має авторизований доступ до локальної або мережевої папки, куди ви зберігаєте файли для завантаження. Рекомендується, щоб ім'я файлу Profile/Auto Upload було *FILENAME. PROFILENAME.txt* чи *PROFILENAME.TXT*.

Наприклад, якщо зовнішні ресурси поміщають файл *Data.profile1.txt* у *каталог C:\ComplianceProfilePath* , це перевіряє ім'я файлу, щоб дізнатися відповідний профіль (видаляє розширення файлу; розділяється на dot значення і отримує найправіший елемент). Оскільки це ім'я файлу доступне як profile1, він обирає шаблон Profile1 і обробляє записи. Якщо ваш контактний файл містить додаткові бізнес-поля, заголовки цих полів не повинні містити спеціальних символів Anywhere. Також переконайтеся, що заголовок файлу для цих полів не починається з числа.

Наступні поля є зарезервованими і не повинні використовуватися як заголовки у файлі, що містить контакти для завантаження:

- ДОСТУПНИЙ РЕЖИМ
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- FCallСтартДата
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC

- FEmailBCC
- FEmailSubject
- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- Від BussFld1 до BussFld26 (26 зарезервованих полів)
- Режим1..... anynumber
- Mode(будь-яке число)_Zipcode

Тип профілю скрабів

Якщо створений тип профілю — Scrub:

Імпортний профіль

1. Виберіть **тип** вихідного коду у **форматі файлу**, **таблиці** бази даних

або **перегляду бази даних**. Примітка

Форматований файл — контакти доступні у форматованому файлі з різними полями, розділеними роздільником. Наприклад, труба (|), тильда (~) тощо можуть бути роздільниками полів, як і файл, розділений комами. Ви можете розмістити ці файли на локальному диску, спільному шляху, Amazon S3 bucket або Simple Storage Service.

2. Якщо тип вихідного коду — Formatted File,
    1. Виберіть тип файлу з **Text/CSV** або **Custom**.
    2. Якщо тип файлу користується, виберіть **формат** як **JSON**.
    3. Виберіть розмежувач .
    4. Натисніть **«Вибрати файл, щоб імпортувати»**.
    5. Якщо тип файлу — **Інші**, виберіть відповідний формат - **Фіксована ширина** (форматовані текстові файли без заголовків) або
       JSON (опція за замовчуванням).

Примітка.

Якщо заявка написана локалізованою мовою, відмінною від англійської, збережіть контактний файл для завантаження у кодуванні UTF-8.

3. Якщо тип джерела — **Таблиця** бази даних або

Огляд бази даних. Примітка:

Не використовуйте дані бази даних Campaign Manager для завантаження контактів через базу даних.

a. Вказує **ім'я** сервера бази даних, де розміщена база даних.
b. Введіть **ім'я** бази даних у сервері, який містить необхідні дані.
c. Введіть **ім'я** користувача, щоб **надати** облікові дані автентифікації для доступу до бази даних.
d. Введіть **пароль** , щоб **підвищити** безпеку, вимагаючи пароль для автентифікації підключення до бази даних.
e. Введіть **назву** View Name, щоб **визначити** режим бази даних, з якого будуть отримані дані.
f. Виберіть **таблицю** або **вид** , з яких потрібно завантажити дані.
g. Поле **Profile** Name відображає назву профілю і не підлягає редагуванні.
h. Польова **кампанія ID** показує кампанію ID і не підлягає редагуваню.
i. Введіть **час виконання** профілі, який визначає, коли запускається процес завантаження.
j. Натисніть **Connect** , щоб встановити з'єднання, і перейти до налаштування завантаження даних.

Примітка.

- Додаток підтримує завантаження лише з бази даних SQL.
- Контакти можна завантажувати через таблицю або перегляд бази даних.

- Завантаження контактів можна запланувати лише один раз на день у встановлений час виконання профілю.

Будівельник з умов очищення

1. У першому полі виберіть **Системні поля** або **Бізнес-параметри**. Коли ви ставите курсор туди, з'являється список.
2. У другому полі виберіть **опцію** порівняння — це умова, якій поле має задовольнятися для вибору контакту. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути **> (більше за), < (менше ніж), = (дорівнює)** тощо.
3. У третьому полі виберіть **значення,** якому має відповідати ця умова.
4. Щоб скористатися Розширеним Будівельником Умов, активуйте **кнопку Увімкнути Розширений Будівельник** Умов і додайте значення до поля.

Тип профілю відповідності

Щоб завантажити контакти з відповідності через профіль, використовуйте тип профілю відповідності.

Імпортний файл

1. Виберіть **тип** завантаження та **режим** імпорту у випадаючому списку.
2. Виберіть **тип** файлу з **Text/CSV**.
3. Якщо тип файлу — Text/CSV, виберіть Роздільник . Використовуйте будь-який із наступних розділівників у файлі завантаження: кома (,), тире (-), долар ($), percent (%), pipe (|), circumflex або caret (^), амперсанд (&), зірочка (*) та Tab.
4. Натисніть **«Вибрати файл для імпорту** » і виберіть файл.

Примітка.

Якщо заявка написана локалізованою мовою, відмінною від англійської, збережіть контактний файл для завантаження у кодуванні UTF-8.

Картографування полів

1. Перейдіть на **поле Mapping** Tab.
2. Виберіть **код** країни у випадаючому списку, щоб зіставити його з полем коду країни.
3. Виберіть дані **DNC** у випадаючому списку, щоб зіставити їх із полем **даних** DNC.
4. Виберіть код району у випадаючому списку, щоб відобразити його у **поле коду** зони.
5. Виберіть **тип** каналу у випадаючому списку, щоб віднести його до **поля типу** каналу. Ви можете обрати кілька типів каналів, таких як голосова пошта, електронна пошта, SMS та CPAAS.
6. Якщо тип завантаження — **NDNC**:
    1. Виберіть **дані NDNC** зі списку випадаючих списків.
    2. Виберіть **поле «Дата** початку початку» та **«Дата** завершення» у випадаючому списку для відображення.
    3. Виберіть **Date Forma**t у випадаючому списку.
7. Якщо тип завантаження — **DNC**:
    1. Виберіть **дані** DNC у випадаючому списку.
    2. Виберіть **дату початку** та **дату завершення** , якщо поле DNC Forever не увімкнене.
    3. Виберіть **формат** дати у випадаючому списку. Це поле видно лише при активації тривалості DNC.
8. Якщо тип завантаження — **PEWC**:
    1. Виберіть **поле PEWC Data** у випадаючому списку.
    2. Натисніть кнопку **Згода** або **Незгода** , щоб визначити, чи має контакт бути переданий як Згода (за наданою згодами користувача) або як Незгода згідно з визначенням Попередньої Явної Письмової Згоди.
9. Якщо тип завантаження — **CPT**:
    1. Виберіть часовий пояс, вибравши опцію **Завантажити з файлу** або **Використати код** регіону. Якщо ви обираєте «Завантажити з файлу», виберіть **поле «Часовий пояс** », яке буде відображене з завантаженого файлу.
    2. Виберіть **«Завантажити з файлу** », якщо хочете отримати **CPT** , як зазначено у

контактному файлі завантаження. Переконайтеся, що ваш файл завантаження має часовий пояс. Виберіть **часовий пояс** і відзначте поле з завантаженого файлу, яке є часовим поясом для CPT. Переконайтеся, що часовий пояс у вашому файлі завантаження вже доступний у вашій заявці.

3. Виберіть **«Використовувати код** району», щоб використовувати часовий пояс коду як часовий пояс CPT.
4. Виберіть **День тижня** з завантаженого файлу у випадаючому списку для бажаного клієнта дня тижня для отримання дзвінка. Файл завантаження повинен містити щонайменше дві послідовні початкові літери для дня тижня, наприклад Mo для понеділка, вівторок для вівторка тощо. Це обов'язкова сфера.

5. Виберіть **формат** часу з HH:MM та HH:MM:XM. Формат часу має відповідати формату, наведеному в
   Завантажити файл.
6. Виберіть відповідні слоти:
   1. **Час** початку слоту A: Виберіть час початку першого, бажаного клієнтом часу дзвінка.
   2. **Час завершення** слоту: Виберіть кінцевий час для першого, бажаного клієнтом часу дзвінка
   3. **Час** початку слоту B: Виберіть час початку для другого, бажаного для клієнта часу дзвінка.
   4. **Час завершення** слоту B: Виберіть час початку для другого, бажаного для клієнта часу дзвінка
   5. **Час** початку слоту C: Виберіть час початку для третього, бажаного клієнтом часу дзвінка.
   6. **Час завершення** слоту C: Виберіть час початку третього, бажаного для клієнта часу дзвінка.

Примітка.
Вибір усіх трьох слотів не є обов'язковим. Однак, якщо ви обираєте кілька слотів, потрібно вибрати їх послідовно: спочатку слот A, потім слот B, а потім слот C

Примітка щодо відповідності
або категорії кампанії:
Це необов'язковий крок.

1. Перейдіть до **категорії Compliance** або **Campaign Specific** CategoryTab і оберіть **Campaign Specific DNC** та відповідні кампанії для застосування відповідності для вибіркових кампаній.
2. Виберіть **Категорійний Специфічний Національний Комітет** і оберіть відповідні категорії кампаній, щоб застосувати відповідність для вибіркових категорій кампаній.
3. Натисніть **Зберегти** .

Тип профілю регіонального або поштового індексу

Якщо ви створюєте профіль для завантаження регіональних або поштових індексів, цей розділ допоможе вам це зробити. Примітка.
Для типів профілю регіонального або поштового індексу переконайтеся, що завантажений код штату дійсний.

Імпортний файл

1. Виберіть **тип** завантаження та **режим** імпорту у випадаючому списку.
2. Виберіть **тип** файлу з **Text/CSV** або **Custom**.
3. Якщо тип файлу — Text/CSV, виберіть Роздільник . Використовуйте будь-який із наступних розділівників у файлі завантаження: кома (,), тире (-), долар ($), відсоток (%), pipe (|), circumflex або caret (^), амперсанд (&), зірочка (*) та Tab.
4. Натисніть **«Вибрати файл для імпорту** » і виберіть файл.

Примітка.
Якщо заявка написана локалізованою мовою, відмінною від англійської, збережіть контактний файл для завантаження у кодуванні UTF-8.

Картографування полів

1. Виберіть **Пріоритет** для контакту.
2. Виберіть значення поля зі **списку випадаючих списків Поштовий індекс** / **Код** .
3. Виберіть **назву ZoneName** у випадаючому списку. Відзначте часовий пояс для контактів для набирання номера відповідно до часового поясу клієнта.
4. Виберіть штат у випадаючому списку.

5. Натисніть **«Зберегти профіль»**.

Відповідність вимогам конфіденційності

Відповідність конфіденційності допомагає контакт-центру відповідати Закону Каліфорнії про захист прав споживачів (CCPA) та Загальному регламенту захисту даних (GDPR). Він дозволяє адміністратору шукати та експортувати або псевдонімізувати персональну ідентифікаційну інформацію (PII) конкретного контакту. PII може містити номер телефону,

Надішліть електронну пошту ID або будь-які бізнес-дані, завантажені як частина списку лідів у кампанії.

Рекомендується ввести повну контактну інформацію, таку як номер телефону або електронну пошту ID, для подальшого пошуку та псевдонімів.

Псевдонімізація робить контакт неідентифікованим шляхом маскування.

Приклад: Після псевдонімізації 1223334444 стає 12XX33XX44, а someone@example.com — soXXonXXexXXplXXcoX.

Експорт або псевдонімізація

Експорт або псевдонімизація дозволяє користувачу безпосередньо шукати контакт за відповідним номером телефону, електронною поштою ID або клієнтом ID.

Виконайте наступні кроки для псевдонімізації або експорту контакту напряму:

1. Виберіть тип контакту з **номером телефону**, **електронною поштою ID** та **клієнтом ID**. Введіть відповідне значення.

   Примітка: Для пошуку контакту можна використовувати максимум два номери телефону — основний і альтернативний.

2. Натисніть **«Пошук»**. Пошук заповнює записи з бази даних.

   Примітка: Результат пошуку також вказує відповідний запит ID контакту, якщо він збігається з будь-яким із запитів на дії, розміщених агентами.

3. Натисніть **«Експорт»,** щоб завантажити результати пошуку у файл CSV.
4. Натисніть **PSEUDONYMIZE** , щоб зробити контакт, і натисніть **OK** у діалогу підтвердження.

Запит агента

Додаток має опцію для агентів надсилати запити, створені клієнтами, для псевдонімації або доступу до PII клієнта адміністраторам. Запити автоматично відстежуються і доступні в консолі для подальших дій. Адміністратор може обробляти запити.

1. Перейдіть до **запиту** агента, і на сторінці з'явиться всі запити.
2. Увімкніть **Show Only Pending Request** , щоб переглянути очікуваний запит із отриманим статусом.
3. Натисніть **«Позначити як завершено** » у розділі Дія Tab, щоб завершити запит. Натисніть **«OK** » у спливаючому вікні підтвердження.
4. Натисніть **Запит ID** , який переходить до Експорту/Псевдонімізувати Tab, де деталі записів автоматично заповнюються.
5. Натисніть **«Експортувати** », щоб експортувати запис у форматі CSV. Кнопки EXPORT та PSEUDONYMIZE увімкнені. Якщо запит — експорт PII, кнопка PSEUDONYMIZE вимкнена.

6. Натисніть **PSEUDONYMIZE** і **OK** у діалогу підтвердження псевдонімизації, щоб розпочати процес псевдонімізації.

   Примітка: Запит агента Tab застосовується лише до агентів, які використовують Acqueon Desktop.

У цьому розділі наведено такі поля:

Поле	Опис
Запит ID	Унікальний ID відповідає запиту.
Тип запиту	Вказує тип запиту – для псевдонімізації або експорту PII.
Номер телефону	Номер телефону, для якого було подано запит.
Електронна пошта ID	Електронна пошта ID відповідного контакту.
Ідентифікатор клієнта	Бізнес-поле, що відповідає контакту, як налаштовано.
Ім’я клієнта	Ім'я клієнта
Статус	Статус запиту, такий як Запит отримано, оброблено та заповнено
Ім’я оператора	Ім'я агента, який подав запит.
Коментарі агента	Залиште коментар конкретно щодо запиту.
Дія	Відображає кнопку Mark as Complete. Натискання кнопки змінює статус відповідного запиту на ВИКОНАНО, і кнопка вимикається для відповідного запиту.

Шаблон електронної пошти

Користувач може встановити шаблони листів, які будуть надсилати для кожного запиту, який запускають агенти. Користувач може мати кілька шаблонів для кожного типу запиту, таких як Access або Pseudonymize.

Використовується розділ доступу, де встановлюється шаблон електронної пошти для запитів на доступ до особистих даних клієнтів. Використовується розділ Pseud-onymise, де встановлюється шаблон електронної пошти для запитів на псевдонімізацію PII клієнтів.

Виконайте наступне у Access і Pseudonymize Tab:

1. Виберіть **сервер** електронної пошти, з якого потрібно надсилати листи тригерним запитам агентів.
2. Введіть електронну адресу отримувача у **поле До** . Введіть кілька електронних адрес, використовуючи кому (,) як роздільник.
3. Введіть **тему** листа
4. Введіть кількість днів інтервалу у **розділі «Нагадати кожному** » та час встановлення нагадування для листа.
5. Введіть вміст Email у текстове поле та натисніть **Зберегти**.

Поле

Поле	Опис
Сервер електронної пошти	Поштовий сервер.
Дія	Це електронна адреса отримувача.
Суб'єкт	Визначає тему листа.
Нагадай кожному	Кількість днів інтервалу для надсилання нагадування для електронного листа.
У Time	Встановіть час, коли має з'явитися нагадування.
Контент електронної пошти	Надсилайте контент електронною поштою в текстовому розділі. Використовуйте відкриту завиткову розкосу ({), щоб обрати з доступних полів для введення в Email.

Інші локації

Ви можете виконати наступне:

Контратака спроб

Лічильник спроб дозволяє призначати типи результатів кожному попередньо налаштованому результату телефонії. ви можете визначити, чи є результат контактом з правою стороною (RPC) чи ні. Ви можете відраховувати кожну повторну спробу, зроблену для тактів, які видаляються з додатку.

Перейдіть до **інших налаштувань** > **Спроби Лічильник**. Виберіть групу результатів, оновіть необхідні поля, увімкніть або вимкніть потрібні поля та натисніть **«Зберегти»**. Сторінка відображає такі параметри:

Поле	Опис
Результати	Перелічує всі результати телефонії
Тип	Тип результату для кожного результату, наприклад, телефонного результату

Тип RPC	Дозволяє встановити тип результату як тип RPC або не-RPC тип. Ви не можете додавати жодного нового результату телефонії. Ви можете змінювати призначений тип результату лише з RPC на Non-RPC або навпаки. Контакт з правою стороною (RPC) — це телефонний або бізнес-результат, коли ви можете підтвердити, що особа, з якою ви планували зв'язатися, відповіла на ваш голосовий дзвінок. Контакт з неправою стороною (Non-RPC) — це результат телефонії, коли на ваш голосовий дзвінок не відповідає призначена особа. Наприклад, автовідповідач, факс, відсутність відповіді тощо

Глобальне повторення	Максимальна кількість повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту в кампанії. Контакти не набираються після вичерпання глобальних повторних спроб.
Щоденне повторення	Це максимальна кількість повторних спроб, яку можна зробити для набору кожного контакту за день для кампанії.
Повторна спроба режиму	Це максимальна кількість повторних спроб, яку можна зробити перед переходом до наступного режиму. Однак, якщо ліміт повторної спроби результату досягається раніше, набір здійснюється до наступного доступного режиму. Якщо другий режим недоступний, єдиний доступний режим набирається до досягнення ліміту щоденних і/або глобальних повторних спроб.
Повторний перегляд результатів	Це максимальна кількість повторних спроб, яку можна зробити перед переходом до наступного режиму. Однак, якщо ліміт повторної спроби режиму досягається раніше, набір здійснюється до наступного доступного режиму. Якщо другий режим недоступний, єдиний доступний режим набирається до досягнення ліміту щоденних і/або глобальних повторних спроб.
Повторна спроба вікна	Це максимальна кількість повторних спроб, які можна зробити у вікні виклику.
Результати живого дзвінка	Виберіть галочку для додатку, щоб розглянути цей результат як результат живого дзвінка (як дзвінок, на який відповів клієнт). Результат живого дзвінка використовується для розрахунку відсоток покинутих дій.

Розмірність

Dimension дозволяє створювати індивідуальні звіти. Менеджер кампаній надає широкий спектр звітів у реальному часі та історичних звітів. Кампанії мають бізнес-параметри — деякі обов'язкові, деякі необов'язкові, налаштовані відповідно до певних вимог кампанії.

Наприклад, канал продажів може бути другим бізнес-параметром в одній кампанії та п'ятим у іншій. На рівні кампанії можлива звітність на основі бізнес-параметрів. Однак на корпоративному рівні, якщо вам потрібна інформація про продажі через різні канали та кампанії, Dimension — це найкращий варіант. Ви можете відображати подібні бізнес-параметри між кампаніями, незалежно від того, де вони налаштовані, під одним виміром.

1. Перейдіть до **Dimension** Tab і натисніть **CREATE DIMENSION**.
2. Додайте **назву** виміру та **опис**.

3. Введіть **значення розміру** , наприклад, кредитну картку, дебетову картку, кредитну картку або картку лояльності, для типу картки для бізнесу. Якщо вам потрібен індивідуальний звіт, що групує дані на рівні підприємства на кредитній картці, ви можете ввести Кредитну картку в цьому полі.
4. Щоб додати більше значень, натисніть Add і додайте **значення** розміру.
5. Натисніт

ь **«Зберегти»**.

