Webex Contact Center Посібник користувача Campaign Manager

Версія 4.2.1.2501

Американська штаб-квартира
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA (США)
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387), номер факсу: 408 527-0883

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-ЯКІ ІНШІ ГАРАНТІЇ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, ВСІ ФАЙЛИ ДОКУМЕНТІВ І ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є» З УСІМА НЕСПРАВНОСТЯМИ. 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 отримання останньої версії слід посилатися на оригінальну онлайн-версію.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси, номери телефонів і факсів вказані на сайті Cisco за адресою www.cisco.com/go/offices.

Cisco й логотип Cisco — це торговельні марки або зареєстровані торговельні марки компанії Cisco та (або) її афілійованих осіб у Сполучених Штатах Америки й інших країнах. Щоб переглянути список торгових марок Cisco, перейдіть за цією URL-адресою: www.cisco.com/go/trademarks. Усі інші згадані торговельні марки є власністю відповідних компаній. Використання слова "партнер" не означає партнерських відносин між Cisco й будь-якою іншою компанією. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Всі права захищені.

Правова 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-ЯКІ ІНШІ ГАРАНТІЇ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, ВСІ ФАЙЛИ ДОКУМЕНТІВ І ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є» З УСІМА НЕСПРАВНОСТЯМИ. 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 слід посилатися на оригінальну онлайн-версію для отримання останньої версії.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси, номери телефонів і факсів вказані на сайті Cisco за адресою Cisco.com.

Змінити примітку

У цьому документі описано оновлення, внесені до посібника користувача для випуску. Він містить детальний журнал змін у різних розділах.

Розділ	Змінити опис	Причина змін	Дата	Версія
Користувачі > ролями	**Доступ до звітів на основі ролей** Активація контролю за видимістю даних на основі дозволів користувачів: • Застосовується до **історичних звітів – бета-версія** з керуванням кампаніями, групами кампаній і агентами під час фільтрації записів. • Фільтри для кампаній, кампайн-груп і агентів у історичних бета-звітах тепер регулюються призначеними правами для цих сутностей. • Права агента додано як новий запис для всіх номеронабирачів. Фільтр агентів Tab видимий тільки в тому випадку, якщо передбачені права агентів.	Впровадження історичних звітів – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Художник сценарію	**Удосконалення сценарного дизайнера**
	- Оновлення дизайну сторінки: Ліва панель меню зі списком доступних груп була видалена. Перший Tab, який тепер називається "Список", відображає всі форми, доступні в системі.
	- Вкладки та функціонал:
	  - Список Tab: Відображає сітку, що містить інформацію, пов'язану зі списком.
	  - Форма Tab:
		Удосконалення сценарного дизайнера	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Було додано новий випадаючий список для вибору кампанії, що дозволяє користувачам створювати форми, специфічні для кампаній. - Елементи створення форм у меню ліворуч були перенесені до верхньої навігації Tab. - Вся функція створення форми залишається незмінною. - Звіт Tab: - Бічна панель меню зі звітами зі списком була видалена та замінена навігаційною панеллю Tab під головною панеллю навігації. - Функції звіту залишаються незмінними.			

Система > пере-підписувати агентів	Опція «Перепризначити агентів» у меню «Система» тепер дозволяє користувачам перепризначати контакти AEM і PCB різним агентам, включаючи видалених або неактивних агентів. - Раніше видалені агенти видалялися з системи Campaign Manager під час синхронізації, що зробило їх	Перепризначення удосконалень агентів	07/02/2025	4.2.1.2501

	Пов'язані контакти недоступні. • Завдяки цьому вдосконаленню видалені/неактивні агенти зберігаються в системі AE з прапорцем (IsDeleted = 1) у таблиці OBD_AgentSkills, а не видаляються. • Це гарантує, що видалені/неактивні агенти залишатимуться видимими на сторінці «Перепризначити агентів», дозволяючи користувачам фільтрувати та перепризначати свої контакти іншим агентам. **Примітка**: Функції персонального зворотного дзвінка та AEM не застосовуються до Webex CC.			
Система > області /Поштовий індекс	**Оновлення конфігурації стану** • Конфігурацію стану перенесено до нового групування з областю та поштовим індексом, що створює більш інтуїтивний та логічний інтерфейс для керування географічними конфігураціями. • Держава Tab вилучається з Групи державного права, прирівнюючи її до пов'язаних географічних утворень.	Зміни в законодавстві штату	07/02/2025	4.2.1.2501

Конфігурація ШІ > кампанії	AI Configuration Tab оптимізована для відображення лише основних елементів, створюючи чистіший та зручніший інтерфейс. Інтерфейс користувача відтворює такі елементи: - **Найкращий час для звернення** Перемикання. - **Повзунок** порогу контакту (макс. 100) з відповідною кнопкою «Зберегти». Ми видалили ПКР і	Удосконалення конфігурації штучного інтелекту Tab	7 лютого, 2025	4.2.1.2501

	Калькулятор порогів з інтерфейсу користувача.			
Завантаження контактів > кампанії	Вилучено опції «Назва зони» У параметрах «Завантаження контактів – вручну», «Профіль», «Salesforce» та «Завантаження профілю Acqueon» видалено такі параметри «Назва зони»: • Часовий пояс кампанії • Часовий пояс для конкретного регіону • Часовий пояс для конкретного поштового індексу • Часовий пояс для конкретного регіону – поштовий індекс • Часовий пояс для конкретного штату Поле «Назва зони (часовий пояс)» можна завантажити як необов'язкове поле.	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501
Налаштування кампанії > грінзоні	Вилучено опції «Назва зони» У параметрах «Завантаження контактів – вручну», «Профіль», «Salesforce» та «Завантаження профілю Acqueon» видалено такі параметри «Назва зони»: - Часовий пояс кампанії - Часовий пояс для конкретного регіону - Часовий пояс для конкретного поштового індексу - Часовий пояс для конкретного регіону – поштовий індекс - Часовий пояс для конкретного штату Поле «Назва зони (часовий пояс)» можна завантажити як необов'язкове поле.	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501

Налаштування кампанії > грінзоні	**Гнучкі конфігурації Greenzone** • У конфігурації кампанії тепер доступно кілька варіантів розрахунку зеленої зони. • Перемикач Greenzone завжди включений і не може бути відключений.	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Потрібно вибрати принаймні одну зелену зону, а часовий пояс кампанії встановлено за умовчанням для нових кампаній. **Гнучкі параметри конфігурації Greenzone** • Часовий пояс кампанії • Завантажена зона • Стан • поштовий індекс та додатковий поштовий індекс • Код міста (поточний режим або всі режими) • Поштовий індекс режиму (поточний режим або всі режими)			
Кампанія > законодавство штатів	**Удосконалення законодавства штатів** Удосконалена конфігурація законодавства штату тепер забезпечує більшу гнучкість, дозволяючи кілька варіантів. **Варіанти конфігурації законодавства штату** • Стан • поштовий індекс та додатковий поштовий індекс • Код міста (поточний режим або всі режими) • Поштовий індекс режиму (поточний режим або всі режими)	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501

Налаштування кампанії > грінзоні	**Видалення розширеної зеленої зони як специфічної опції** • Покращена зелена зона була видалена як варіант стандаліну. • Тепер користувачі можуть вибрати комбінацію гнучких зелених-	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501

	варіанти зон відповідно до їх вимог. • Комбінація всіх доступних варіантів буде еквівалентною Enhanced Greenzone. Варіанти розрахунку Greenzone після видалення Enhanced Greenzone • Часовий пояс кампанії • Завантажена зона • Стан • поштовий індекс та додатковий поштовий індекс • Код міста (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 ввімкнути без увімкнення поштового індексу. • Однак поштовий індекс можна ввімкнути незалежно в Flexible Greenzone та Enhanced State Law Configuration.	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501
Завантаження контактів > кампанії	**Удосконалення завантаження контактів** У розділах «Завантаження контактів – вручну», «Профілі», «Salesforce» та «Завантаження профілю Acqueon» зіставлення полів із поштовим індексом тепер є обов'язковим при виборі зіставлення полів із додатковим поштовим індексом.	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501

Група кампаній > часовому поясі	Налаштування часового поясу вилучено з груп кампаній.	Удосконалення зеленої зони, законодавства штату та блоку контактів	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампанія >	Удосконалення типу використання часового поясу	Зелена зона, штат	07/02/2025	4.2.1.2501