Видалити

вимір

Щоб видалити існуючі значення, скористайтеся **кнопкою Видалення** .

Alerter

Менеджер кампаній складається з різних компонентів і сервісів. Усе це має працювати синхронно, щоб додаток працював плавно і безшовно.

Alerter — це самовиявлення в додатку, яке сканує всі сервіси та компоненти на правильну роботу. Якщо якийсь сервіс не працює, оповіщувач надсилає сповіщення електронною поштою на спеціальний Email ID, який тут визначений. Ви можете налаштувати сповіщення електронної пошти для отримувачів тут. Це допомагає адміністратору дзвінка впроваджувати коригувальні кроки.

1. Перейдіть до **Alerter** Tab.
2. Введіть **електронну** адресу відправника. Це відображається у полі From при відправленні листа, лише тоді, коли оповіщувач надсилає лист лише тоді, коли:
   a. Будь-який компонент зупиняється або починає працювати
   b. Будь-яке сповіщення від приймача SNMP. Дивіться налаштування електронної пошти.
   c. Запланований звіт надсилається налаштованому отримувачу.
3. Введіть **адресу сервераSMTP** , з якої надсилається лист, і **порт** SMTP зарезервований для сервера SMTP.
4. Введіть **ім'я** користувача для сервера SMTP та **пароль** для сервера SMTP.
5. Введіть **електронну пошту отримувача ID**. Сповіщення-лист надсилається на цей лист.
6. Щоб додати більше отримувачів, натисніть Add і Add **Email ID**s.
7. Натисніть

«Зберегти».

Видалити

отримувача

Щоб видалити отримувачів, натисніть **кнопку Видалити** . Натисніть **«Зберегти»**.

Галузі

Поле	Опис
Унікальний ідентифікатор	Назва унікального ідентифікатора. Допомагає забезпечити унікальну ідентифікацію

	до однакових бізнес-полів у кількох кампаніях.
Спільне поле	Ідентична назва галузі бізнесу
Тип даних	Тип даних для бізнес-параметра, такий як • Число, для числових даних. • Float — для чисел із десятковими значеннями. • DateTime — для значень, що позначають дату і час. Якщо ви обираєте цей тип даних, виберіть бажаний формат дати у полі Формат. • Рядок — для алфавітно-цифрових даних, які містять будь-який символ.
Назва виміру	Назва виміру. Dimension допомагає створити індивідуальний звіт.
Опис	Опис розмірності
Значення розмірності	Визначає значення, для якого ви хочете отримати індивідуальний звіт, що групує дані на рівні Enter-Prise, такі як кредитна картка, дебетова картка
Електронна пошта відправника	Надішліть електронну пошту ID, з якого alerter надсилає лист
SMTP	Ім'я сервера, з якого надсилається електронна пошта
Порт SMYP	Порт, зарезервований для сервера SMTP
Ім’я користувача	Ім'я користувача сервера SMTP, який менеджер кампаній використовує для надсилання листів
Пароль	Пароль для автентифікації користувача
Електронний лист отримувача ID	Сповіщення: Електронна пошта надсилається на цей лист

Перепризначення агентів

Це дозволяє користувачам перепризначати агента, який наразі прив'язаний до контакту.

Фільтр

Щоб створити фільтр, виконайте такі дії:

1. Виберіть **Агента ID** для призначення дзвінка. Ви можете обрати кілька ідентифікаторів агентів.
2. Щоб переглядати лише видалених агентів у **опції Агент ID** , активуйте **Show Only Deleted Agents** Опціон.
3. Виберіть **дату** початку дзвінка та **дату завершення** дзвінка.
4. Якщо потрібно, виберіть **галочку «Свіжий контакт** », щоб додати нові контакти в результаті.
5. Виберіть **кампанію** у випадаючому списку. Ви можете додати кілька кампаній.
6. За потреби користувач може встановити **перемикач Build Condition** на **Увімкнено**. Див. **стан збірки**.
7. Натисніть **«Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до встановлених умов. Відображаються такі параметри:

Галузі	Опис
Виберіть	Галочка для вибору конкретного контакту.
Кампанія ID	Кампанія ID призначена контакту.
Контакт ID	Контакт ID присвоюється контакту.
CallType	Тип виклику для дзвінка, наприклад Normal або Callback.
CallBackStartDate	Дата і час для повторного дзвінка.
ValidModes	Режими, які дійсні для цього зворотного виклику.
ListID	Список ID з якого завантажено цей контакт.
Статус	Статус контакту вказував на Відкрито, Перенесено тощо.
Кампанія ID	Кампанія, до якої завантажується цей контакт.
Ідентифікатор оператора	Агент ID призначив цей контакт.
Попередній агент	Попередній агент, призначений на цей контакт.

8. Користувач може переглядати контакти за фільтром, **Select All** та **Global Select**. Select All використовується для вибору всіх контактів на поточній сторінці, а Global Select — для виділення всіх заповнених контактів на всіх сторінках. Щоб перепризначати агента:
9. Натисніть **«Дія** », щоб перепризначати вибрані контакти іншим агентам. Цей випадаючий список показує лише активних агентів.
10. З'являється **агент ID**. Натисніть **Update** Time, якщо новий агент має обробляти дзвінок у інший час. Оновіть **час** початку та **кінця**.
11. Натисніть **«Перепризначити агента**».

Галузі

Галузі	Опис

Свіжий контакт	Додайте нові контакти
Кампанія ID	Кампанія ID призначена контакту
Контакт ID	Контакт ID призначений контакту
CallType	Тип виклику для дзвінка — Звичайний або зворотний виклик
CallBackStartDate	Дата і час для повторного дзвінка
ValidModes	Режими, які дійсні для цього зворотного виклику
ListID	Список ID, з якого завантажено цей контакт
Статус	Статус контакту, такий як відкрито, перепланово тощо
Ідентифікатор оператора	Агент ID призначений до контакту
Попередній агент	Попередній агент, призначений на контакт
BusinessField	Перелік доступних бізнес-напрямків
OptionalBusinessField	Перелічує доступні опціональні поля для бізнесу
Дія	Надає опцію перепризначення агента

Глобальні бізнес-параметри

Це бізнес-поля, які використовуються в кампаніях. Крім того, ви можете створювати унікальні та поширені поля для глобального використання в кампаніях або для використання у Compliance Conditions Builder (CCB). Загальна кількість бізнес-полів, дозволених у кампанії, становить 30, включаючи 5 унікальних і спільних полів, а також 25 бізнес-полів, дозволених на рівні кампанії.

- Унікальний ID - Ви можете використовувати ці поля для створення бізнес-полів, таких як Клієнт ID, Обліковий запис ID тощо.
- Common Field — ви можете використовувати ці поля для створення бізнес-полів, таких як суми, кількість днів тощо.

Наприклад, Customer ID може бути бізнес-сферою в різних кампаніях, для яких необхідна групування у звітах. Клієнт ID може бути першим бізнес-полем у кампанії A, шостим у кампанії B і десятим у кампанії C. Якщо ви створите це бізнес-поле як поле унікального ідентифікатора, можна групувати дані з цих полів.

Щоб створити бізнес-параметр:

1. Увімкніть **унікальний ідентифікатор 1** і натисніть **«ОК** » у спливаючому окні підтвердження.

   Примітка: Коли ви зберігаєте та активуєте цей Унікальний ідентифікатор 1, усі унікальні ідентифікатори, налаштовані для різних кампейнів, перезаписуються цим значенням.
   Файли потрібно вмикати послідовно. Ви не можете увімкнути Унікальний ідентифікатор 2 до ввімкнення Унікального ідентифікатора 1. Те саме правило стосується і Common Fields.

2. Вводьте **унікальний ідентифікатор 1**.
3. Виконайте кроки 1–2 для **Унікального ідентифікатора 2** та **Унікального ідентифікатора 3**.
4. Увімкніть **Common Field 1** і введіть ім'я поля.
5. Виберіть **тип** даних у рядку , **номері** та **float**.
6. Виконайте кроки 4–5 для **Common Field 2**.
7. Натисніть **Зберегти** .

   Примітка: Коли ви вмикаєте та зберігаєте Глобальні бізнес-параметри, ви не можете вносити жодних змін або видаляти жоден із цих параметрів. Ця дія незворотна.

Сфери бізнесу

1. Перейдіть у **Business Fields і натисніть** + **ADD**.
2. Введіть **назву** бізнесу, зареєстровану в

   декларації, та **тип** даних. **Варто звернути**

   увагу:
   а. Не починайте назву бізнес-поля зі спеціального символу чи номера. Ви можете використовувати спеціальний символ або цифру між назвою полів бізнесу.
3. Натисніть **Зберегти** .
4. Натисніть **«Редагувати** » у **розділі Actions** Tab, щоб оновити деталі, і натисніть **«Зберегти**».

Галузі

Поле	Опис
Унікальний ідентифікатор	Назва унікального ідентифікатора. Допомагає надати унікальну ідентифікацію однакових бізнес-полів у кількох кампаніях.
Спільне поле	Ідентична назва галузі бізнесу

Тип даних	Тип даних для бізнес-параметра, такий як - Число, для числових даних. - Float — для чисел із десятковими значеннями. - DateTime — для значень, що позначають дату і час. Якщо ви обираєте цей тип даних, виберіть бажаний формат дати у

	Поле форматування. • Рядок — для алфавітно-цифрових даних, які містять будь-який символ.
Назва галузі бізнесу	Назва галузі бізнесу.

Статус високої доступності

Він дає уявлення про високий рівень доступності вашого орендаря.

Статус HA показує статус сервера, на якому працює ядро, і попереджає вас про необхідність усунути інший сервер, який не працює. Статус як основного, так і вторинного серверів подається так:

- UP - Сервер запущений і працює. Він представлений у зеленому кольорі.
- STANDBY - Сервер перебуває в режимі очікування і представлений жовтим кольором.
- DOWN — сервер не працює і представлений у червоному кольорі.

Автентифікація ідентичності

Примітка: Identity Authentication Tab видно в системному меню лише якщо бекенд-конфігурації активовані.

Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

Автентифікація особистості допомагає переконатися, що підприємство спілкувалося з

потрібною людиною. Приклад:
Якщо підприємство, наприклад банк, вимагає від клієнтів автентифікації для певного процесу, менеджер кампанії надсилає переддзвінкову автентифікацію контактам, просячи призначити час дзвінка. Якщо клієнт відповів у встановлений поріговий час, клієнт дзвонить/не дзвонить на основі відповіді. У разі відсутності відповіді від клієнта додаток набирає контакт POST пороговий час. Після успішної автентифікації перед викликом агент просить клієнта виконати автентифікацію ідентифікації під час дзвінка за допомогою віджета автентифікації ідентифікації.

Користувач може створити нове, оновити або видалити ім'я автентифікації ідентифікації.

Створити автентифікацію ідентичності

Щоб додати автентифікацію ідентичності:

1. Натисніть + **Створити автентифікацію** ідентифікації.
2. Введіть **ім'я** та **опис** шаблону автентифікації ідентифікації.
3. Виберіть **відповідні поля з** Доступних полів автентифікації ідентифікації та перейдіть до **поля Selec-ted Identity Authentication** .
4. Натисніть **«Далі».**

Повідомлення-сповіщення

1. Виберіть **Повідомлення** про переддзвінок для визначеного часу очікування або виберіть **опцію Enter Manual** , щоб встановити його.
2. Введіть **повідомлення переддзвінка** , яке надсилається як переддзвінкове сповіщення.
3. Виберіть **«Прийняти дзвінок одразу**», **«Запланувати зворотний** дзвінок» та **«Відхилити дзвінок**». Ці опції надаються клієнту для вибору дзвінка автентифікації особи. Виберіть принаймні один із варіантів, окрім **«Відхилити дзвінок**». Якщо **вибрано виклик «Відхилити** », оберіть один із двох інших варіантів.
4. Введіть **повідомлення** про повідомлення про виклик, яке надходить клієнту під час автентифікаційного дзвінка.
5. Використовуйте панель слайдів або вручну введіть кількість **повторних спроб для перенесення** виклику аутентифікації ідентифікації.
6. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ**.

Оновлення автентифікації ідентичності

1. Виберіть ім'я автентифікації ідентичності та натисніть **Edit** у **розділі Action** Tab.
2. Оновіть відповідні дані та натисніть **SAVE**.

Видалення автентифікації ідентифікації

1. Виберіть ім'я Identity Authentication і натисніть **Видалити** в розділі action.
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Галузі	Опис
Ім’я	Назва шаблону автентифікації ідентичності
Опис	Опис відповідно до запланованого шаблону автентифікації ідентичності
Повідомлення перед викликом	Заздалегідь визначений час очікування
Повідомлення про сповіщення перед викликом	Повідомлення, яке доставляється як переддзвінкове сповіщення
Дії щодо повідомлення	Надає клієнту опцію вибору дзвінка для автентифікації особи, наприклад: Прийняти дзвінок негайно, Запланувати зворотний дзвінок і Відхилити дзвінок
Повідомлення про сповіщення про виклик	Повідомлення, яке має бути доставлене клієнту під час дзвінка authen-tication
Повторні спроби для перенесення	Дозволяє вводити кількість повторних спроб для перепланування ідентифікаційного автентифікаційного виклику. Відкрийте кнопки + і -, щоб змінити номер. Ця функція дозволяє клієнту перепланувати дзвінок, обираючи пізніший період, як налаштовано в тем-номері Identity Authentication. Таким чином, нове повідомлення перед викликом надсилається cus-tomer у вибраний час. Тепер клієнт може знову призначити час дзвінка або перенести його. Цей процес перепланування можна виконувати стільки разів, скільки зазначено у полі Retries for Reschedule. При перевищенні цього ліміту процес автентифікації ідентифікації скасовується.
Дія	Дозволяє редагувати та видаляти автентифікацію ідентифікації

Експортна або імпортна кампанія

Він дозволяє експортувати та імпортувати конфігурацію кампанії. Цей процес включає лише сторінку кампанії, сторінку конфігурації системи та сторінку стратегії контактів для будь-якої конкретної кампанії.

Профілі відповідності не можна імпортувати чи експортувати. Користувачі можуть імпортувати та експортувати всі режими та стратегії контакту. Вибрані часові пояси в кампаніях автоматично активуються в імпортному середовищі.

Моменти для розгляду

Запам'ятовуйте наступну інформацію під час імпорту/експорту кампаній:

- Інформація про налаштування каналу включена в процес експорту та імпорту, за винятком форм кампаній, скриптів і інструкцій для дзвінків.
- *Інформація про тип використання* часового пояса та *час виконання* часу часу включені до операцій імпорту/експорту. Якщо кампанія імпортована у версію 4.2.1.2501 з попередньої версії, деталі TimeZoneRunTime не можуть бути імпортовані. Користувачі повинні вручну обрати часовий пояс для продовження.
- Якщо кампанія імпортується у версію 4.2.1.2501 з попередньої версії, GreenZone активується.
- Якщо TimeZoneRunType раніше встановлений на *Inherited* , після імпорту він змінюється на *Overwrite* , і користувачам потрібно вручну вибрати часовий пояс.
- Дані, пов'язані з режимами кампанії та часовими поясами, не оновлюються автоматично під час імпорту/експорту. Для будь-якої імпортованої кампанії користувачі повинні редагувати та зберігати кампанію, щоб переконатися, що оновлені дані відображаються.
- Інформація, пов'язана з зовнішнім сервером і коротким кодом, включена в операції експорту та імпорту. Якщо будь-яка кампанія буде прикріплена до зовнішнього сервера для електронної пошти або SMS, вона експортується разом із кампанією та імпортується як частина процесу.
- Профілі відповідності не можуть бути ні імпортовані, ні експортовані.
- Наступні модулі, якщо вони прикріплені до імпортованих кампаній, також імпортуються: Бізнес-результат, Свята, Профіль, Електронна пошта, SMS та Автентифікація ідентифікації.
- Всі режими та стратегії контакту можна імпортувати та експортувати.

Імпортувати кампанію

1. Виберіть **кнопку Імпорт** радіо і натисніть **Вибрати файл**.
2. Виберіть відповідний файл для імпорту та натисніть **Імпорт**.

Примітка: Після імпорту кампанії та завантаження контактів потрібно відкрити кампанію, натиснути «Редагувати», а потім «Зберегти». Цей крок є обов'язковим.

Експортувати кампанію

1. Виберіть **кнопку «Експорт** радіо».
2. Виберіть відповідну кампанію для експорту та натисніть **Експорт**.

Галузі

Імпорт і експорт включає такі поля:

Галузі	Опис
Кампанія	Назва кампанії.

Група кампанії	Назва групи кампанії.
Статус	Статус імпортованого контакту, якщо імпорт завершено або очікує.
Причина	Причина, якщо будь-який імпортований контакт не працює.
Експорт	
Кампанія	Назва кампанії.
Група кампанії	Назва групи кампанії.

Конфігурація кампанії та системи містять такі вкладки для імпорту та експорту:

Кампанія

- Деталі кампанії
- Бізнес-параметри
- Конфігурація ШІ
- CSS
- Розклад
- Редактор шаблонів електронної пошти
- SMS Редактор шаблонів
- Інша конфігурація

Конфігурація системи

- Режими
- Бізнес-результати
- Свята
- Профіль
- Електронна пошта
- SMS
- Автентифікація ідентичності

Категорія кампанії

Категорії допомагають об'єднувати кампанії з спільною метою. Категорії кампаній можна використовувати для застосування таких умов, як DNC, NDNC тощо.

Категорія створення кампанії

Щоб створити кампанію:

1. Перейдіть до **категорії** кампанії та натисніть + **Add Campaign Category**.
2. Введіть **назву** категорії кампанії та **опис** цієї категорії.
3. Введіть **Unsubscribe GroupID** , якщо користувач використовує сервер Send grid для надсилання та отримання електронних листів. Якщо відписка ID не надана, система призначає значення поля '0' (нуль).
4. Натисніть **Зберегти** .

Оновити категорію кампанії

1. Виберіть категорію кампанії та натисніть **Edit** у **розділі Action** Tab.
2. Оновіть параметри і натисніть **Зберегти**.

Видалити категорію кампанії

1. Виберіть категорію кампанії та натисніть **Видалити** під **Action** Tab.
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

   Примітка: Категорію кампанії не можна видалити, доки вона поєднана принаймні з однією кампанією.

Галузі

Поля, що використовуються в категорії кампаній, наведені тут:

Галузі	Опис
Назва категорії кампанії	Назва категорії кампанії. Категорія кампанії — це група кампейнів.
Опис категорії кампанії	Опис категорії кампанії
Дія	Дозволяє користувачу редагувати та видаляти категорію cam-paign
Відписатися від GroupID	У разі використання сервера SendGrid для надсилання та отримання електронних листів введіть відповідний Відписаний ID, як це створено в SendGrid. Якщо Un-subscribee ID не надано, система призначає '0'

	(нуль) як значення поля.

Конфігурація провайдера CPaaS

Менеджер кампаній підтримує проведення кампаній IVR (без агента) за допомогою зовнішніх провайдерів CPaas. Користувач може налаштувати облікові дані доступу провайдера послуг.

Configure Twilio Flex

Щоб налаштувати нового провайдера CPaaS як Twilio Flex:

1. Натисніть **Add CPaaS**.
2. Введіть ім'я **провайдера і виберіть постачальника постачальника у випадаючому меню як** Twilio **.**
3. Введіть **назву** заявки. Це ім'я додатку Twilio Flex, яке додаток використовує для здійснення викликів.
4. Введіть **секретний ключ** додатку, наданий провайдером CPaaS, щоб отримати доступ до CPaaS API. Приватний ключ генерується, коли користувач створює додаток на Twilio Flex.
5. Введіть **токен додатку** для автентифікації користувача.
6. Натисніть **Зберегти** .

   Примітка: Цей налаштований URL заповнюється в редакторі шаблонів IVR для ваших кампаній IVR.

Налаштувати Nexmo

Щоб налаштувати новий CPaas провайдер як Nexmo:

1. Натисніть **Add CPaaS**.
2. Введіть ім'я **провайдера і виберіть постачальника постачальника з випадаючого меню як** Nexmo **.**
3. Введіть **заявку ID**.
4. Натисніть **PrivateKey** і виберіть приватний ключ.
5. Введіть **ключ** API для доступу до Nexmo API.
6. Введіть **секретний ключ,** наданий для доступу до Nexmo API. Приватний ключ генерується, коли ви створюєте додаток на Nexmo.
7. Виберіть **номер Nexmo** , щоб встановити як **Вихідний дзвінок ID** для вихідних дзвінків із голосових кампаній.
8. Натисніть **«Отримати номери** Nexmo». Користувач може використовувати ці номери, щоб встановити Caller ID для голосових кампаній.

9. Натисніть **Зберегти** .

   Примітка: Ця налаштована URL заповнюється в редакторі шаблонів IVR для ваших кампаній IVR.

Оновлення конфігурації CPaaS

1. Виберіть назву CPaaS і натисніть **Редагувати**.
2. Оновіть відповідні параметри та натисніть **«Зберегти»**.

Видалити конфігурацію CPaaS

1. Виберіть назву CPaaS і натисніть **Видалити**.
2. Натисніть **Ок** у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Поле	Опис
Ім’я	Назва провайдера CPaaS, налаштованого для використання додатку для обробки кампаній IVR
Постачальник платформи	Постачальник сервісного провайдера CPaaS
Програма	Назва провайдера CPaaS, який менеджер кампаній використовує для роботи з кампаніями IVR
Дії	Дозволяє редагувати та видаляти конфігурацію CPaaS
Назва додатку	Для дзвінків використовується назва додатку Twilio. Щоб згенерувати назву додатку, увійдіть у свій обліковий запис Twilio Flex і створіть додаток. Після успішного створення доступна назва заявки.
Секретний ключ застосунку	Секретний ключ, наданий провайдером CPaaS для доступу до CPaaS API. Ключ Priv-ate генерується, коли ви створюєте додаток на Twilio Flex. Завантажте приватний ключ і зберігайте його на локальному сервері. Цей приватний ключ використовується для авторизації дзвінків Twilio Flex.
Токен додатку	Токен додатку для автентифікації користувача. Ви можете згенерувати токен для конкретної назви додатку та комбінації секретного ключа з додатку Twilio Flex. Введіть цей токен-ключ тут.
Заявка ID	Додаток Nexmo ID використовується для здійснення дзвінків. Щоб згенерувати Додаток ID, увійдіть у свій обліковий запис Nexmo і створіть Додаток. Після успішного створення доступна заявка ID.

Приватний ключ	Дозволяє обирати приватний ключ додатку

Поле	Опис
Ключ API	API Ключ для доступу до API
Секретний ключ	Ключ надано для доступу до API. Приватний ключ генерується, коли користувач створює додаток. Завантажте приватний ключ і зберігайте його на локальному сервері. Цей приватний ключ використовується для авторизації дзвінків.
Отримайте номери Nexmo	Дозволяє використовувати номери для встановлення номера як Caller ID для голосових кампаній
Вихідний абонент ID	Номер для встановлення як вихідний абонент ID для вихідних дзвінків із голосових камер

API Ключі

Функція API Keys забезпечує безпечний доступ стороннього додатку до сервісів Campaign Manager. Базова автентифікація дозволяє отримувати доступ до вебсервісу та Websocket Server.

Створіть API ключі

1. Перейдіть до **клавіші** API і натисніть **Create**.
2. Введіть **ім'я** та **опис** клавіші API.
3. **Ключ** API генерується та заповнюється у **полі API Key** . Скопіюйте ключ у файл.
4. **Секретний ключ** генерується і заповнюється у **полі секретного ключа**. Скопіюйте ключ у файл.

   Примітка: Секретний ключ видимий користувачам лише під час створення клавіш API. Після збереження пари клавіш API і секретного ключа, значення ключа не буде видимим.
5. Натисніть **«Надіслати** », щоб завершити.

Використання клавіші API

Ви можете використовувати створений ключ API як облікові дані для доступу до вебсервісу та Websocket.

Вебсервіс

Надішліть ключ API у вигляді заголовка через протокол Basic Authentication з шифруванням Base64. Зашифруйте ключ API.

```
Authorization:Basic (шифрування Base64) (apikey:secretkey)
```

Наприклад:

Авторизація: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTItMTIy.

Коли клієнт успішно підключений, він отримує відповіді.

Підключення через вебсокети

Доступ до вебсокета за допомогою автентифікації:

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

Наприклад:

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

де:
ApiKey – Згенеровано API Ключ SecretKey –
Згенерований секретний ключ.
Закодуйте пару клавіш API - SecretKey за допомогою утиліти кодування Base64 і використовуйте закодований результат у запиті.
URL Websocket – це URL Websocket, а порт залежить від кожного користувача. Користувач – ім'я клієнта, який запитує доступ до сервера Websocket.

Коли клієнт успішно підключений, він отримує відповіді.

Видалити ключ API

1. Виберіть клавішу API і натисніть **Видалити**.
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Поле	Опис
Ім’я	Ім'я присвоєно клавіші API
Ключ API	API Ключ, згенерований додатком

Поле	Опис
Дата створення	Дата і час, коли було створено Ключ API
Видалити	Дозволяє видалити клавішу API
Секретний ключ	Показує секретний ключ. Користувач повинен скопіювати ключ.
Websocket URL	Це URL Websocket і порт, який залежить від кожного користувача.
Користувач	Ім'я клієнта, який запитує доступ до сервера Websocket.

Виробник умов відповідності

Примітка: зв'яжіться з Cisco CSM для активації цієї конфігурації.

Функція Compliance Conditions Builder (CCB) дозволяє створювати кілька груп відповідності, організованих за географічними штатами або державними групами. Ці правила дотримання можуть застосовуватися у державних юридичних групах, які відповідають окремим кампаніям. Ваша організація може створити стільки груп законодавчих вимог, скільки потрібно. Умови відповідності набувають чинності, коли контакти доставляються для набору номера.

Використання CCB

CCB дозволяє виконувати такі дії:

- Контроль, коли потрібно виконати правило для каналів і режимів.
- Застосовуйте правила на дні або години, що змінюються.
- Створіть правила щодо кількості спроб (наприклад, три спроби протягом двох днів, п'ять спроб протягом п'яти днів тощо).
- Створіть правила саме для першої або останньої спроби, перевіряючи результат або час спроби.
- Перевірте різні типи налаштованих спроб.
- Використовуйте три унікальні ID та номер телефону для відстеження спроб.
- Використовуйте два системних бізнес-поля у правилах дзвінка.
- Перевірте згоду чи незгоду.
- Налаштуйте тип взаємодії — голосова, голосова пошта, електронна пошта тощо. У межах голосової пошти ви можете налаштувати «Без повідомлень», «Обмежено» або «Без обмежень»).
    - Обмежена голосова пошта — це та, коли абонент залишає повідомлення, просто ідентифікуючи абонента, без іншої інформації, наприклад, мети дзвінка тощо.
    - Необмежена голосова пошта — це таке, де абонент може залишити додаткову інформацію.

- Використовуйте оператори на кшталт +, >, < тощо.
- Керуйте логікою перенесення автоматично, вручну або навіть закривайте контакт.

Групи CCB

Перейдіть до CCB > Compliance Conditions Builder.

Ліва панель показує всі налаштовані групи CCB, а права — умови. Ви можете скопіювати кондицію та реплікувати в іншій групі CCB і видалити групу CCB.

Права панель показує умови, налаштовані для конкретного CCB. Ви можете розширити, щоб побачити умови, передбачені для цього правила. Ви також можете скористатися кнопкою Add Rule, щоб додати правило. Палітра кнопок Actions містить безліч варіантів, які можна використати для редагування, копії або видалення правила, налаштованого для цього елемента групи CCB.

Додавання групи CCB

Щоб додати групу CCB:

1. Натисніть **«Додати нове»**.
2. Введіть **ім'я Compliance**.
3. Виберіть **тип** групи відповідності з опцій **штату** або **кампанії** .
4. З'являється **назва** правила.
5. Виберіть канали, на яких виконується це правило. Усі канали, налаштовані для цього екземпляра додатку, наведені для вибору. Ви можете обрати один, багато або всі канали.
6. Виберіть режими, на яких виконується це правило. Усі режими, налаштовані для цього екземпляра додатку, наведені для вибору. Ви можете обрати один, багато або всі режими.
7. Введіть номер для **Rolling** і виберіть **Дні** або **Години** у наступному випадаючому списку. Це свідчить про те, що правило обмежує кількість спроб кожних днів/годин. Наприклад, якщо ви конфігуруєте 7 як дні руху, додаток обмежує набор номерів кількістю спроб протягом 7 днів для руху. Це встановлює правило для дзвінків. Наступні кроки визначають умови, які застосовуються під час виклику.
8. Виберіть **State Law Group** , якщо ви оберете State як **тип** групи відповідності. Виберіть **групу кампанії** з **розділу Campaign** та **Категорія** , якщо ви обрали **Campaign** як **тип** групи відповідності.
9. Виберіть **унікальний ID** у випадаючому списку. Усі створені унікальні ідентифікатори наведені тут. Дивіться Глобальні бізнес-параметри для детальнішої інформації про створення унікального ID.
10. Виберіть Valid Mode у випадаючому списку. Усі режими, створені для обраного каналу, є lis-ted. Ви можете обрати один, багато або всі режими.

11. Виберіть **тип** перевірки у випадаючому списку. Варіанти: Спроби, Перша спроба або Остання спроба.

12. Якщо обраний тип перевірки — **Спроби**, виконайте наступне:
    a. Виберіть групу результатів відповідності зі **списку Check For** . Цей список містить усі групи результатів дотримання, створені для CCB.
    b. Виберіть **оператор** із наступного: точно дорівнює, є меншим або дорівнює, є більшим за, є більшим або дорівнює або не дорівнює йому.
    c. Введіть **значення** , яке додаток має перевірити.
13. Якщо обраний тип перевірки — **Перші спроби** або **Останні спроби**, виконайте наступне:
    a. Виберіть Час або Результат **у випадаючому списку** Check For **.** Цей список містить усі Com-pliance Outcome Groups, створені для CCB.
    b. Виберіть **оператор** із наступного: точно дорівнює, є меншим або дорівнює, є більшим за, є більшим або дорівнює або не дорівнює йому.
    c. Введіть **час** або виберіть **групу** результатів CCB у **полі Value** .
14. Якщо наведена умова не виконана, виберіть опцію у випадаючому списку «Вибрати дію». Наведено такі дії:
    a. Близький контакт — закриває контакт. Подальших спроб набору номера не робиться.
    b. Перенесення — заявка переносить контакт. Заповніть поля для Днів, Годин і Хвилин, щоб перепланувати контакт.
    c. Автоматичне перепризначення — Додаток автоматично переплановується на вихід відповідно до автоматичного набору, якщо ще є спроби і дозволені законом у час. Автоматичне переналаштування змінює стратегію контакту і шукає найраніший доступний час дзвінка.
15. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ**. Ці правила тепер застосовуються під час набору номера.

Примітка.

Поля Common Field, Check Operator або Check Value є необов'язковими.

Якщо користувач надає значення для будь-якого з трьох полів (Common Field, Check Operator, Check Value), система вимагає заповнення всіх трьох.

Це гарантує, що умова правила є повною та дійсною до виконання.

Додай більше умов

1. Ви також можете додати додаткові умови відповідно до різних географічних законодавчих норм. Наприклад, у деяких штатах встановлені умови дзвінків за часом — N кількості спроб, якщо невиконана сума має більше X днів, або необмежена кількість спроб, якщо погашена сума має менше ніж X днів.
2. Натисніть **«Додати** » на будівельнику стану. Це відкриває випадаючий список опцій Спроби, Поля та Згода.
3. **Оператор AND** автоматично активується.
4. Якщо вибраний тип перевірки — Спроби, виконайте крок 10 до 13.

5. Якщо ви обираєте **Згоду**, виконайте наступне:
    a. Виберіть **унікальний ID** у випадаючому списку. Опції включають CustomerID, OrderID, Deliv-eryID та ModeValue. Це використовується для фільтрації згоди за значенням режиму або вибраним унікальним ID.

b. Виберіть **«Згода» або «Незгода** » у випадаючому списку. Це визначає, чи буде правило застосовуватися до контактів PEWC чи до контактів без PEWC.

c. **Оператор** попередньо вибирається так, **як точно дорівнює** .

d. Введіть **значення** для поля. Обирайте між **«Так** » або **«Ні**».

6. Виконайте крок 12 – 13.

Додавання групи результатів відповідності

Перейдіть до **CCB >Compliance Outcome Groups** Tab, щоб додати Групи результатів для конструктора умов відповідності.

1. Натисніть **«Додати нове**».
2. У розділі **«Доступні результати** » всі **телефонні** та **бізнес-результати** наведені за допомогою chan-nel.
3. Для **Telephony Outcomes** розгорніть кожен режим, щоб перелічити результати під цим режимом.
4. Для **бізнес-результатів** розширте групи результатів, щоб побачити список результатів.
5. Виберіть один, багато або всі результати з лівої панелі та використайте **кнопки >або** >> або, щоб перемістити їх у розділ Вибрані Результати.
6. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.
7. Щоб зняти вибір будь-якого результату, відкрийте групу в режимі редагування і використайте кнопки< або **<<** кнопки, щоб перемістити один, багато або всі результати з групи.

Додавання налаштувань відповідності

Перейдіть до **CCB >Compliance Settings** Tab щоб налаштувати налаштування відповідності для дзвінків Callback та AEM.

1. У розділі **«Налаштування** відповідності» ви можете виконати наступне:
2. TURN **Log Callback** Calls вмикаються , щоб розглядати як NCB, так і PCB дзвінки як спроби відповідності, коли контакти доставляються для набору.
3. TURN **Log AEM Calls** вмикаються , щоб вважати AEM-дзвінки спробами відповідності, коли контакти доставляються для набору.

Захист PII

Захист персональної особистої інформації (PII) дозволяє захистити конкретну інформацію клієнта. Ви можете приховати конкретну інформацію клієнта, таку як ім'я, адреса, електронна пошта, номер телефону тощо.

Ви можете приховати значення наступних полів:

- Унікальний ідентифікатор — перелічіть усі унікальні ідентифікатори.
- Галузь бізнесу — містить перелік усіх параметрів глобального бізнесу.
- Режими — Перелічіть усі визначені режими.

Унікальний ідентифікатор

Виконайте наступні кроки:

1. Перейдіть до **Унікального Ідентифікатора**.
2. Виберіть відповідні поля та увімкніть **Mask View** , щоб приховати значення поля. Якщо увімкнути **Масковий перегляд**, **Експорт** маски автоматично активується. **Експорт** маски приховує значення при експорті звіту.
3. Якщо **Mask View** не увімкнено, ви не можете увімкнути **Mask Export**.

Сфери бізнесу

Виконайте наступні кроки:

1. Перейдіть до **Business Fields** , щоб переглянути глобальні бізнес-параметри.
2. Виберіть відповідні поля та увімкніть **Mask View** , щоб приховати значення поля. Якщо увімкнути **Масковий перегляд**, **Експорт** маски автоматично активується. **Експорт** маски приховує значення при експорті звіту.
3. Якщо **Mask View** не увімкнено, ви не можете увімкнути **Mask Export**.

Режими

Виконайте наступні кроки:

1. Перейдіть у **Режими** , щоб переглянути режими.
2. Виберіть відповідні поля та увімкніть **режим Mask** View, щоб приховати значення режиму. Якщо увімкнути **Масковий перегляд**, **Експорт** маски автоматично активується. **Експорт** маски приховує значення при експорті звіту.
3. Якщо **Mask View** не увімкнено, ви не можете увімкнути **Mask Export**.

Webex Contact Center Dialer

Використайте опцію Налаштування Dialer, щоб налаштувати ваш Webex Contact Center Dialer для роботи з Campaign Manager.

1. Перейдіть на сторінку **налаштування** Dialer і натисніть кнопку **«Додати** ».
2. Введіть **ім'я** набирача для цього наборника.
3. Введіть **опис** для наборача.
4. Зустрічайте **Організацію ID**. Це унікальний ID, згенерований Cisco для вашого номера Webex Contact Center.
5. Введіть **URL** адміністратора. Це базова URL-адреса адміністративних API, вказана Cisco. Це допомагає користувачам синхронізувати свої команди, агенти та інші структури з додатком Campaign Manager.
6. Введіть **URL** Dialer. Це базова URL API діалера, задана Cisco для запуску або зупинки про-агресивних кампаній.
7. Введіть **URL** DAL. Це базова URL-адреса API рівня даних, задана Cisco, щоб отримати диспозиції контактів.
8. Натисніть **«Зберегти**». Перейдіть на сторінку Dialer Listing – набирач вже вказано. Натисніть «Редагувати» з панелі дій.
9. Всі **результати** телефонії, які відображаються на результати набору, створені на Webex Contact Center, наведені. Якщо ви хочете зіставити бізнес-результати (створені на Webex Contact Center, спеціально з орендарем) з цими результатами набору, натисніть кнопку «Редагувати» для конкретного результату. Виберіть бізнес-результат.

   Примітка: Будь-які зміни налаштувань Dialer потребують чистої синхронізації для отримання всіх результатів на Webex Contact Center Dialer.

   Примітка: якщо Cisco Endpoint не працює або токен закінчується, спроба відобразити результат зайнятості на сторінці телефонії призводить до помилки. Додаток відображає повідомлення про невдалу операцію, і статус синхронізації Dialer оновлюється до Failed. Щоб вирішити цю проблему, користувач повинен вручну виконати «Зберегти та синхронізувати» для відновлення функціональності.
10. Перейдіть у Schedule Tab, щоб налаштувати автоматичну синхронізацію для набору. Інформація на діалері, наприклад Global Business Fields, автоматично синхронізується з додатком Campaign Manager на основі налаштувань.
11. Щоб синхронізувати інформацію, натисніть TURN на перемикачі Auto Sync.
12. Виберіть частоту з наступних:
    a. Планування – Виберіть час запуску (це в UTC), щоб синхронізувати набирач із додатком Campaign Manager щодня у запланований час.

b. Інтервал – Виберіть це для налаштування інтервалу синхронізації за кілька хвилин. Ви можете обрати інтервал (від 15 до 480 хвилин). Синхронізація відбувається у заплановані інтервали. Наприклад, якщо встановити інтервал у 60 хвилин, синхронізація відбувається раз на годину.

13. Натисніть **Зберегти** .

Стратегія контакту

Стратегія контакту стосується підходу ефективної взаємодії з клієнтами через кілька каналів або кілька номерів. Вона включає створення фреймворку для використання в кампанії для послідовності чисел або chan-nel, визначення дозволених повторних спроб, коригування часу виклику для кожного номера і каналу, а також визначення стратегії перенесення для кожного результату спроби.

Натисніть **«Стратегія** контактів» у лівому меню навігації, щоб відкрити

сторінку «Стратегія контактів». У сітці доступні стратегії контакту наведені з

відповідними деталями.