Тип використання часового поясу	У Конфігурації кампанії доступні такі параметри Тип використання часового поясу: - Немає - Перевизначити - Якщо вибрано опцію Замінити, система відобразить часові пояси, увімкнені для системи.	Удосконалення законодавства та блоку контактів		
Кампанія > Greenzone	- Кілька умов визначають, як будуть набиратися контакти на основі налаштувань гнучкої зеленої зони. - Набір контактів буде здійснюватися тільки при дотриманні необхідних умов.	Пояснює доставку такту на основі умов на основі перетину різних об'єктів Грінзони	07/02/2025	4.2.1.2501

Списки контактів > кампанії	**Оновлення часового поясу для списків контактів і глобальної сторінки завантаження**
	- У списках контактів Tab під розділом Кампанії поля з низьким вмістом контактів тепер відображають дату та час на основі налаштованого системного часового поясу замість UTC (часовий пояс сервера):
	  - Поле StartTime у підвкладці Список контактів. о
	  - Оброблений час у підпункті Очищений список - Tab.
	- На сторінці глобального завантаження в полі «Час завантаження» відтворюються дата та час
		Список контактів – покращення, пов'язані з часовим поясом	07/02/2025	4.2.1.2501

	на основі налаштованого системного часового поясу замість UTC (часового поясу сервера). **Примітка**: Це бета-версія.			
Кампанія	Удосконалений контакт для попереднього перегляду WxCC	WxCC Set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Групи >	Статус шляхом інтеграції його з процесом Tele- phony Outcome - Agent Skip Close. Це дає змогу краще керувати стратегією контакту, коли статус контакту перед переглядом позначено як «Дія».	Перегляд оновлення статусу контакту		
Система > глобального завантажен ня	Обмежене використання одинарних лапок у частині VALUE умови, коли користувачі створюють умови для завантаження контактів.	Щоб вирішити проблему з синтаксисом, яка призводила до помилок завантаження	07/02/2025	4.2.1.2501
Посібник користувача > Система > Підключення > Швидкий пошук	Змінено швидкий пошук для відображення номерів телефонів, коли номер телефону або електронна адреса контакту позначені як DNC або NDNC під типом *Phone Number* . Поля «Бізнес» відображаються, коли відомості про контакт додаються як DNC або NDNC під *типом «Бізнес-поле* ». Змінено розділ «Швидкий пошук» у розділі «Відповідність».	Для кращого розуміння користувачами результатів пошуку, пов'язаних з типами DNC і NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Інструкція користувача > Кампанія > створення Cam- paign > Cam- paign Group	Починаючи з цього випуску, починаючи з цього випуску, реалізовано функцію прискореного набору номера (ADM). Примітка видаляється з кроку 3 розділу «Вибір групи», а після «Вибір групи» додається новий розділ під назвою «Прискорений набір». Крім того, новий розділ під назвою Control Agent Desktop включений в кінці керівництва користувача.	Прискорений набір – це метод здійснення вихідних дзвінків у більш відповідному порядку. Він ефективно оптимізує процес набору номера, скорочуючи час і зусилля, необхідні операторам для здійснення дзвінків. Ця зміна уточнює кваліфікаційний статус програми, гарантуючи, що користувачі знають про її переваги, орієнтовані на відповідність, та операційні вдосконалення.	25/10/2010	4.2.1.2410

Посібник користувача > оповіщення > Cam- paign прогноз і моніторинг	У цій версії розділи «Прогноз кампанії» та «Відеоспостереження» в розділі «Сповіщення» вважаються застарілими. Пункти підменю видалено, і вони більше не доступні в розділі «Швидке посилання» або «Ролі та права». Функцію оповіщення тепер перенесено на пункт головного меню для покращення доступності та спрощеної навігації.	Інформувати користувачів про відмову від конкретних функцій оповіщення та реструктуризацію системи сповіщень для кращої взаємодії з користувачем.	25/10/2010	4.2.1.2410
Інструкція користувача > Campaign > CSS	Змінено для відображення повідомлення з підтвердженням при натисканні кнопки видалення для умов CSS. Тепер користувачі повинні підтвердити видалення, перш ніж продовжити. Оновлено крок 7b у розділі CSS > Order By.	Щоб забезпечити обізнаність користувача та запобігти видаленню зубів, вимагаючи підтвердження перед завершенням дій.	25/10/2010	4.2.1.2410
Посібник користувача > Група > Додавання голосової камери - група > режимі прогнозування темпу	Додано примітку до кроку 2b. Примітка: Встановлена тут частота набору має бути меншою або дорівнювати значенню, вказаному в полі «Максимальна швидкість набору».	Щоб внести ясність щодо обмежень швидкості набору.	16/08/2024	4.2.1.2407
Інструкція користувача > Webex Contact Center Автообдзвін	Додано примітку до кроку 9. Примітка: Будь-яка зміна, внесена в налаштування набору номера, вимагає нової синхронізації для отримання всіх результатів на номеронабирачі Webex Contact Center.	Щоб внести ясність щодо необхідності синхронізації після зміни налаштувань.	16/08/2024	4.2.1.2407