Галузі	**Опис**
Ім’я	Назва контактної стратегії.
Тип стратегії	Тип контактної стратегії. • Просто • Передовий • Розширений (перезаписаний) або зворотний виклик
Опис	Опис стратегії контакту.
Режими	Режими стратегії контакту. Натисніть тут , щоб отримати детальну інформацію і додати більше режимів за потреби.
Дії	Дії, які потрібно вжити. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

РЕЖИМИ ДОДАВАННЯ

У сітці, що показує стратегії контакту, натисніть на **випадаюче меню Modes** , щоб побачити всі режими, що відповідають цій стратегії контакту.

1. У розширених **режимах** стратегії контактів ви можете виконувати наступні дії.
2. Натисніть ДОДАТИ РЕЖИМИ та налаштуйте стратегію контакту. Дотримуйтесь інструкцій, **наведених у**режимах.
3. Використовуйте **кнопку ВКЛ/ВИМКНЕННЯ** , щоб успішно активувати/деактивувати режими.

Примітка: Ця можливість доступна лише для **Простої Стратегії** , але не для **Просунутої** .

4. Натисніть **кнопку «Редагувати** », щоб змінити сторінку стратегії контакту.
5. При натисканні **кнопки Копіювати** відображаються доступні невикористані режими — Голосові режими для Voice CAmpaigns, SMS режими для SMS кампанії, Email режими для Email-кампанії та Custom режими для кастомних кампаній. Ви можете додати необхідний режим у випадаючому списку і натиснути **«Зберегти**».
6. Натисніть **Видалити** , щоб видалити необхідний режим.

Дії

У **колонці «Дії** стратегії контакту» показано дві кнопки:

a. **Копіюйте** — використовуйте цю кнопку, щоб скопіювати всю стратегію контакту, включаючи відображені режими та налаштовані результати телефонії.
b. **Видалити** — використайте цю кнопку, щоб видалити стратегію контакту.

   Примітка: Якщо ви призначили будь-які режими, пов'язані з цією стратегією контактів, або з будь-якою кампанією, ви не можете видалити цю стратегію.

Стратегія контакту — типи

Додаток підтримує три типи стратегії контакту:

Проста стратегія: Проста стратегія легко налаштовується. Ця стратегія дозволяє налаштовувати режими для спроби по одному в послідовному порядку залежно від ваги. Цикл повторюється, доки не завершиться налаштована кількість циклів.

Розширена стратегія: Розширена стратегія дозволяє визначати складні правила повторного проходження.

Стратегія зворотного дзвінка: Стратегія зворотного дзвінка дозволяє агентам встановлювати зворотний дзвінок за запитом клієнта та налаштовувати різні аспекти обробки цих дзвінків щодо набору номерів, агентів, повторних спроб, статусу контактів тощо.

Створення стратегії контактів

Дотримуйтесь кроків, наведених нижче, щоб створити Стратегію Контакту.

Стратегія додавання контактів

1. Натисніть **«Додати стратегію** контакту», **і з'являється назва стратегії** контактуTab.

Віджет 1 - Назва стратегії контакту

2. Введіть **ім'я** та **опис** контактної стратегії.

3. Виберіть тип стратегії контакту: **простий**, **розширений** або **зворотний** зв'язок.

4. TURN **Обмежити кілька листів і SMS увімкнути** , якщо хочете контролювати надсилання кількох листів і текстових повідомлень одному контакту.

   Примітка: Увімкнення цього перемикача означає, що додаток надсилає лише один електронний лист або SMS контакту для конкретної кампанії.

5. Натисніть **«Далі»,** щоб перейти до віджета **Select Mode** .

Віджет 2 - Виберіть режим

1. Виберіть **режим** у випадаючому списку.

   Примітка: Якщо у вас немає режиму, який підходить для цієї стратегії контакту, створіть новий режим, натиснувши кнопку Додати.

2. Використовуйте спливаючу панель часу, щоб вибрати **часовий діапазон** для роботи цієї стратегії контакту.
3. Використовуйте повзунок, щоб налаштувати **режим повторних спроб** для цієї стратегії контакту.
4. TURN **PEWC увімкнути** , щоб увімкнути PEWC для цієї контактної стратегії.

   PEWC або Попередня Письмова Згода — це дотримання вимог, яке зобов'язує телемаркетологів отримувати попередню явну письмову згоду абонента для автоматичного або попередньо записаного телемаркетингових дзвінків на бездротові номери та попередньо записаних дзвінків на домашній стаціонарний телефон.

   Примітка: Щоб доставити контакти, потрібно TURN увімкнути PEWC для ADM-кампанії.

5. Якщо увімкнути Розширений **тип стратегії контакту під**назвою стратегії контакту, **з'являється перемикач Перехід повторно** . TURN **вимикати ВКЛ** , щоб увімкнути наступні поля переходу для цієї стратегії контакту.

   a. Використовуйте **повзунок «Спроби** переходу», щоб визначити кількість спроб переходу для цієї стратегії контакту.

   b. Використовуйте **повзунок Тривалість переходу(Дні)** , щоб встановити кількість днів переходу для цієї стратегії контакту.

6. Для **повторних спроб у режимі збереження під час перемикання на зворотний** виклик ви можете виконати наступні кроки.

   a. У **позиції ON** решта повторних спроб у цьому режимі зберігається, коли контакт переходить на стратегію зворотного виклику.

   b. У **позиції OFF** кількість повторних спроб ініціалізується до нуля, коли контакт переходить на стратегію зворотного виклику.

7. Натисніть **«Попередній** », щоб перейти на попередній екран у будь-який момент.
8. Натисніть **«Далі** », щоб перейти до **віджета «Результати** телефонії».

Віджет 3 - Результати телефонії

Віджет Telephony Outcomes містить список Outcomes. Тут ви можете налаштувати стратегію контакту для кожного результату, зазначеного в сітці.

1. Використовуйте **поле** пошуку для пошуку будь-якого конкретного результату.
2. Натисніть **«Результати** » у заголовковому рядку, щоб відсортувати результати у зростаючому або спадному порядку.
3. Натисніть на потрібний рядок, щоб внести необхідні зміни та змінити деталі. Усі рядки завантажуються зі значеннями за замовчуванням
4. З панелі номерів виберіть **час перепланування (D:H:M**) для перепланування дзвінка за цим результатом.
5. З числової панелі виберіть **Max Retry** для цього результату.

   Примітка: це стосується лише **стратегій Advanced** або **Back** Call.

6. З панелі номерів виберіть **Пріоритет** для цього результату. Додаток доставляє контакти до наборника на основі високого пріоритету.
7. Виберіть **Режим** Гілки, альтернативний режим, щоб дістатися до контакту.

   Примітка: це стосується лише **стратегій Advanced** або **Back** Call.

8. Виберіть галочку **«Зберегти плату»,** якщо той самий агент обслуговує клієнта у зворотному дзвінку.
9. Виберіть галочку **«Закрити контакт** », якщо хочете закрити контакт на основі цього результату.
10. Виберіть **галочку «Видалити режим** », якщо хочете видалити цей режим для поєднання стратегії контакту та результату.
11. Натисніть **BEFORE** , щоб перейти на попередній екран у будь-який момент.
12. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ І ДОДАТИ ІНШИЙ РЕЖИМ** , щоб зберегти стратегію контакту.
13. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ** , щоб завершити налаштування стратегії контакту.

Управління режимами

Режим вказує на різні канали комунікації, які можна використовувати для початку розмови. Поширені режими спілкування включають текстовий чат і голосові взаємодії через номер клієнта, електронну пошту тощо.

Ви можете керувати режимами, призначеними для стратегії контакту, вимикаючи вибрані режими, змінюючи дозволені повторні спроби для режиму або змінюючи час виклику для режиму.

Проста стратегія контакту

Відображені режими відображаються як показано нижче.

На **екрані режимів** вище ви можете зробити наступне:

1. Перетягніть режими, щоб змінити пріоритет.
   a. **Увімкнути /** вимкнути режими — контакти не доставляються у вимкнені режими. Якщо перепланувальник має перепланувати контакт у вимкнений режим, контакт переплановується на наступний активний режим за вищим пріоритетом.
   b. Цей режим УВІМКНЕННЯ/ВИМКНЕННЯ підлягає наступним умовам:
      - Коли режим вимикається, він деактивується. Номери телефонів не видаляються. Коли режим знову вмикається, контакти набираються на цей номер телефону.
      - Усі валідації, пов'язані з відповідністю, застосовуються під час завантаження контакту. Стан режиму — УВІМКНЕНО чи ВИМКНЕНО — не враховується.
      - Якщо це останній режим, цикл вважається завершеним. Додаток продовжує набирати наступний цикл.
2. **Режими копіювання / видалення** .
3. Натисніть **кнопку «Редагувати** » у режимі, який хочете редагувати. Додаток переносить вас до Widget 2
   - Виберіть майстер режиму. Ви можете виконати такі дії:
   a. Змініть вікно виклику для режиму-
      - Для простої стратегії зміна цього для одного режиму відтворює ті самі часи для інших.
   b. Збільшуйте або зменшуйте кількість повторних спроб режиму — будь-яка зміна в одному режимі відтворюється на всі режими, налаштовані для стратегії контакту. Це також впливає на те, як обробляються повторні спроби циклу.
      - Наприклад, у стратегії простого контакту є три режими (A, B і C), і кількість повторних спроб дорівнює 1. Кількість налаштованих циклів — 2. Додаток набирає ВСІ режими один раз, щоб завершити перший цикл. Потім починається другий цикл набору. За покращеною стратегією припустимо, що користувач збільшив режим повторення до 2 — це означає, що ВСІ режими можна набрати двічі. Відповідно до пріоритету, A набирається двічі, B — двічі, а C — двічі, щоб завершити один цикл. Якщо налаштувати два цикли, кожен режим набирається ЧОТИРИ рази за пріоритетом — двічі за кожен цикл.
4. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.

Розширена стратегія контакту

Відображені режими відображаються нижче:

На **екрані Режимів** вище ви можете:

1. Перетягніть режими, щоб змінити пріоритет.
2. **Увімкнути / вимкнути** режими — Вмикання або вимкнення режиму означає скасування налаштованої стратегії контакту для конкретних режимів. Контакти не доставляються в режими, які не перезаписані (тобто вимкнені). Контакти передаються лише в ті режими, які є активними, тобто перезаписаними. Якщо перепланувальник має перепланувати контакт у режим, який не перезаписаний, тобто неактивний, контакт набирається з найвищого перевизначеного режиму відповідно до пріоритету.
3. **Режими копіювання / видалення** .
4. Натисніть **кнопку «Редагувати** » у режимі, який хочете редагувати. Додаток переносить вас до **Widget 2**
   - Виберіть майстер режиму . Ви можете виконати такі дії:
   a. Змініть вікно для виклику режиму.
   b. **Збільшуйте/зменшіть** повторні спроби режиму
   c. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.

Ліцензія

Campaign Manager пропонує модель підписки на ліцензії. Ліцензійний внесок сплачується на основі максимальної кількості користувачів, спроб контакту або хвилин, витрачених під час входу в систему для розрахункового циклу. Підписна ліцензія не має обмеження на кількість куплених товарів, і відповідно стягується оплата за перевищення. Оплата відбувається з попередньо погодженою частотою.

Ліцензію потрібно поновити після закінчення терміну дії у дату, зазначену у файлі ліцензії. Якщо ліцензія не поновлена після закінчення терміну дії, адміністратор не може увійти в систему. Однак додаток продовжує працювати протягом 12 годин, обробляючи та доставляючи контакти. Через 12 годин він припиняє передавати контакти до набирача.

Переглянути звіти про ліцензії

1. Натисніть **«Ліцензія** », щоб переглянути відкритий **звіт** про одночасний вхід.
2. Введіть **дату** початку та **закінчення** , щоб відобразити звіт за визначений період часу.
3. Натисніть **«Показати**». Звіт містить сітку, яка показує кількість використаних ліцензій для **портів адміністратора**, **портів супервізора** та **портів агентів**.
4. Натисніть **«Експорт** », щоб завантажити звіт.

Завантаження ліцензії

Примітка: Завантаження не застосовується до всіх варіантів.

Користувач може завантажити ліцензію та переглянути її деталі. Перейдіть до **License** > **Upload**. Перегляньте файл і натисніть **«Відкрити»**.

Відображаються такі поля:

Галузі	Опис
Ліцензована інформація	Відображає дані користувача: • Адмін — кількість дозволених увійдених користувачів із роллю адміністратора, дозволеної за умовами цієї ліцензії. • Супервайзер — кількість дозволених увійдених користувачів із роллю Супервайзера, що виконується згідно з умовами цієї ліцензії. • Агент — кількість дозволених увійдених користувачів із роллю агента, дозволеної за умовами цієї ліцензії.
Використання ліцензії	Відображає інформацію про використання ліцензій на поточний час: • Адмін — кількість дозволених користувачів адміністратора, які увійшли в систему за поточний день. • Супервайзер — кількість дозволених супервайзерів, які увійшли в систему на поточний день. • Агент — кількість дозволених агентів, які увійшли в систему за поточний день.
Ліцензійні особливості	Список функцій додатків, доступних на цій ліцензії.

Порушення ліцензії

Додаток відображає статичне сповіщення, якщо:

- Налаштовано за кілька днів до закінчення ліцензії, зворотний відлік до дати та часу її закінчення.
- Зворотний відлік до дати припинення.

Розрахунок ліцензії агента

Наступний приклад описує, як виконується розрахунок ліцензії агента:

Кампанія A прив'язана до однієї або кількох кампаній Менеджера кампаній. У нас є десять агентів по 10 персонажів, відтворених на цю кампанію A. Сервіс License Manager перевіряє інформацію про кількість агентів з AWS з інтервалом у 15 хвилин, щоб оновити використання ліцензії. Для підрахунку кількості використаних ліцензій використовується найбільша кількість агентів, які увійшли в будь-який час дня.

Якщо 7 агентів увійшли в систему між 08:00 AM та 12:00 дня, 9 агентів увійшли між 12:00 і 03.00 PM, і 5 агентів зареєстровані між 3.00 PM і 5.00 PM — кількість агентів за день рахується як 9. Окрім стану виходу агента, інші штати агентів враховуються під час опитування інформації про підрахунок агентів менеджеру кампанії. Ця інформація також доступна у Ліцензійних звітах.

Звіт про використання

Перейдіть у розділ **License** > **Useage**. Звіт про використання відображає три типи кількісно оцінених звітів:

Звіт про конкурентного агента

Оплата базується на найбільшій кількості входів у будь-який день протягом календарного місяця.

Наприклад, три агенти (A1, A2 та A3) заходять у перший день, троє агентів (A1, A4 і A5) — на другий день, а троє агентів (A6, A7 і A8) — на третій. Клієнту виставляється рахунок за найбільшу кількість входів у цьому випадку, і це три, оскільки різні агенти увійшли в систему, найбільша кількість агентів залишається три.

Звіт про використання агентів

У звіті показано унікальні входи агентів по одному рядку на кожен місяць.

Звіт про іменного агента

У цьому звіті також показані унікальні входи агентів, але щодня.

Наприклад, три агенти (A1, A2 та A3) заходять у перший день, троє агентів (A1, A4 і A5) — на другий день, а троє агентів (A6, A7 і A8) — на третій. Клієнту виставляється рахунок на основі унікальних логінів агента, і в цьому випадку це вісім.

Примітка: Звіт про використання містить деталі на основі налаштувань конфігурації, виконаних під час процесу постачання, та умов контракту.
Зв'яжіться з нашою командою забезпечення для отримання додаткової інформації.
Білінг для моделі SaaS здійснюється на основі типу білінгу, такого як Concurrent Agent, Named Agent або Agent Usage та Minimum Commit, підписаних під час договірного процесу.

Переглянути звіт про використання

Встановіть фільтр часу для перегляду звіту:

1. Введіть конкретний **рік** , щоб переглянути дані за інший рік. За замовчуванням звіт відображає дані поточного року. Звіт за кожен місяць відображається в індивідуальному номері Tab. Перша Tab відключає дані за поточний місяць, тоді як дані за попередні місяці доступні у наступних вкладках.
2. Виберіть власний **діапазон дат**.
3. Натисніть на **дату початку** , щоб вибрати дату та час початку.
4. Натисніть на **дату завершення** , щоб обрати дату та час завершення.

   Примітка: за замовчуванням поля Дата початку та Кінцевої дати показують поточну дату та час останнього відкриття сторінки Звіту про використання.
5. Натисніть **«Показати** », щоб завантажити звіт.
6. Натисніть **«Оновити** », щоб оновити дані до поточного стану.
7. Натисніть **«Експорт** », щоб завантажити звіт. Виберіть тип звіту (Summary та Agent), який буде завантажений у спливаючому повікні, що з'являється.

a. Summary (вибір за замовчуванням) — Цей тип звіту містить ті ж стовпці даних, що й rep-resanti у додатку. Окрім кожного стовпця тривалості, експортований файл має додатковий стовпець, який відображає відповідну тривалість, конвертовану у секунди.

b. Agent - Цей тип звіту містить лише дати виставлення рахунків, імена агентів, логіни та тривалість дзвінків, які обробляють агенти, відповідно.

c. Виберіть необхідні місяці у разі вибору опції «Рік» у фільтрі.

8. Натисніть **«Експорт».**

Звіти Філдс

Поле	Опис
Загальна кількість іменованих агентів	
Дата	Дати, для яких заповнюються дані про використання.
Тип ліцензії	Тип посвідчення, використаний за відповідний місяць. Це може бути як «Базовий», так і «Преміум». Власник ліцензії Basic вважається преміумом, якщо він увімкнений принаймні однією з функцій ШІ, такими як P2P і BTTC.
Кількість входів	Загальна кількість входів.
Загальна кількість оброблених дзвінків	Загальна кількість дзвінків, оброблених агентами за дату.
Фактична тривалість дзвінка	Загальна фактична тривалість усіх дзвінків, оброблених агентами за задану дату. Це тривалість, що витрачається від початку до кінця дзвінка.
Обчислена тривалість дзвінка	Загальна обчислена тривалість усіх дзвінків, оброблених агентами за задану дату. Це сума округленого значення тривалості кожного дзвінка. Значення округлення вимкнення тривалості дзвінка налаштовується в бекенді на секунди та хвилини.
Загальна активна тривалість	Загальна активна тривалість усіх увійдених агентів за дату. Це тривалість, протягом якої агент перебуває в активному стані, такому як Готовий, У Виклику тощо.
Загальна тривалість входу	Загальна тривалість входу всіх авторизованих агентів за задану дату.

Загальна кількість входів супервайзера	Загальна кількість керівників, які увійшли в console за визначену дату.
Цифрові транзакції	
SMS	Відображає кількість кампанії SMS, відправленої за задану дату.

Електронна пошта	Відображає кількість листів кампанії, надісланих за задану дату.
Соціальні мережі	Відображає кількість взаємодій у соціальних мережах, пов'язаних із кампаніями за зазначену дату.
Загальна кількість спожитих одиниць	Загальна кількість цифрових транзакційних одиниць, сформованих за дату. Значення одиниці розраховується на задній частині. Наприклад, одна одиниця може бути налаштована як 100 цифрових транзакцій.
Перевірка ідентичності	
Загальна первинна автентифікація	Загальна кількість запитів на автентифікацію перед викликом, надісланих за дату.
Підтверджена первинна автентифікація	Загальна кількість успішних аутентикацій до виклику за дату дати.
Повна вторинна автентифікація	Загальна кількість аутентифікацій на виклику, проведених за дату.
Підтверджена вторинна автентифікація	Загальна кількість успішних виконаних аутен-тицікацій на виклику за дату дату.
Загальна кількість транзакцій	Загальний підрахунок усіх транзакцій, оброблених у зазначену дату.

Користувач

Управління користувачами є необхідним для авторизації доступу різних користувачів, таких як адміністратори, оператори та інші користувачі Контакт-центру

Ролі, призначені користувачам, такі як адміністратори та керівники, визначають їхні дії в межах застосування. У певних ситуаціях керівник може виконувати роль менеджера з набору номера. У Campaign Manager ви можете створювати користувачів, призначати ролі та відповідно розміщувати їхні обов'язки.

Створення користувачів

Коли команда провізінгу створює орендаря, за замовчуванням створюється суперкористувач. Для створення додаткових користувачів орендар може використовувати super user для входу в Campaign Manager.

Створюйте наступні типи користувачів для додаткового створення користувачів.

Користувачі — користувачі, яких ви створюєте тут, можуть отримати доступ до додатку за допомогою автентифікації SQL або Windows-authentication.

Користувачі домену — користувачі, яких ви тут створюєте, також створюються на визначеному

домені. Паролі, встановлені тут для цих користувачів, також можна використовувати для доступу до домену.

SSO Користувачі – Користувачі з єдиним входом (SSO) налаштовані для SSO на сторонньому провайдері ідентифікації SSO. Цей метод дозволяє користувачам SSO входити на кілька сайтів з одним набором облікових даних.

Натисніть **«Користувач** » у лівому меню навігаційної сторінки, щоб відкрити сторінку користувача.

Галузі

Галузі	Опис
Ідентифікатор користувача	Відображає користувач ID користувача
Ім’я користувача	Відображає ім'я користувача
Home Телефон	Відображає номер телефону користувача Home
Мобільний пристрій	Відображає мобільний номер користувача
Електронна пошта	Відображає електронну пошту ID користувача
Дії	Запишіть дії, які потрібно зробити.

Створити користувачів

Щоб додати нового користувача:

1. Натисніть **«Додати користувача». Вкладки «Ім'я користувача», «Пароль** » та **«Інформація** користувача» заповнені.
2. Введіть **ім'я** користувача.
3. Виберіть **тип** користувача з наступного:
   a. **Адміністратор** — користувач є адміністратором додатку і має повні права на всі модулі.
   b. **Користувач** — користувач є адміністратором і має лише обмежені права.
   c. **Оператор** керування — користувач є оператором керування і має доступ до Control Agent Desktop.

   Примітка: наразі це недоступно для Webex Contact Center.
4. Для типу автентифікації виберіть **Database Authentication**.

   Цей стандартний метод автентифікації, що складається з імені користувача та пароля, використовується для різних систем баз даних. Один екземпляр SQL Server може мати кілька облікових записів користувачів (з використанням автентифікації SQL) з різними іменами користувачів і паролями. SQL автентифікація надається перевагі на спільних серверах, де різні користувачі мають доступ до різних баз даних. SQL Автентифікація потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляра SQL сервера на комп'ютері, відмінному від того, на якому виконується клієнт.

Примітка: Цей тип автентифікації не має функції політики паролів щодо композиції пароля або його закінчення. Для ефективної політики паролів використовуйте автентифікацію Windows. Ваш адміністратор домену може застосувати політику паролів домену для доступу до додатку.

5. Введіть **пароль** для доступу до сервера SQL, якщо ваш тип автентифікації — **Database Authentication**. Це поле є обов'язковим.
6. Введіть ще раз, щоб **підтвердити пароль** для доступу до сервера SQL, якщо ваш тип автентифікації — **Database Authentication**. Це поле є обов'язковим.

   Примітка:
   Поля Password та Confirm Password вимкнені, якщо ви обираєте Автентифікацію Windows. Продовжуйте кроки з 9 по 13, якщо користувач керує кампаніями Salesforce CRM на Campaign Man-ager. Інакше переходьте до 14-го кроку.
7. Введіть **доменне ім'я** , якщо ваша автентифікація обрана як **автентифікація** Windows. Це вимикається, якщо обрано аутентифікацію бази даних.
8. Увімкніть **іконку перемикача SF Credentials** , якщо користувач керує кампаніями SF CRM.
9. Введіть ім'я користувача SF.
10. Введіть **пароль** від SF.
11. Введіть **дані токена SF**.

    Примітка : SF Token не є обов'язковим полем. Якщо ви не вводите токен, додаток SF перевіряє користувачів на основі полів Ім'я користувача SF та SF Password, налаштованих вище.
12. Натисніть **VALIDATE SF CREDENTIAL** , щоб завершити автентифікацію користувача.
13. Увімкніть перемикач Concurrent Login, якщо дозволяєте користувачу одночасно входити в додаток. Якщо ви встановите цей вимикач **OFF**, додаток виходить із користувача з попереднього входу після отримання підтвердження.
14. Перейдіть до розділу **«Інформація** користувача».

Інформація про користувача

1. Введіть **номер телефонуHome** користувача.
2. Введіть **мобільний** номер користувача.
3. Увійдіть у **місто** , до якого належить користувач.
4. Введіть штат , з якого походить користувач.
5. Введіть **поштовий індекс** локації Home.
6. Введіть **електронну** адресу користувача.
7. Заповніть **поля Address1** та **Address2** .

8. Додайте будь-які **коментарі.**
9. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.

Перейдіть до розділу **Roles Mapping** , щоб приписати ролі цьому користувачу.

Створити користувачів домену

Щоб додати нового користувача:

1. Натисніть **«Додати користувача». Вкладки «Ім'я користувача», «Пароль** » та **«Інформація** користувача» заповнені.

Ім'я користувача та пароль

2. Введіть **ім'я** користувача.
3. Виберіть **тип** користувача з наступного:
   a. **Адміністратор** — користувач є адміністратором додатку і має повні права на всі модулі.
   b. **Користувач** — користувач є адміністратором і має лише обмежені права.
4. Для типу автентифікації виберіть **Windows Authentication**.

   Автентифікація Windows — зазвичай це автентифікація в активному домені. Коли користувач домену входить у додаток, автентифікація встановлюється шляхом зіставлення комбінації імені користувача/пароля з наданим доменом і доступом.
5. Вводьте **доменне ім'я**.
6. **Поля Password** та **Confirm Password** вимкнені. Додаток автентифікує користувача за паролем домену.
7. Увімкніть **іконку перемикача Salesforce Credentials** , якщо користувач працює з кампаніями Service Cloud Voice.
8. Введіть **ім'я користувача Salesforce**.
9. Вводьте **пароль Salesforce**.
10. Введіть **дані** SalesforceToken.

Примітка : Токен Salesforce не є обов'язковим полем. Якщо ви не вводите токен, застосування Service Cloud Voice перевіряє користувачів на основі полів Salesforce Username та Salesforce Password, налаштованих вище.

11. Натисніть **VALIDATE SF CREDENTIAL** , щоб завершити автентифікацію користувача.
12. Увімкніть перемикач Concurrent Login, якщо дозволяєте користувачу одночасно входити в додаток. Якщо ви встановите цей вимикач **OFF**, додаток виходить із користувача з попереднього входу після отримання підтвердження.
13. Перейдіть до розділу **«Інформація** користувача».

Інформація про користувача

14. Введіть **номер телефонуHome** користувача.
15. Введіть **мобільний** номер користувача.
16. Увійдіть у **місто** , до якого належить користувач.
17. Введіть штат , з якого походить користувач.
18. Введіть **поштовий індекс** локації Home.
19. Введіть **електронну** адресу користувача.
20. Заповніть **поля Address1** та **Address2** .
21. Додайте будь-які **коментарі.**
22. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.

Створити SSO користувачів

Щоб додати нового користувача:

1. Натисніть **«Додати користувача». Вкладки «Ім'я користувача», «Пароль**» та **«Інформація** користувача» заповнені.

Ім'я користувача та пароль

2. Введіть **ім'я** користувача.
3. Виберіть **тип** користувача з наступного:
   a. **Адміністратор** — користувач є адміністратором додатку і має повні права на всі модулі.
   b. **Користувач** — користувач є адміністратором і має лише обмежені права.
4. Для типу автентифікації виберіть **SSO**

   SSO - Це протокол єдиного входу. Ці користувачі налаштовані на сторонньому провайдері автентифікації ідентифікації. Коли користувач входить у додаток, перевірку імені користувача та пароля здійснює провайдер ідентичності SSO. Після успішної валідації користувач отримує доступ до додатку.
5. **Поля Password**, **Confirm Password** та **Domain** Name вимкнені. Додаток автентифікує користувача через стороннього провайдера SSO.
6. Увімкніть **іконку перемикача SF Credentials** , якщо користувач керує кампаніями Service Cloud Voice.
7. Введіть ім'я **користувача SF**.
8. Введіть **пароль від SF**.

9. Введіть **дані** токена SF.
10. **Примітка** : SF Token не є обов'язковим полем. Якщо ви не вводите токен, додаток Service Cloud Voice перевіряє користувачів на основі полів SF Username та SF Password, налаштованих вище.
11. Натисніть **VALIDATE SF CREDENTIAL** , щоб завершити автентифікацію користувача.
12. Увімкніть перемикач Concurrent Login, якщо дозволяєте користувачу одночасно входити в додаток. Якщо ви встановите цей вимикач **OFF**, додаток виходить із користувача з попереднього входу після отримання підтвердження.
13. Перейдіть до розділу **«Інформація** користувача».

Інформація про користувача

14. Введіть **номер телефонуHome** користувача.
15. Введіть **мобільний** номер користувача.
16. Увійдіть у **місто** , до якого належить користувач.
17. Введіть штат , з якого походить користувач.
18. Введіть **поштовий індекс** локації Home.
19. Введіть **електронну** адресу користувача.
20. Заповніть **поля Address1** та **Address2** .
21. Додайте будь-які **коментарі.**
22. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити.

Ролі

Натисніть **«Ролі** », щоб переглянути екран «Ролі» зі списком

доступних ролей у заявці. Щоб створити Ролі,

1. Натисніть **«Додати** », щоб відкрити **екран «Інформація** про ролі».
2. Введіть **назву** ролі.
   Примітка: поле Roles Name підтримує максимум 128 символів.
3. Введіть **Опис** і натисніть **Зберегти**.

Відображення ролей

Після створення ролі ви можете її відобразити, використовуючи функцію відображення.

Розділ Roles Rights Mapping містить різні права, які ви можете прив'язати до ролі відповідно до функцій додатку, таких як кампанія, стратегія контактів тощо.

1. Щоб відобразити роль, натисніть **«Редагувати** » до конкретної ролі, яку хочете відобразити.
2. Екран **«Налаштувати ролі** » з'являється з розділами «Інформація про ролі» та «Відображення прав»

Таблиця списку прав, наведена нижче, містить перелік прав, які доступні вам для відображення з користувачами. Не всі права застосовуються до кожного пункту, переліченого тут. Крім того, існує мало інших прав, які застосовуються до конкретних аспектів застосування.

Перелік прав - Таблиця

#	Права	Опис
1	Створити	Користувач має право створити нову сутність.
2	Оновлення	Користувач може редагувати/оновлювати існуючу сутність.
3	Видалити	Дозволяє користувачу видалити обрану сутність.
4	Вид	Користувач може переглядати лише вибрану сутність.
5	Завантаження	Користувач має право завантажувати дані до додатку, що стосуються цієї функції.
6	Налаштування	Користувач може налаштовувати деталі, що стосуються вибраної функції.
7	Збереження	Користувач має право зберігати нові дані створення/оновлення.
8	Виконати	Користувач має право виконувати виконавчу діяльність щодо цієї сутності. Наприклад, користувач може виконати кампанію (змінити стан кампанії з Stop to Start або навпаки).
9	Вмикати	Користувач має право Увімкнути/Вимкнути сутність. Наприклад, користувач може увімкнути кампанійну групу.
10	Копіювати	Користувач може створити копію об'єкта. Наприклад, користувач може створити копію кампанії.

Дивіться **таблицю Відображення** прав для деталей дозволеного відображення для різних аспектів застосування.

Відображення прав — таблиця

Ролі	Права	Опис
Користувачі	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу керувати обліковими

		записами користувача в системі.
Ролі	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу самостійно визначати системні ролі та дозволи.

Групи кампанії	Створювати, оновлювати, видаляти, переглядати, виконати, контактувати параметри, часовий пояс, історичні звіти	Користувачі можуть керувати всіма аспектами кампанійних груп, включно з параметрами контактів, часовими поясами та історичними звітами. Права можуть бути призначені на основі конкретних групових типів, таких як Progressive **Примітка**: якщо ви надаєте права на Історичний звіт, ви можете переглянути Групи кампанії на His-torical Beta Reports. Це стосується Summary, Detail та Callback Reports.
Кампанія	Створювати, оновлювати, видаляти, переглядати, виконати, бізнес-параметри, серверні скрипти, стратегію вибору контактів, розклад CSS, планування під час виконання, список контактів, керувати контактами, синхронізувати, підсумок кампанії, SMS tem-plate, часовий пояс, ланцюжковий поєднання, свята, конструктор вираження, цільова кампанія, планування режиму контактів, електронна таблиця, редактор шаблонів IVR, результати телефонії, конфігурація штучного інтелекту, поріг контакту, налаштування набору, історичні звіти	Користувачі можуть керувати всіма кампанійними конфігураціями та виконувати дії, такі як перегляд історичних звітів і налаштування manage-age для набір відповідності. Права можуть стосуватися всіх або окремих кампаній. **Примітка**: Якщо ви надаєте права на Історичний звіт, ви можете переглядати Кампанії на історичних бета-звітах. Це стосується

		Summary, Detail та Callback Reports.
Бізнес-результати	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу визначати та керувати бізнес-результатами, маючи конкретні права на результати батьківського бізнесу.
Кол-стратегія	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу визначити, як контактувати

		Стратегії обробляються всередині системи. Ви також можете надати стандартні стратегії для дзвінків.
Параметри застосування	Оновлення, перегляд	Дозволяє користувачу змінювати та моніторити параметри застосунків на рівні системи.
Відповідність	Завантаження	Дозволяє користувачу завантажувати контакти, пов'язані з відповідністю, такі як списки «Не дзвонити» (DNC) та списки національного DNC.
Часовий пояс	Оновлення, перегляд	Дозволяє користувачу налаштовувати конфігурації часових поясів для налаштування відповідності.
Свята	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу визначати та керувати розкладами hol-iday для операцій cam-paign.
Глобальне завантаження	Перегляд, налаштування	Дозволяє користувачу налаштовувати та керувати глобальними конфігураціями завантаження контактів.

Закони штатів	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу опрацьовувати правила дзвінка, що базуються на законах штату.
Конфігурація режиму	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу налаштовувати та керувати різними режимами комунікації, такими як SMS або електронна пошта.
URL	Оновити, Переглянути, Створити, Видалити	Дозволяє користувачу обробляти URL-адреси, які використовуються в системі.
Звіти	Вид	Дозволяє користувачу переглядати системні звіти для камер, груп і агентів, включаючи історичні звіти. Ти

		потрібно вибрати один або кілька варіантів, щоб переглянути історичний бета-розділ у лівій панелі.
Alerter	Оновлення, перегляд	Дозволяє користувачу обробляти сповіщення, налаштовані в додатку.
Штат/Район/Поштовий індекс	Зберегти, видалити, завантажити, переглянути	Дозволяє користувачу налаштовувати конфігурації штату, району та поштового індексу.
Контри спроб RPC	Перегляд, збереження	Дозволяє користувачу відстежувати та оновлювати лічильники повторних спроб.
Електронна пошта	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу керувати конфігураціями електронної пошти, такими як SMTP, POP3 та IMAP Деталі сервера.
SMS	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу налаштовувати конфігурації SMS, такі як IP-адреси серверів шлюзів та деталі автентифікації.
Розмірність	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу вирівнювати розміри системи.
Профіль	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу створювати профілі, які використовуються для завантаження

		контактів і очищення завантажень.
Уніфікований список	Вмикати	Дозволяє користувачу активувати кампанії як кампанії Unified List.
Ліцензія	Вид	Дозволяє користувачу переглядати інформацію про ліцензію.
Вебсервіс	GrantAccess	Дозволяє користувачу надавати доступ до API вебсервісів.
Перепризначення агента	Вид	Дозволяє користувачам переглядати та керувати перепризначенням агентів.
Кампанія з експорту/імпорту	Вид	Надає можливість перегляду та керування

		Експорт/імпорт функціональність для кампаній.
Кампанія Cat-egory	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачам керувати категоріями кампаній, включно з їх створенням, оновленням, видаленням та переглядом.
Налаштування CPaaS	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє керувати налаштуваннями CPaaS, включаючи створення, оновлення, видалення та перегляд Деталі конфігурації.
ScriptDesigner	Увімкнено	Надає доступ до інструменту Script Designer і дозволяє користуватися ним.
SystemAlerts	Перегляд, оновлення	Дозволяє користувачам переглядати та оновлювати системні сповіщення для кращого моніторингу та обслуговування системи.
Глобальні бізнес-параметри	Перегляд, Створення, Видалення	Надає можливість керувати глобальними бізнес-параметрами шляхом перегляду, створення та видалення їх.

CCB	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачу комплексно керувати налаштуваннями CCB.
Конфігурація діалера	Перегляд, налаштування	Дозволяє переглядати та налаштовувати налаштування системи набору.
Витяг даних	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє створювати, оновлювати, видаляти та переглядати процеси та конфігурації вилучення даних.

Метрики продуктивності	Вид	Дозволяє користувачу переглядати метрики продуктивності між різними компонентами системи. Це стосується лише Кампаній і Кампанії Групи, до яких користувач має доступ.
Захист PII	Перегляд, оновлення	Дозволяє користувачам переглядати та оновлювати захист PII

		налаштування для забезпечення безпеки даних.
Цифровий	Створити, оновити, видалити, переглянути	Дозволяє користувачам керувати цифровими каналами, включаючи створення, оновлення, видалення та перегляд конфігурацій.
Агентів	Створити, оновити, видалити, переглянути, історичні звіти	Дозволяє користувачу використовувати агентів Tab у звітах. Якщо ви надаєте права на Історичний звіт, ви можете переглядати Кампанії на історичних бета-звітах. Це стосується Summary, Detail та Callback Reports.
Агентський трек	Вид	Дозволяє користувачам переглядати звіти про відстеження агентів.

Щоб відкликати права на роль, можна зняти галочку, відповідну для відповідної опції.

Сценарійний дизайнер

Script Designer — це інструмент для написання скриптів, який допомагає вам налаштовувати гайди для дзвінків. Сторінка показує три вкладки: Список, Форма та Звіт.

Список Tab на сторінці Script Designer Home містить таку інформацію:

- Форма: Відображає назву форми як клікабельне посилання. Натискання на неї

відкриває вибрану форму у формі Tab для редагування.

- Назва кампанії: Вказує на кампанію, під час якої створена форма.
- Посібник з дзвінків: Визначає, чи розроблена форма як гід для виклику. У цьому стовпці є галочка, яка відмічається, якщо форма налаштована як гід для виклику.

Гід по виклику

Call Guide — це сервіс, який допомагає агенту з заздалегідь визначеними питаннями для звернення до контакту під час здійснення дзвінка. Виходячи з відповідей, агент може або перейти до наступного питання, або поставити додаткове питання, відходячи від попереднього питання. Ви можете налаштувати набір запитань, відповідей і додаткових питань для агентів.

Кампанія

З лівого меню перейдіть до **Script Designer**.

Виберіть **кампанію** та оберіть доступні кампанії з відтворених груп кампаній, прикріпіть або замініть анкетні форми та налаштуйте параметри для Call Guide.