Застарілі елементи

Розділ	Опис пункту	Дата	Версія
Відповідність системи >	Опція завантаження у форматі JSON видалена для типу завантаження Compliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Групи > часових поясах	**Припинення часових поясів у групах кампаній** - Можливість налаштовувати час для часових поясів у групі кампаній не підтримується.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Клієнти можуть і надалі налаштовувати користувацькі таймінги на рівні кампанії за допомогою опції Замінити.		
Кампанії > деталі Home Панель керування продуктивністю сторінки >	**Відмова від очікуваного часу завершення** Функцію "Очікуваний час завершення" видалено з інформаційної панелі "Кампанія та ефективність". Для цієї функції немає альтернативних варіантів. Клієнтам і партнерам, які в даний час використовують цю функцію, рекомендується звернутися до Acqueon за додатковою допомогою.	07/02/2025	4.2.1.2501
Художник сценарію	Використання сценаріїв VB для PreCall, SMS та Email у кампаніях вважається застарілим. МИ радимо клієнтам перейти на сценарії на основі бібліотеки для продовження функціональності.	07/02/2025	4.2.1.2501

Зміст

Змінити примітку 2
Застарілі елементи 10
Взаємодія з клієнтами 15
Інтеграція 15
Webex Contact Center 15
Посібник користувача Campaign Manager 16
Консоль Campaign Manager 16
Мовна підтримка 16
Home Сторінка 16
Home Віджети сторінок 17
Миттєві знімки в реальному часі 17
Швидкі посилання 18
Швидкі посилання для конкретної кампанії 18
Список справ 19
Порушення ліцензії 19
Кампанія 19
Передумови 20
Початок роботи 20
Створити кампанію 25
Група кампаній 26
Стратегія контактів 27
Деталі кампанії 29
Налаштуйте кампанію 33
Груповий 76
Доступ до групи 76
Як додати групу голосових кампаній 76
Як додати групу кампаній вручну 80
Конфігурація системи 81
Режими 85
Часовий пояс 86
Відповідності 88
Глобальне завантаження 94
Підсумок бізнесу 102
Область, код міста та поштовий індекс 104
Державне право 107
Свята 110
URL-адреса 111
Профіль 112

Дотримання конфіденційності 117
Інші налаштування 120
Перепризначення агентів 123
Глобальні бізнес-параметри 125
Високий статус доступності 127
Аутентифікація особи 127
Експорт або імпорт кампанії 129
Категорія кампанії 131
Конфігурація CPaaS-провайдера 133
API Ключі 135
Дотримання умов будівельника 137
Захист особистої інформації 140
Webex Contact Center Автообдзвін 142
Стратегія контактів 143
ДОДАВАННЯ РЕЖИМІВ 143
Стратегія контактів - Види 144
Створення контактної стратегії 144
Управління режимами 146
Ліцензія 148
Звіт про використання 149
Користувач 152
Створення користувачем 152
Поля 153
Створюйте користувачів 153
Створення користувачів домену 155
Створення SSO користувачів 156
Ролі 157
Художник сценарію 163
Довідник по дзвінках 163
Оповіщення 170
Системні сповіщення 171
Системні сповіщення 171
Монітор кампанії 175
Прогноз кампанії 176
Інструмент 178
Очищення та архівування 179
Управління Agent Desktop 189
Доступні фільтри 189
Логін 189
Стан оператора 189
Вихід 190