Усі доступні групи кампаній відображаються на лівій панелі екрану. Натисніть на будь-яку **групу** кампаній, щоб відключити всі пов'язані кампанії цієї групи. Ви також можете скористатися пошуковим полем для пошуку кампаній.

Звіт Call Guide відображається як **у вигляді графіка** , так і таблиця . Обидва варіанти показують кількість контактів, на яких агенти користувалися викликом.

Щоб детальніше ознайомитися з більш детальними звітами, натисніть **«Назва** кампанії» у вигляді таблиці або на діаграму, що відображається для кампанії у вигляді діаграми. Обидві точки зору містять детальні звіти.

Виконайте наступні кроки:

1. Виберіть **групу кампанії** зі списку.
2. Виберіть **Call Guide** у випадаючому меню.
3. Виберіть **назву** форми для відображення цього Посібника з викликів.

Форма

Адміністратор може створити набір заздалегідь визначених питань і додати їх до форми. Використовуючи функцію Форми, створюйте питання, пишіть умови до них і пов'язуйте одне питання з іншим залежно від відповіді клієнта. Ви можете написати JavaScript-функцію або використати вбудовану JavaScript-функцію.

Виконайте наступні кроки:

1. Виберіть **кампанію** зі списку.
2. Перейдіть до **Form** Tab, щоб створити форму. Для конфігурації доступні наступні елементи форми:
    a. Глобальні змінні
    b. Script Block
    c. Превалідатор
    d. Текст
    e. Вибір опціону
    f. Галочка
    g. Обирайте зі списку
3. Налаштуйте бізнес-поле, глобальну змінну, поле запитань і функцію

бібліотеки. Для отримання додаткової інформації дивіться Посібник з

форми дзвінків.

Послідовність запитань

Конфігурація call guide допомагає агенту правильно та структуровано обробляти дзвінок клієнта. Починаючи з вітального послання, збираючи деталі, а потім підписавшись прощальним повідомленням — усе це можна зробити, правильно розташувавши послідовність запитань. Для детальнішої інформації дивіться розділ Послідовність запитань.

Копіювання форми

Натисніть **«Скопіювати** », щоб скопіювати цю форму до інших кампаній у межах цієї кампанії. Копіюючи форму в інші кампанії, переконайтеся, що бізнес-поля, створені в кампаніях, синхронізовані з бізнес-полями, які ви налаштували у формі.

Примітка: Ви не можете копіювати форми між групами кампаній.

1. Виберіть кампанію у випадаючому меню «Вибрати кампанію», куди хочете скопіювати цю форму. Введіть унікальне ім'я у поле Form Name. Натисніть **«Створити** », щоб створити форму.
2. Натисніть **Видалити** , щоб видалити форму. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.
3. Виберіть **«Нову форму** » у випадаючому меню, щоб створити нову форму, або виберіть потрібну форму для редагування існуючої форми.

Функції бібліотеки

Campaign Manager надає список вбудованих функцій JavaScript. Ви також можете створювати налаштовані JavaScript у Script Block.

Перетягніть бібліотечні функції з лівої панелі до поля значення. Формат бібліотечної функції — *txml. (FunctionName).* Наприклад, txml. ToLower

("GOLD"). Використовуйте функції бібліотеки для

таких полів:

- Присвоїти значення
- Сценарій виклику
- Булевий стан
- Поле значень
- Текстова область

Додаток підтримує такі функції бібліотеки:

- Малі літери
- Великі літери
- Порожній чек

- Перевірка цілих чисел
- Конкатенат

Форма

Глобальні змінні

Ви можете призначати значення глобальним змінним і використовувати їх у формі Call Guide.

Примітка:
Це опціональна функція.
Глобальні змінні чутливі до регістру

Campaign Manager надає вбудовані глобальні змінні. Ці змінні не мають значень за замовчуванням. Потрібно призначати їм значення під час виконання. Ви не можете редагувати або видаляти ці імена глобальних змінних.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Щоб створити глобальну змінну:

1. Натисніть **Глобальна змінна** з лівої панелі.
2. Введіть **ключ** і присвоюйте **значення**. Наприклад, тип рахунку може бути ключем, а золото — вартістю.
3. Натисніть **«Додати** », щоб додати більше глобальних змінних.
4. Натисніть **Видалити** , щоб видалити глобальну змінну.

   Примітка: ви можете видалити лише ті глобальні змінні, які ви створили. Ви не можете видалити вбудовані Глобальні змінні, які перелічені у списку.
5. Натисніть **«Видалити** » у верхньому правому куті цього розділу, щоб видалити всі глобальні змінні.

Script Block

Ви можете написати або використати функцію JavaScript для виконання обчислень або виклику вебсервісу REST API. Ви можете використовувати будь-яку скриптову функцію в полі умов, присвоювати значення або викликати поля скрипту. Ви можете читати глобальні змінні в скрипті, але не можете скинути значення, якщо це не примітивний тип.

Примітка:
a. Імена змінних скриптів і глобальних імен змінних у скрипті мають бути унікальними.
b. Компоненти ActiveX і виклик AJAX не підтримуються у блоці

скриптів. Виконайте наступні кроки:

1. Перетягніть і опустіть **Script Block** у лівій панелі, щоб відобразити екран.
2. Введіть текст коду скрипту, якщо це новий скрипт, або копіюйте та вставляйте з існуючого скрипту.
3. Натисніть **Видалити** , щоб очистити скрипт.

Текст Дякую

Коли весь процес завершено, агент може підписати будь-яке повідомлення — подяку або промоційне повідомлення. Ви також можете позначати бізнес-поле (наприклад, ім'я або прізвище).

Сфери бізнесу

Усі бізнес-сфери, пов'язані з кампанією, розміщені в цьому розділі. З лівої панелі перетягніть бізнес-поля на поля значення, щоб зберігати бізнес-поля для умов. [BFLD. BusinessFieldName] — це формат для бізнес-сфери.

Поля питань

Усі поля запитань, створені для цієї форми, заповнені тут. Додайте будь-яку кількість полів запитань (відповідь, яку ви отримали на це питання) у блок питань. Ви можете використовувати поля запитань у текстовій області або Anywhere у полях умов. З лівої панелі перетягніть поля запитань, щоб встановити або зберегти цю відповідь для вибраної умови.

Примітка:
a. Рядок зазвичай використовується як тип даних для поля питання. Якщо ви хочете використовувати інший тип даних, окрім рядка, використовуйте відповідні функції розбору JavaScript, такі як (parseInt(), parseFloat() тощо.
b. Значення полів запитань залежать від ремінстру.

Наведення курсора на панель Питання показує низку варіантів, які можна реалізувати:

1. Натисніть **«Скопіювати** », щоб скопіювати питання.
2. Натисніть **Вставити** , щоб вставити скопійоване питання з буфера обміну.

3. Натисніть **Відкинути** , щоб позбутися скопійованого питання з буфера обміну.
4. Затримайте і перетягніть питання, щоб перемістити його в інше положення — наприклад, з третього питання на п'яте.
5. Натисніть **«Видалити** », щоб видалити питання. Натисніть OK, щоб видалити і закрити діалогове вікно.

Вибір вибору

Ви також можете налаштувати питання з кількома відповідями. Ви можете перелічити відповіді, які обирає агент, зі свого робочого столу за вибором клієнта. Наприклад, у кампанії є питання щодо активів, які має cus-tomer, наприклад, Home, CAR, мотоцикл тощо. Агент може обрати кілька активів, які має клієнт.

Галочка

Ви можете скористатися **запитаннями типу «Так** » або **«ні** » для клієнта. Ви можете налаштувати додаток так, щоб вибір галочки означав **«Так** », а «не вибір» — **«Ні**».

1. Перетягніть **галочку** на лівій панелі, щоб відобразити екран.
2. Продовжуйте процес створення форми.

Обирайте зі списку

Ви можете скористатися **режимом «Вибрати зі списку** » та запропонувати питання, відповідь яких знаходиться у списку. Клієнт обирає відповідь із запропонованих опцій. Якщо відповідь, надана у, не входить до списку, її агент може динамічно додати до списку.

1. Перетягніть і опустіть Вибрати **зі списку** на лівій панелі, щоб відобразити екран.
2. Продовжуйте процес створення форми.

Послідовність запитань

Конфігурація call guide допомагає агенту правильно та структуровано обробляти дзвінок клієнта. Починаючи з вітального послання, збираючи деталі, а потім підписавшись прощальним повідомленням — усе це можна зробити, правильно розташувавши послідовність запитань.

Розширте питання, щоб відкрити розділ послідовності. Ви також можете перевірити інформацію, яку отримуєте від клієнта.

Наприклад, ви можете перевірити номер рахунку, якщо обліковий запис дійсний, а для наступного питання потрібно налаштувати керівництво для дзвінків.

Посібник з дзвінків має підказати агенту повідомити про недійсний номер клієнта і припинити дзвінок. Наведені умови можна використати для перевірки інформації, наданої клієнтом.

Використовуючи ці умови, користувачі можуть перевіряти як числові, так і рядкові типи даних. Доступні такі умови:

- Точно дорівнює
- Більше за
- Більше або дорівнює
- Менше за
- Менше або дорівнює
- Не дорівнює
- Починається з
- Закінчується на
- is містить

Примітка: При виконанні wildcard функцій починається з, закінчується, а містить префікс і суфікс рядка зі знаком %. Наприклад, %searchvalue%.

Після валідації можна налаштувати різні послідовності залежно від відповіді клієнта. У вас є такі опції для налаштування послідовності запитань:

- Перейдіть до наступного питання: виберіть цю опцію, щоб перейти до наступного питання. У випадаючому меню «Вибрати питання» виберіть наступне питання.
- Скинути та перейти до наступного питання: Виберіть цю опцію, щоб поставити наступне питання клієнту, скинувши попередні відповіді на попередні питання. У випадаючому списку «Вибрати питання» виберіть наступне питання, яке буде виконано після його відправлення.
- Призначити значення: Виберіть цю опцію, щоб призначити значення для глобальної змінної. У випадаючому списку «Вибрати змінну» виберіть глобальну змінну, для якої хочете призначити значення. У сусідньому полі використовуйте бізнес-поле, поле питання (відповідь, яку ви отримали на це питання), функцію JavaScript або навіть глобальну змінну як значення, перетягуючи це поле. Ви також можете вказати власну цінність. Присвоюючи нове значення для глобальної змінної, старе значення видаляється з пам'яті, а нове — забирається. Після призначення значення для глобальної змінної виберіть наступний варіант у наступному випадаючому списку.
- Завершити сесію: Виберіть цю опцію, щоб завершити сесію. Вибравши цю опцію, сесія зупиняється після відправлення цього питання. У випадаючому меню «Вибрати розпорядження» виберіть бізнес або телефонну позицію. Ви можете налаштувати повідомлення завершення сесії, наприклад, дякую за участь, щоб агент прочитав його клієнту.
- Скрипт виклику: Виберіть цю опцію для виклику JavaScript-функції. Введіть ім'я функції скрипту у сусіднє поле, щоб виконати цю дію. Вибравши цю опцію, ви можете виконувати власні дії, такі як виклик веб-сервісу, перевірка тощо. Виберіть наступний

варіант із наступного

Випадаючий список. Ви не можете повернути значення з JavaScript-функції.

- Натисніть **«Зберегти** », щоб зберегти цю форму.

  Примітка: Ви можете зберегти форму, не відповідаючи на поля питання чи умови. Введіть назву форми та її опис, щоб зберегти форму.
  Ви можете відкрити існуючу форму, щоб створити питання і додати умови пізніше.

Звіт Call Guide

Звіт Call Guide відображається як **у вигляді графіка** , так і таблиця . Обидва варіанти показують кількість заперечень, на які агенти використовували гайд для виклику. Натисніть **«Назва** кампанії» у вигляді таблиці або на діаграмі, щоб перейти до більш детальних звітів.

Виконайте наступні кроки:

1. Виберіть **групу кампанії** зі списку.
2. Виберіть **Call Guide** у випадаючому меню.
3. Виберіть **назву** форми для відображення цього Посібника з викликів.

Дзвоніть опитування за годинами

Опитування дзвінків за годинами показує використання довідника дзвінків за кампаніями за годинами.

На цій сторінці наведено звіт **«Усі контакти без відповідей** » та параметри fol-lowing:

Поле	Опис
Назва кампанії	Назва кампанії, для якої подається звіт.
Ідентифікатор оператора	Агент використовує цей посібник для виклику.
LCMKey	Це унікальний ID для ідентифікації спроби дзвінка для контакту.
Контактний номер	Контактний номер, за яким був зв'язаний із клієнтом.
Діяльність у	Дата і час використання викликового гіду.
Повна відповідь на питання	Кількість запитань, на які клієнт відповідає під час взаємодії.

Сповіщення

Сповіщення слугують сповіщеннями для кампаній та подій на системному рівні. Системні сповіщення генеруються шляхом моніторингу різних компонентів. Окрім відображення сповіщень про винятки на рівні компонентів на консолі, додаток також надсилає електронні листи налаштованим отримувачам. Ці сповіщення відіграють ключову роль у

Діагностика несправності додатку. У цьому розділі наведено огляд сповіщень і описано різні налаштування для максимізації ефективності цієї функції.

Використовуючи протокол простого керування мережею (SNMP), винятки реєструються на налаштовану адресу або порт приймача IP. Існує багато варіантів для сповіщення користувача.

Системні сповіщення

Розділ «Система» містить усі необхідні конфігурації для моніторингу різних компонентів і передачі винятків у вигляді сповіщень.

Системні сповіщення

Campaign Manager має можливість надсилати пастки SNMP з будь-яких налаштованих основних компонентів за допомогою SNMP (Simple Network Management Protocol). При виникненні налаштованої події відповідний оператор надсилає сповіщення до списку сторонніх додатків для моніторингу. Сповіщення містять код події та опис. Ви можете налаштувати до трьох сторонніх додатків для моніторингу для отримання цієї інформації. Campaign Manager має вбудований приймач SNMP, який також виконує роль третього додатку для моніторингу з трьох дозволених додатків для моніторингу. Використання цього додатку як одного з сторонніх додатків для моніторингу дає перевагу — події отримують повідомлення на сторінці Campaign Manager Home.

Коли агент виявляє стан тривоги, агент:

- Журнал інформації про час, тип і тяжкість стану
- Генерує повідомлення-сповіщення, яке потім надсилається

призначеному хосту IP SNMP сповіщення надсилаються у вигляді

одного з наступних:

- Пастки — ненадійні повідомлення, які не потребують підтвердження отримання від SNMP man-ager.
- Informs — надійні повідомлення, які зберігаються в пам'яті, доки менеджер SNMP не видасть відповідь. Інформи використовують більше системних ресурсів, ніж пастки.

Щоб використовувати сповіщення SNMP у вашій системі, потрібно вказати їхніх отримувачів. Ці отримувачі вказують, куди направляються сповіщення Мережевого реєстратора. За замовчуванням усі сповіщення увімкнені, але отримувачі не визначені. Поки ви не визначите отримувачів, жодних сповіщень не надсилаються.

Сповіщення

Розділ сповіщень відображає кількість подій сповіщення. Іконка «Відхилити все» дозволяє відхилити всі повідомлення за один раз. Використовуйте поле пошуку, щоб заповнити результати зі стовпців Назва кампанії та Подія сповіщення на основі рядка пошуку. Ви також можете відхилити окремі сповіщення, натиснувши іконку «Відхилити» поруч із кожним сповіщенням.

Перейдіть до **Alert** > **System** > Навігація, щоб переглянути сповіщення.

Налаштування

Використовуйте **налаштування** Tab для керування всіма компонентами та конкретними подіями під кожним компонентом, який ви плануєте моніторити.

1. Розгорніть будь-який компонент, щоб побачити вказаний **код** події сповіщення та **подію сповіщення**.
2. Щоб відстежувати події в компоненті, TURN **вмикач** **Enable Component**ON. Лише якщо цей перемикач увімкнений , додаток починає моніторинг журналів вибраних подій у компоненті та надсилає сповіщення.
3. Щоб відстежувати конкретні події та отримувати сповіщення, TURN **Увімкнути** ВКЛ для конкретної події.
4. Обов'язково виконайте цю вправу для всіх компонентів, які потрібно контролювати.

Компоненти	Код	Коди тривоги від
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Dialer	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Налаштування електронної пошти

Сповіщення, наведені отримувачем SNMP, можна надсилати обраним отримувачам електронною поштою. Це допомагає отримувачам усунути конкретні події.

Щоб надіслати повідомлення електронною поштою:

1. Перейдіть до **налаштувань** Сповіщення **>** Система **>** Сповіщення **>**Електронна пошта.
2. Увімкніть **перемикач Email** Notification для надсилання сповіщень електронною поштою.

   Примітка: Перезапуск сервісу SNMPReceiver потрібний лише якщо цей вимикач вимкнений або УВІМКНЕНИЙ. Перезапуск не потрібен, якщо в полях, описаних у кроках 2–4 нижче, внесені зміни.
3. Введіть значення у **полі «Приглушити дублювання подій (у хвилинах**). Він використовується для придушення дублікатних сповіщень про сповіщення для однієї й тієї ж події протягом визначеного періоду.

   Наприклад, Suppress Duplicate Events (In Minutes) налаштований як 15 хвилин. Якщо в Компоненті 1 є Excep-tion1, який зареєстрований на 11.30 AM, цей виняток не реєструється знову, якщо він стався до 11.45 AM.
4. Введіть **електронну** адресу отримувача. Розділіть кілька електронних адрес комою. Це обов'язкова сфера.

   Примітка: Адреса електронної пошти відправника вибирається з розділу Alerter і заповнюється у полі From у листі.
5. Введіть **тему** електронного листа. Це є темою сповіщень електронною поштою, що надсилаються для виключень. Це обов'язкова сфера.
6. Натисніть **Зберегти** .

Додаток для моніторингу

SNMP Сервіс приймача моніторить усі компоненти та отримує дані про винятки. На основі Email Set-tings ці дані потім передаються через електронну пошту. Налаштуйте додаток моніторингу для увімкнути сервер SNMP Receiver.

1. Перейдіть до **додатку Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring**.
2. Введіть назву додатку, IP адресу та порт.

   Примітка: SNMP Файл конфігурації сервісу приймача містить дві властивості: SNMPTrapMgrIP та SNMPTrapMgrPort. IP і порт, згадані в додатку моніторингу, мають відповідати значенням, визначеним тут.
3. Натисніть **Зберегти** .
4. Якщо у вас є інші додатки, які відстежують Campaign Manager, ви можете налаштувати деталі в додатках 2 та додатку 3 за потреби.

Деталі повідомлення про сповіщення

Коли налаштовані сторонні додатки моніторять додаток, сповіщення SNMP надсилаються цим додаткам у форматі Object ID (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Номер	Мітка	Деталі
1	ISO	Група, яка встановила цей стандарт. У цьому випадку це ISO.
3	ORG	Це організація.
6	Міністерство оборони	Це свідчить про Міністерство оборони США — організацію, яка започаткувала найдавнішу форму Інтернету.
1	Інтернет	Це режим комунікації, найчастіше Інтернет.
4	Приват	Це природа організації виробника пристроїв. У цьому випадку це приватна структура.
1	Корпоративний	Класифікація приватної суб'єктності. У цьому випадку це класифікується як приватне підприємство.
52914	Номер підприємства	Корпоративний номер продукту.
8	Компонент ID	Компонент ID всередині продукту, який змінюється. У цьому випадку є три компоненти. Feed Engine (ID 2), Перепланувач контактів (ID 3) та Завантажувач контактів (ID 8).
200020	Подія ID	Це подія ID у компоненті. Для всіх подій остання цифра 0 означає Невдачу; 1 означає Успіх.

Галузі

Галузі	Опис
Назва компонента	Назва компонента.
Код події сповіщення	Відображує навіть код.
Подія тривоги	Відображає назву події сповіщення.
Відбувся	Відображає дату та час, коли подія відбулася.
Відпустити	Дозволяє відхилити сповіщення.
Пригнічення дублювання подій	Він використовується для придушення дублікатних сповіщень про сповіщення для однієї й тієї ж події протягом визначеного періоду.
Тема листа	Описує, про що йдеться у листі.

Електронний лист отримувача	Електронна адреса отримувача.

Монітор кампанії

Сповіщення про кампанії призначені для надсилання сповіщень адміністраторам щодо статистики, пов'язаної з контактами, для вибраних кампаній. Це допомагає адміністраторам вживати коригувальних заходів і підтримувати роботу додатку в здоровому стані. Переконайтеся, що розділи «Налаштування», «Налаштування електронної пошти» та «Додаток для моніторингу» повні для отримання сповіщень про виключення. Якщо конфігурації не завершені, заповнюються лише номери, що стосуються контактів.

Ви можете обрати часовий пояс, для якого хочете отримати результат Campaign Monitor. Виберіть часовий пояс у випадаючому списку, якщо список видно. Додаток конвертує дату часу залежно від часового поясу, обраного користувачем, і відображає результат Campaign Monitor. Це опціональна конфігурація. Властивість **IsTimeZoneRequiredForFilter** має бути встановлена як true у *файлі сервісу web.config* , щоб отримати повторення Campaign Monitor за часовим поясом.

Наприклад, якщо користувач обирає GMT як часовий пояс, а сервер знаходиться в часовому поясі IST, у звіті показуються дані з 0530 AM, оскільки це еквівалентно 00.00 GMT.

1. Перейдіть до **Alerts** > **Campaign**.
2. Виберіть **кампанії** та **часові пояси**.
3. Натисніть **«Показати записи** » переглянути результати монітора.
4. Натисніть **«Експорт»,** щоб завантажити дані в робочу книгу Excel.
5. Виберіть конкретний часовий **слот** , у який ви хочете опублікувати сповіщення. Перший стовпець завжди показує поточний часовий слот, а якщо прокрутити вправо, можна перейти до попередніх часових слотів. Винятки можна побачити у 15- або 30-хвилинних та 1- або 2-годинних слотах.
6. За потреби скористайтеся опцією пошуку, щоб знайти конкретний запис кампанії.
7. Дані, що містять винятки, виділені червоним фоном. Крім того, іконка сповіщень у заголовку додатку показувала кількість винятків. Колонка «Назва кампанії» також позначає кампанії, які мають сповіщення з попередженням перед назвою кампанії.
8. Натисніть на номер, що відображається в будь-якій клітинці сітки, щоб відкрити спливаючий список винятків. Перелічені лише топ-50 винятків. Натисніть **кнопку ПОКАЗАТИ ВСІ ЗАПИСИ** , щоб побачити повний список.

Галузі

Поле	Опис
Назва кампанії	Назва кампанії

Завантажено	Кількість завантажених контактів
Доставлено	Кількість доставлених контактів
Обробка	Кількість оброблених контактів

Прогноз кампанії

Прогноз кампанії — це функція, де додаток відображає прогноз контактів, які можуть бути відключені або заблоковані протягом наступних трьох годин. Сторінка прогнозу кампанії показує дві вкладки — Прогноз доставки контактів та Прогноз виключення контактів.

Прогноз доставки контактів

Прогноз доставки контактів показує прогноз можливої кількості контактів, які можуть бути набрані протягом наступних трьох годин, починаючи з останнього часу доступу або оновлення. Прогноз подає дані з інтервалами кожні 15 хвилин.

1. Перейдіть до **Сповіщення** > **Прогноз** кампанії> **Контакт Прогноз** доставки.
2. Виберіть **часовий пояс** , для якого потрібні дані прогнозу доставки контактів. Додаток змінює дату часу на основі часового поясу, обраного користувачем, і відображає дані Contact Delivery Forecast. Це опціональна конфігурація. Властивість IsTimeZoneRequiredForFilter має бути встановлена як true у файлі сервісу web.config, щоб отримати прогноз доставки контактів за часовим поясом.

   Наприклад, якщо користувач обирає GMT як часовий пояс, а сервер знаходиться в часовому поясі IST, у звіті показуються дані з 0530 AM, оскільки це еквівалентно 00.00 GMT.
3. **Прогноз** доставки контактів відображає нові контакти, доступні для доставки, у стовпці Fresh для кожної вказаної кампанії. У колонках, позначених часом з інтервалом у 15 хвилин, додаток показує кількість контактів, які плануються доставити відповідно до налаштованої Стратегії вилучення контактів (CSS).
4. Розширюйте кожну **кампанію** , щоб побачити розподіл контактів за CSS для кожного часового інтервалу. Контакти зараховуються лише один раз до першої умови, навіть якщо вони задовольняють кілька умов.

   Наприклад, припустимо, ви завантажуєте один контакт, який задовольняє дві умови – умови 1 та умови 2. Якщо цей контакт задовольняє обидві умови, прогноз доставки враховує цей контакт лише до першої умови. Хоча цей контакт також задовольняє другу умову, кількість до другої умови показується як нуль.

Прогноз виключення контактів

Прогноз виключення контактів показує узагальнений прогноз можливої кількості контактів, які можуть бути виключені з номера протягом наступних трьох годин, починаючи з останнього часу доступу або оновлення.

1. Перейдіть до **Сповіщення** > **Прогноз** кампанії> **Прогноз виключення** контактів.
2. Виберіть **часовий пояс** , для якого ви хочете отримати дані прогнозу виключення контактів. Додаток змінює дату на основі часового поясу, обраного користувачем, і відображає дані Contact Exclusion Forecast. Це опціональна конфігурація. Властивість IsTimeZoneRequiredForFilter має бути встановлена як true у файлі сервісу web.config, щоб отримати результат прогнозу виключення контактів за часовими поясами.

   Наприклад, якщо користувач обирає GMT як часовий пояс, а сервер знаходиться в часовому поясі IST, звіт показує дані з 0530 AM, оскільки це еквівалентно 00.00 GMT.
3. Виберіть **Кампанію** , щоб переглянути конкретні дані кампанії.
4. Натисніть **«Експорт** », щоб завантажити звіти про прогноз виключення контактів.

Галузі

Галузі	Опис
Назва кампанії	назва кампанії;
Усього контактів	Підрахунок загальної кількості відкритих контактів на початку дня. Ці контакти включають як свіжі, так і перенесени. Ці цифри збільшуються при завантаженні нових контактів; і не зменшується, коли контакти набираються / перепланують / змінюють статус з відкритого. Налаштовані години прогнозування не впливають на цю цифру.
Відкриті контакти	Загальні контакти, доступні для дзвінка для відповідної кампанії. Ці контакти включають як свіжі, так і перенесени. Ця колонка поділена на наступне: **Total** — відображає загальну кількість відкритих контактів для Cam-paign. Кількість змінюється динамічно — збільшується при завантаженні/перепланувані con-tects і зменшується при набиранні номера / закрито або статус змінено з відкритого. **Завантажено сьогодні** — відображає кількість відкритих контактів, завантажених протягом поточного дня для кампанії.

Доступні контакти	Кількість відкритих контактів, які можна набрати протягом наступних трьох годин. Примітка: Заголовок стовпця містить тривалість, налаштовану у властивості web.config компонента Сервісу Exclu-sionPredictionInHours. Якщо тут налаштовані години дві, заголовок відображається як Доступні контакти на наступні 2 години. **Total** — показує загальну кількість відкритих контактів для кампанії, які потрібно набрати на поточний день. **Завантажено сьогодні** — показує кількість відкритих контактів, які є

	завантажені в поточний день і набираються в той самий день для кампанії.
Контакт заблоковано	Список заблокованих контактів.
Державне право	Відображає кількість контактів кампанії, які заблоковані законом штату.
Не дзвони	Відображає кількість контактів кампанії, заблокованих DNC (Не дзвонити).
Національний Не Дзвонити	Відображає кількість контактів для кампанії, які заблоковані NDNC (Національна програма «Не дзвонити»).
Доставлені контакти	Список загальної кількості доставлених контактів
Стратегія вибору контактів (CSS)	Відображає кількість контактів для кампанії, які заблоковані умовами CSS.
Свіжий	Відображає кількість нових контактів для кампанії, які чекають на набір на поточний день.
Розклад	Відображає кількість перезапланованих контактів для Кампанії, які чекають на виклик на поточний день.
Орієнтовний час завершення	Це орієнтовний час завершення всіх контактів кампанії, які можна набирати. Це розраховується на основі минулих історичних і поточних даних про загальну кількість оброблених записів і загальну обробку. Примітки: І так далі та відсоток завершення не застосовуються до кампаній із спільним списком. Кампанії, які мають списки понад години прогнозування, відображаються у звіті про виключення лише якщо вони перебувають у стані виконання або мають бути у виконанні у години прогнозування.
Відсоток завершеності передач	Відсоток контактів, набраних (з загальної кількості завантажених для кампанії) для кампанії. Формула — (Завершені контакти * 100) / Загальна кількість контактів. Загальна кількість контактів розраховується за такою формулою: *TotalContacts = Count(Відкрито) + Count(Закрито) + Count(Інше)*

Інструменти

Меню Інструменти містить модуль Запису дзвінків та модуль Очищення та Архівування.

Записи дзвінків дозволяють користувачам шукати та отримувати доступ до записів кожного підключеного дзвінка. Для отримання додаткової інформації натисніть тут.

Утиліта Purge and Archive допомагає користувачам автоматично очищати бази даних орендарів. Цей інструмент усуває потребу в нудній ручній роботі, пов'язаній із такими завданнями. З часом, зі збільшенням використання додатку, розмір бази даних зростає експоненційно. Для отримання додаткової інформації натисніть тут.

Агентський трек

Agent Track — це інструмент моніторингу агентів у реальному часі, розроблений для надання користувачам детальної статистики, пов'язаної з активністю агента та їхніми відображеними контактами. Ця функція дозволяє користувачам одночасно моніторити до 10 активних агентів, що дає видимість про поточний статус кожного агента та пов'язані з ними контакти AEM.

Примітки:

- Швидке посилання: На цій сторінці немає швидкого посилання для прямого доступу.
- Функціональність експорту: експорт даних з цієї сторінки не підтримується.
- Фільтри пошуку: Фільтри пошуку, які застосовують користувачі, не зберігаються під час сесій або перезавантаження сторінки.

Переглянути звіти агентів

1. Перейдіть на **Tools > Agent Track**.
2. На сторінці **Agent Track** знайдіть **Filter** Tab у верхній частині екрана. У **фільтрі** Tab:
    a. Виберіть **принаймні одного агента** для створення звіту.
    b. Ви можете обрати до 10 агентів одночасно для створення звіту.
    c. Фільтр спочатку відображає до 1 000 унікальних агентів. Щоб переглянути додаткові агенти за межами цього ліміту, оберіть **Показати більше**.
3. Виберіть відповідних агентів, натисніть **ПОКАЗАТИ СТАТИСТИКУ** АГЕНТІВ, щоб створити звіт. Звіт відображає такі параметри:
    a. **Ім'я** агента: ім'я агента.
    b. **Агент ID**: Унікальний ідентифікатор агента.
    c. **Статус** агента: Вказує, чи увійшов агент у систему чи **вийшов**. Проміжні стани не показані.
    d. **Відкриті** контакти: Загальна кількість контактів, призначених агенту, які перебувають у відкритому стані.
    e. **У черзі до Dialer**: Загальна кількість контактів, відведених на агента, які

зараз перебувають у черзі і чекають на доставку до набирача.

f. **Відправлено до Dialer**: Загальна кількість контактів, призначених агенту, які вже доставлені до набирача.

Очищення та архівування

Утиліта Purge and Archive допомагає користувачам автоматично видаляти файли даних із баз даних. Цей інструмент допомагає уникнути нудної ручної роботи, пов'язаної з такими справами. Очищення бази даних видаляє вказані вами дані. Після видалення даних їх неможливо відновити.

Коли використання додатку зростає, розмір бази даних також експоненціально збільшується. Щоб тримати цей розмір даних під контролем і уникнути проблем з продуктивністю, важливо мати надійний план збереження даних. Утиліта Purge and Archive — це інструмент очищення, який допомагає вам досягти цілей вашого плану збереження даних. Використовуючи утиліту Purge and Archive, ви можете просто видалити дані з баз даних або, додатково, архівувати очищені дані.

Ви можете очищати та архівувати файли даних. Якщо ви обираєте архівувати очищені дані, обирайте один із наступних:

- **Архівуйте на Amazon S3 або на спільному диску** — дані зберігаються у вигляді файлу Comma-Separated Value (CSV). Дотримується конвенція найменування файлів <TableName>_<PurgeDate у форматі YYYYMMDD>. Наприклад, AuditTrail_20210326.
- **Архівування на іншій MS SQL базі** даних — спочатку потрібно створити базу даних на MS SQL і використати цю назву для налаштування налаштувань архіву.

Налаштування

1. Перейдіть у **Налаштування** і переконайтеся, **що Purge** встановлено на **Увімкнено**. Користувачі не можуть TURN це ВИМКНУТИ.
2. Встановіть **Архівний** перемикач на **ВИМКНЕНО** , якщо не хочете, щоб очищені дані архівувалися.

   Примітка: якщо ви TURN вимкнете Архів, утиліта назавжди видаляє очищені дані з бази даних. Ви не зможете отримати доступ до очищених даних.
3. Виберіть відповідний **тип** архіву. Детальніше дивіться у розділі «Тип архіву» на сторінці 184.
4. Виберіть розклад **для очищення з розділу** «Щоденний **»,** «Щотижневий **» та**«Щомісячний **».**

a. Daily — Додаток очищає базу даних у встановлений час початку та завершення один раз на день.

Примітка: якщо ви обираєте щоденний розклад, заповніть поле Виключені дні — це необов'язково.

b. Щотижня — Додаток очищає базу даних у визначений час початку та завершення раз на тиждень. Якщо ви обрали цей тип запуску, виберіть День тижня для очищення бази даних.

c. Щомісяця — додаток налаштовує базу даних у визначений час раз на місяць. Якщо вибрати цю опцію, можна вибрати Кінець місяця, щоб очистити дані останнього календарного дня місяця між налаштованим часом початку та завершення. Якщо ви хочете, щоб очищення відбувалося у певну дату щомісяця, оберіть опцію Дата і виберіть дату для активності очищення.

   Примітка: Якщо вибрати опцію «Дата» і вибрати будь-яку дату, яка не стосується конкретного місяця, активність очищення для цього місяця пропускається. Наприклад, якщо ви обираєте 30 як дату, активність очищення пропускається у лютому.

5. Виберіть **час** початку для активності очищення.
6. Виберіть **Кінець** часу для активності очищення. Активність очищення закінчується у визначений час завершення, навіть якщо є записи, що очікують на очищення. Ці залишкові записи забирають для очищення у наступний запланований час очищення.
7. Виберіть **виключені дні**. Використовуючи поле Excluded Days, ви можете налаштувати дні тижня, коли не хочете, щоб додаток виконував операцію Purge (або Purge and Archive). Це допомагає зберігати дані для днів без очищення. Це необов'язкове поле; Ви можете обрати кілька днів.
8. Натисніть **Зберегти** .

Групи таблиць

Групи таблиць — це розділ, де наведені всі транзакційні таблиці (лише ті, що можна очистити). Таблиці Core та Reporting наведені в окремих вкладках. Доступні таблиці в розділах Core і Reporting наведені утилітою очищення. Якщо будь-яка таблиця або поле буде додано або видалено в майбутньому патчі, інсталятор патчу займається цим — ручне втручання не потрібне.

Зміна типу даних (наприклад, з int на varchar) та розмір поля не обробляється утилітою очищення та архівування. Потрібно вручну запустити скрипт (у базі даних Архіву), наданий командою сервісів — цей скрипт змінює тип даних перед початком наступної запланованої операції очищення.

Група таблиць відображає такі параметри:

Поле	Опис
Назва таблиці	Назва столу, який доступний для очищення. Іконка таблиці перед назвою таблиці має помаранчевий колір, якщо це таблиця користувача, і сірий, якщо це системна таблиця. Ви не можете вимкнути Purge для системної таблиці — процес очищення обов'язковий відповідно до вашої конфігурації.
Опис	Опис даних, що зберігаються в таблиці

Дні утримання співробітників	Кількість днів для збереження даних у конкретній таблиці. Утиліта очищення та архівування очищає дані, старші за кількість днів утримання, налаштовану тут. Наприклад, якщо ви налаштували 100 днів, дані старші за 100 днів видаляються (і архівуються, якщо це конфігурація). Очищені та архівовані дані недоступні для жодного використання

	(звітування або інші) після видалення з таблиці даних. Якщо ви налаштуєте 0 (нуль) днів як Retention, всі записи, що знаходяться в базі даних у налаштованому вікні очищення, видаляються з бази. Група таблиць має значення за замовчуванням днів утримання 365 днів.
Архів	Якщо ви обрали архівувати свої дані у загальному розділі Налаштувань, ви можете не архівувати конкретні таблиці тут. Якщо ви вирішили НЕ архівувати свої дані у загальному розділі Set-tings, увімкнення перемикача Архівування в цьому розділі не архівує дані таблиці.
Очищення	У вас немає опції TURN вимкнути очищення у розділі Налаштувань. Ви все одно можете не видаляти дані з певних таблиць. TURN вимикати Purge (для конкретної таблиці) для конкретних таблиць. Це гарантує, що дані в цій таблиці не будуть очищені, навіть якщо вони старші за визначені дні збереження.
Дні збереження архіву	Це кількість днів збереження архівних даних. Це відрізняється від Днів утримання в SL. No3 вище. Наприклад, якщо ви вказали дані за 365 днів, які потрібно зберігати, ці дані зберігаються. Archive Retention Days зберігає ці резервні дані для вказаної кількості днів.
Очищення архіву	TURN увімкніть цей пристрій, якщо ви бажаєте видалити «архівовані» дані після Днів збереження архіву.
Дії	Він дозволяє редагувати Дні збереження, архівування та/або очищення TURN OFF або ON, змінювати Дні збереження архівів і TURN ВКЛЮЧЕНО/ВИМКНЕНО Архівне очищення. Натисніть «Зберегти» в режимі редагування, щоб зберегти зміни, або «Скасувати», щоб їх скасувати.

Моніторинг процесів

Розділ моніторингу процесів утиліти Purge & Archive показує хід очищення та архівної діяльності.

Поле	Опис
Тип	Тип таблиці, що видаляється, тобто Core або Reporting
Час початку активності	Час початку очищення та архівної діяльності
Час завершення діяльності	Кінець очищення та архівна діяльність

Статус	Статус очищення **Пауза** означає, що активність очищення та архівування призупинена через досягнення налаштованого кінцевого часу. Цей статус також свідчить про те, що очищення та архівна діяльність не завершені — є залишки

	Записи мають бути очищені та архівовані. Активність починається заново з наступного налаштованого часу початку і видаляє записи, які старіші згідно з налаштованими Днями збереження. **Успіх** означає, що всі записи успішно очищені (і архівовані, якщо налаштовані налаштовані). **Fail** означає, що утиліта очищення або архівування вийшла з ладу. Зверніться до журналів компонентів PurgeArchive для усунення несправностей.
Постраждалі записи	Кількість записів, очищених (і архівованих, якщо вони були налаштовані) в рамках цієї діяльності очищення. Якщо кількість записів у таблиці дуже велика, утиліта очищення та архівування виконує активність по пакетах, при цьому кожна партія містить заздалегідь налаштовану кількість записів одночасно. Це число вказується у властивості PurgeBatchSize веб-конфігураційного файлу PurgeArchive.
Деталі статусу	
У процесі	Припустимо, що в таблиці 50 000 записів. Записи видаляються у 5 ітераціях по 10 000 копій кожна. Поки остання ітерація не буде завершена і всі записи не будуть очищені, показується статус «У виконанні».
Успіх	Якщо в таблиці 50 000 записів, і всі записи видалені (усі ітерації), тоді статус — Успіх.
Пауза	Таблиця містить 50 000 записів і вимагає 5 ітерацій по 10 000 записів кожна, щоб їх очистили. Перші три ітерації завершені. У налаштований кінець активність очищення припиняється, коли четвертий набір очищається. Статус позначається як пауза. Залишкові 20 000 записів видаляються, коли настає час початку наступного очищення.
Невдача	Таблиця містить 50 000 записів, і вона видаляється у п'яти ітераціях по 10 000 у кожному. Якщо перша ітерація успішна, а друга — з якоїсь причини (наприклад, помилка бази даних), активність очищення позначається як Невдача. Зверніться до журналів і розгляньте несправність.

Конфігурація очищення файлів

Конфігурація Purge Files допомагає налаштувати налаштування очищення архівних файлів. Додаток додає дані до різних таблиць бази даних і зберігає деякі файли щодня або з визначеними інтервалами у окремі папки. Ці файли можуть містити дані про завантаження контактних файлів, дані про помилки контактного файлу тощо. Ці файли можуть збільшуватися за кількістю та розміром, займаючи простір на диску, уповільнюючи роботу

системи. Це суперечить оптимальному плану збереження даних. Використовуйте конфігурацію Purge Files для оптимального керування файлами та простором для зберігання. Перейдіть до розділу конфігурації файлів очищення, щоб відкрити сітку з вже використаними конфігураціями.

Детальніше дивіться у розділі Purge File Configuration.

Конфігурація файлів очищення

Ви можете додати такі налаштування:

- Purge Files
- Налаштування файлу очищення

Додати файли очищення

Функція Purge Files дозволяє налаштовувати місця, де зберігаються очищені дані, наприклад, локальний диск, спільний диск або відро Amazon S3.

1. Введіть **опис** папки Purg.
2. Введіть **тип** папки очищення. Доступні варіанти: **Local**, **S3** та **Shared Drive**.
   a. Введіть шлях до **папки Local** , звідки файли мають бути видалені.
   b. Виберіть **Amazon S3** , якщо ваші файли зберігаються в контейнері Amazon S3. Виберіть **налаштування** S3 у випадаючому меню. Дивіться налаштування файлу очищення. Виберіть галочку в налаштуваннях Archive S3, якщо хочете зберегти ці налаштування в архів. У **полі шляху** S3 виберіть шлях до папки S3 або вкажіть URL папки S3.
   c. Виберіть спільний **диск** , якщо ваші файли зберігаються на спільному диску. Якщо ви обираєте спільний диск, виберіть **налаштування** SharedDrive у випадаючому списку. Дивіться налаштування файлу очищення. Увімкніть **галочку Archive Shared Drive Settings** , якщо хочете зберегти ці налаштування в архів. У **полі «Шлях** до спільного диска» виберіть шлях до папки «Спільний диск».

      Примітка: При наданні шляху не вказуйте жодних косих або зворотних слешів на початку. Наприклад, якщо ви вимагаєте, щоб ваші дані зберігалися у папці Архів машини з адресою IP 172.20.3.74, вкажіть адресу IP як 172.20.3.74, а шлях — як Архів. Якщо ви використовуєте підпапку в Archive, вкажіть правильний шлях — Archive\PurgeData.
   d. Виберіть Google **Cloud Storage** , якщо ваші файли зберігаються в Google Cloud Storage. Якщо ви оберете спільний диск, виберіть **Google Cloud Storage Settings** у випадаючому списку. Дивіться налаштування файлу очищення. Увімкніть **галочку Archive Google Drive Storage Settings** , якщо хочете зберегти ці налаштування в архіві. У полі Bucket Path **виберіть** шлях папки bucket.
3. Увімкніть **галочку «Уввімкнення підпапки** », якщо хочете видалити архівовані файли з усіх підпапок під основною папкою.
4. Виберіть або введіть кількість **днів** утримання.
5. Якщо ви обираєте видалення архівованих файлів, виберіть галочку **Purge Enable** (Увімкнути очищення).
6. Натисніть **Зберегти** .

Додати налаштування файлу Purge

Конфігурація Purge File Settings дозволяє вказати всі деталі доступу (місця та облікові дані) щодо ваших файлів — Amazon S3 bucket або Shared Drive — на спільній сторінці. Потім ви можете звернутися до цих сет-тингів на сторінці Purge File. Це економить вам час, витрачений на введення всіх даних автентифікації для кожної активності очищення. Всі налаштовані налаштування відображаються під час переходу на сторінку.

1. Перейдіть у **налаштування** файлу Add Purge і введіть **ім'я** налаштувань.
2. Виберіть відповідний **тип** налаштування.
3. Якщо тип налаштування — **S3**, введіть ключ доступу AWS, секретний ключ AWS, кінцеву точку регіону AWS, ключ KMS та шифрування на стороні сервера. Виберіть KMS Encrypt, якщо хочете зашифрувати дані за допомогою шифрування KMS від AWS.
4. Якщо тип налаштування — **спільний диск**, введіть адресу IP, користувача ID та пароль.
5. Якщо тип налаштування — **Google Cloud Storage**, введіть тип облікового запису, приватний ключ і електронну пошту клієнта.
6. Натисніть **Зберегти** .

Редагувати налаштування файлів очищення або файлу очищення

1. Виберіть налаштування файлу Purge або Purge файлу та натисніть **іконку Edit** під **Action** Tab.
2. Оновіть деталі та натисніть **Зберегти**.

Видалити налаштування файлу очищення або файлу очищення

1. Виберіть налаштування файлу очищення або файлу очищення і натисніть **іконку Видалити** під **Action** Tab.
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Тип архіву

Campaign Manager пропонує такі типи архівів:

Тип архіву відра Amazon S3

1. Перейдіть у **Налаштування** Tab і переконайтеся, що **перемикач Purge** встановлений на Увімкнено. Користувачі не можуть TURN це ВИМКНУТИ.
2. Увімкніть вимкнення **Архіву** , якщо не хочете, щоб очищені дані архівувалися.

   Примітка: якщо ви TURN вимкнете Архів, утиліта назавжди видаляє очищені дані

з бази даних. Ви не зможете отримати доступ до очищених даних.

3. Виберіть **тип** архіву як Amazon S3.
4. Введіть **URL** S3, який зберігає ваші архівні дані. Створіть окрему папку в Amazon S3 для архівованих даних і налаштуйте цю папку у полі URL S3.
5. З'являється **кінцева точка регіону** AWS. Це регіон, у якому розташований ваш контейнер AWS S3.
6. Введіть **ключ** доступу AWS. Це ключ до доступу до вашого AWS S3 bucket. Ключі доступу використовуються для підписання запитів, які ви надсилаєте на Amazon S3. AWS перевіряє цей ключ і дозволяє доступ. Ви використовуєте ключі доступу, щоб підписувати API запити, які робите до AWS.
7. Ось і Amazon **AWS KMS Encrypt** (Сервіс управління ключами). Ви можете встановити значення як істинне або хибне. Якщо встановлено true, це шифрує дані, що зберігаються на бактері S3.
8. З'являється **секретний ключ** AWS. Це секретний ключ (як пароль) для AWS Access Key, описаного в пункті 5 вище. Для автентифікації потрібна комбінація ключа доступу ID та секретного ключа доступу.
9. З'являється **шифрування на стороні** сервера. Це ключ шифрування/дешифрування, який визначає, що очищені дані шифруються за допомогою шифрування системи управління ключами AWS (KMS).
10. З'являється **ключ** KMS. Це ключ до розшифрування даних на S3 bucket.

Тип архіву спільного диска

1. Виберіть **тип** архіву як **спільний диск**.
2. Введіть **адресу IP** або **ім'я** хоста пристрою, який зберігає ваші архівні дані.
3. Введіть **User ID** користувача, який отримує доступ до наведеного диска для зберігання даних. Це має бути комбінація домену та імені користувача. Наприклад, <domain>\UserID.
4. Введіть пароль, щоб користувач міг отримати доступ до спільного диска.
5. Введіть шлях на спільному диску, де потрібно архівувати ваші дані.

   Примітка: При наданні шляху не вказуйте жодних косих або зворотних слешів на початку. Наприклад, якщо ви вимагаєте, щоб ваші дані зберігалися у папці Архів машини з адресою IP 172.20.3.74, вкажіть адресу IP як 172.20.3.74, а шлях — як Архів. Якщо ви використовуєте підпапку в Archive, вкажіть правильний шлях — Archive\PurgeData.

Тип архіву бази даних

1. Виберіть **тип** архіву як **базу даних**.
2. Виберіть тип автентифікації з наступних:
   a. **SQL Автентифікація**: Це типова автентифікація, що використовується для різних систем баз даних, і складається з імені користувача та пароля. Очевидно, що

екземпляр SQL Server може мати багато облікових записів користувачів (з використанням автентифікації SQL) з різними іменами користувачів і паролями. У

Спільні сервери, де різні користувачі повинні мати доступ до різних баз даних, перевага SQL authen-tication. SQL Автентифікація також потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляра SQL сервера на комп'ютері, відмінному від того, на якому працює клієнт.

b. **Автентифікація** Windows: Коли ви отримуєте доступ до сервера SQL з того ж комп'ютера. Він встановлений, зазвичай вас не просять вводити ім'я користувача та пароль. З автентифікацією Windows серверна служба SQL вже знає, що хтось увійшов в операційну систему з автентифікованими обліковими даними. Сервіс SQL використовує ці облікові дані для доступу користувача до своїх баз даних. Звісно, це працює, доки клієнт знаходиться на тому ж комп'ютері, що й сервер SQL, або якщо підключений клієнт відповідає обліковим даним сервера в Windows. Автентифікація Windows часто використовується як більш зручний спосіб входу до сервера SQL без введення імені користувача та пароля. Коли залучено більше користувачів або встановлюються віддалені з'єднання з сервером SQL, слід використовувати автентифікацію SQL.

3. Введіть **адресу IP** пристрою, на якому розміщена база даних, що зберігає ваші архівні дані.
4. Введіть **номер** порту, який взаємодіє з базою даних, що зберігає архівовані дані.
5. Введіть **назву бази даних** . Створіть базу даних через SQL Studio для архівування очищених даних. Введіть назву бази даних у цьому полі.
6. Введіть **User ID** та **пароль** користувача, який отримує доступ до бази даних.

Тип архіву типу зберігання Google

1. Виберіть **тип** архіву як **Google Cloud Storage**.
2. Виберіть тип автентифікації з наступних:

   a. **SQL Автентифікація**: Це типова автентифікація, що використовується для різних систем баз даних, і складається з імені користувача та пароля. Очевидно, що сервер SQL може мати багато облікових записів користувачів (з використанням автентифікації SQL) з різними іменами користувачів і паролями. На спільних серверах, де різні користувачі повинні мати доступ до різних баз даних, перевага є SQL authen-tication. SQL Автентифікація також потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляра сервера SQL на комп'ютері, відмінному від того, на якому працює клієнт.

   b. **Автентифікація** Windows: Коли ви отримуєте доступ до сервера SQL з того ж комп'ютера, на якому він встановлений, зазвичай вас не просять вводити ім'я користувача та пароль. Завдяки автентифікації Windows серверна служба SQL вже знає, що хтось увійшов в операційну систему з автентифікованими обліковими даними. Сервіс SQL використовує ці облікові дані для доступу користувача до своїх баз даних. Звісно, це працює, доки клієнт знаходиться на тому ж комп'ютері, що й сервер SQL, або якщо підключений клієнт відповідає обліковим записам сервера в Windows. Автентифікація Windows часто використовується як більш зручний спосіб входу до сервера SQL без введення

імені користувача та пароля.

Коли залучено більше користувачів або встановлюються віддалені з'єднання з сервером SQL, слід використовувати автентифікацію SQL.

3. З'являється **шлях Archive Bucket**. Це шлях у Google Cloud Storage, де додаток зберігає архівовані дані.
4. Введіть **тип** рахунку. Це тип облікового запису, який використовується для доступу до Google Cloud Storage. Використовуйте ser-vice_account як тип облікового запису за замовчуванням.
5. Введіть **клієнтську електронну пошту**. Це електронна адреса клієнтського облікового запису Google Cloud Platform, який використовується для доступу до Google Cloud Storage.
6. З'являється **приватний ключ**. Це приватний ключ облікового запису Google для доступу до Google Cloud Storage для зберігання архівованих даних.

Галузі

Галузі	Опис
S3 URL	URL, що зберігає ваші архівні дані
Кінцева точка регіону AWS	Регіон, у якому розташований ваш контейнер AWS S3
Ключ доступу AWS	Це ключ до доступу до вашого AWS S3 bucket. Ключі доступу використовуються для підписання запитів, які ви надсилаєте на Amazon S3. AWS перевіряє цей ключ і дозволяє доступ. Ви використовуєте ключі доступу, щоб підписувати API запити, які робите до AWS.
Amazon AWS KMS Encrypt	Встановіть це як істинне або хибне. Якщо встановлено true, це шифрує дані, що зберігаються на бактері S3.
Секретний ключ AWS	Це секретний ключ (як пароль) для AWS Access Key, описаного в пункті 5 вище. Для автентифікації потрібна комбінація ключа доступу ID та секретного ключа доступу.
Серверне шифрування	Це ключ шифрування/дешифрування, який визначає, що очищені дані шифруються за допомогою системи керування ключами (KMS) AWS.
Ключ KMS	Це ключ до розшифрування даних у S3 bucket
Розклад	Визначає розклад діяльності очищення.
Виключені дні	Використовуючи поле Excluded Days, ви можете налаштувати дні тижня, коли не хочете, щоб додаток виконував операцію Purge (або Purge and Archive). Це допомагає зберігати дані для днів без очищення. Це необов'язкове поле; Ви можете обрати кілька днів.
IP адреса або ім'я хоста	IP адреса або ім'я хоста пристрою, який зберігає ваші архівовані дані

Ідентифікатор користувача	Користувач ID користувача, який отримує доступ до наведеного диска для зберігання даних. Це має бути комбінація домену та імені користувача.

Пароль	Пароль для користувача для доступу до спільного диска
Шлях	Шлях спільного диска, де дані потрібно архівувати
Автентифікація SQL	Це типова автентифікація, що використовується для різних систем баз даних, і складається з імені користувача та пароля. Очевидно, що екземпляр SQL Server може мати кілька облікових записів користувачів (використовуючи SQL authen-tication) з різними іменами користувачів і паролями. На спільних серверах, де різні користувачі повинні мати доступ до різних баз даних, перевага є автентифікацією SQL. SQL Автентифікація також потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляра SQL сервера на комп'ютері, відмінному від того, на якому працює клієнт.
Автентифікація Windows	Коли ви отримуєте доступ до сервера SQL з того ж комп'ютера, на якому він встановлений, зазвичай вас не просять вводити ім'я користувача та пароль. З автентифікацією Windows серверна служба SQL вже знає, що хтось увійшов в операційну систему з автентифікованими обліковими даними. Сервіс SQL використовує ці облікові дані, щоб дозволити користувачу доступ до своїх баз даних. Звісно, це працює, доки клієнт знаходиться на тому ж комп'ютері, що й сервер SQL, або якщо підключений клієнт відповідає обліковим даним сервера Windows. Автентифікація Windows часто використовується як зручніший спосіб входу до сервера SQL без введення імені користувача та пароля. Коли залучено більше користувачів або встановлюються віддалені з'єднання з сервером SQL, слід використовувати автентифікацію SQL.
Шлях Archive Bucket	Це шлях у Google Cloud Storage, де додаток зберігає архівовані дані.
Тип рахунку	Це тип облікового запису, який використовується для доступу до Google Cloud Storage. Використовуйте service_account як тип облікового запису за замовчуванням.
Електронна пошта клієнта	Це електронна адреса клієнтського облікового запису Google Cloud Platform, який використовується для доступу до Google Cloud Storage. 8. Введіть приватний ключ.
Приватний ключ	Це приватний ключ облікового запису Google для доступу до Google Cloud Storage для зберігання архівованих даних.

Контроль Agent Desktop

Control Agent Desktop — це комплексний веб-додаток агента, який дозволяє агентам контролю виконувати операції в один клік для керування контактами без згоди під час ручного набору. Агенти контролю можуть обрати одну або кілька кампаній для фільтрації контактів без згоди на Control Agent Desktop для ручного натискання. Крім того, він надає звіти про продуктивність, які містять знімки ключових метрик. Якщо оператора обрано для групи без згоди або державної групи, контрольний агент отримує контактний номер для натискання на робочому столі.

Примітка: Якщо кампанії, призначені на control agent, видаляються або якщо нова кампанія прив'язана до агента, оновлення не відображаються в Control Agent Desktop. Користувач повинен повторно увійти в систему, щоб переглянути оновлення.

Доступні фільтри

Доступні такі фільтри:

- Всі — відображають усі контакти.
- Звичайні контакти — відображає контакти, які не позначені як контакти для зворотного дзвінка.
- Зворотний контакт — відображає контакти, які позначені як контакти для зворотного дзвінка.
- Preferred Campaign — дозволяє обирати кілька кампаній. Він фільтрує контакти за обраними кампаніями.

Увійти

Виконайте наступні кроки, щоб увійти в Control Agent Desktop:

1. Перейдіть на сторінку входу Control Agent Desktop. URL доставляється разом із пакетом додатків.
2. Введіть номер користувача ID та початковий пароль, що вказаний у пакеті. Щоб додати Control Agent, зверніться до розділу Users.

Стан оператора

Стан доступності називається присутністю агента і вказує на такі стани, як Готовий, Не готовий тощо. Control Agent вручну змінює режими роботи з Ready на Not Ready і навпаки. Доступні такі стани агента:

- Готовий — агент готовий приймати дзвінки. Якщо агент не відповідає на дзвінок у визначений час, дзвінок скасовується і перенаправляється до наступного доступного агента.
- Не готовий — агент наразі недоступний для прийому дзвінків. Додаток не маршрутизує виклики цьому агенту і не маршрутизує виклик до наступного доступного агента.

Щоб змінити стан, натисніть на **випадаючий список штатів** у верхньому правому куті сторінки та виберіть відповідний стан.

Вихід з гри

Натисніть на **випадаючий список штатів** у верхньому правому куті сторінки та виберіть **«Вийти** з випадаючого списку».

Звіти

Control Agent Desktop відображає дані за останню годину. Звіт відображає такі дані:

- Продуктивність — відсоток загальної кількості прийнятих контактів за останню годину.
- Ефективність — відсоток загальної кількості прийнятих контактів за хвилину.
- Кількість призначених кампаній — загальна кількість кампаній, призначених агенту.
- Жодна з кампаній, які віддають перевагу використанню — кількість обраних кампаній.
- Загальна кількість контактів, представлених за останню 1 годину — кількість контактів, наданих агенту за останню годину.
- Загальна кількість прийнятих контактів за останню 1 годину — кількість контактів, прийнятих агентом за останню годину.
- Загальна кількість контактів, анульованих за останню 1 годину — кількість контактів, наданих агенту, але не прийнятих.