Звіти_____ 190

Взаємодія з клієнтами

Campaign Manager — це потужний інструмент для керування кампаніями та списками. Він розроблений з функціональністю та функціями, спрямованими на збільшення зв'язків з правими сторонами та досягнення бізнес-цілей кампанії за допомогою багатоканальної вихідної взаємодії. Campaign Manager дозволяє планувати різні стратегії вибору за часом доби та днями тижня. Це дозволяє контролювати послідовність зв'язку або інтелектуально керувати найкращим каналом або номером для контакту в оптимальний час. Campaign Manager забезпечує дотримання федеральних, державних законів, законів TCPA та FDCPA (Регламент F), максимізуючи пенетацію списку з високими показниками успішності.

Інтеграція

Webex Contact Center

Campaign Manager надає Campaign Manager та Compliance для Webex Contact Center. Webex Contact Center використовує вбудований набір номера для різних режимів темпу. Campaign Manager надає аналітику для управління тактами, а також дотримується всіх вимог до відповідності. Campaign Manager контролює Webex Contact Center кампаній з програми.

Посібник користувача Campaign Manager

Консоль Campaign Manager

Консоль Campaign Manager – це модуль адміністрування, який дозволяє виконувати безліч адміністративних завдань:

- Налаштування параметрів програми
- Керування кампаніями
- Керування списками
- Керування адміністративними та наглядовими користувачами
- Дотримуйтесь стратегій дзвінків і бізнес-результатів
- Налаштуйте Email та канали SMS
- Створюйте посібники з викликів для операторів.

Примітка: У програмі Webex Contact Center не підтримуються наступні, але в документі можуть бути посилання:
- Email, кампанії SMS та IVR
- Зворотний виклик
- Дзвінки AEM (Agent-Executive Mapped).

Мовна підтримка

Campaign Manager підтримує кілька мов, як-от англійську, китайську (традиційну), тайську, німецьку, японську, італійську, французьку та іспанську. Користувачі можуть вибрати мову під час встановлення.

Home Сторінка

У наступній таблиці описані різні елементи домашньої сторінки програми:

Поле	Опис
Піктограма меню	Використовуйте це для розгортання або згортання лівого головного меню.
Піктограма сповіщень	Кількість сповіщень про системні оповіщення, згенерованих системою.
Інформація	Визначте інформацію про користувача.

про користувача	

Ім’я користувача	Ім'я користувача, що увійшов у систему.
Змінити пароль- слово	Дозволяє змінити пароль.
Вихід	Виводить вас із програми.
Панель меню	Показує посилання на різні модулі програми. Він також містить інформацію про авторські права.
Інформація про версію	Відображає поточну версію програми.
Область контенту	Відображає налаштовувані поля у вигляді областей введення, випадаючих списків, прапорців тощо.

Home Віджети сторінки

Сторінка Home містить наступні віджети:

- Миттєві знімки в реальному часі
- Швидкі посилання для конкретної кампанії
- Список справ
- Швидкі посилання для всього додатка

Миттєві знімки в реальному часі

Цей віджет містить знімки, які забезпечують живий, високорівневий, 360-градусний огляд програми. Основна інформація є накопичувальною для програми з моменту її встановлення та першого використання:

- Активні кампанії - У цьому розділі відображається кількість активних кампаній для всієї програми. Тут також відображається кількість кампаній у категоріях Усього, Неактивні та Минулі.
    - Total - загальна кількість кампаній, створених у додатку.
    - Неактивні – загальна кількість кампаній, які наразі не виконуються – у призупиненому або зупиненому стані.
    - Витрачено – загальна кількість кампаній, термін дії та часу завершення яких минув.
- Total Contacts – загальна кількість контактів, завантажених у додаток у всіх кампаніях. Це також показує розподіл контактів «Відкритий», «Свіжий» (ще не набраний), «Розклад», «Закритий» та «Інші».
    - Відкритий - Кількість контактів, відкритих на поточний момент. Ці номери включають контакти, які доставляються до автообдзвону, але ще не набрані.
    - Свіжий - Кількість контактів, які до цього моменту не набрали жодного разу.

До цих номерів належать контакти, які доставляються на автообдзвін, але ще не набрані.

- Заплановано - кількість контактів, які заплановані до набору. Це сума контактів, що мають статус 0 (Відкрито) або 4 (Доставлено), а IsFresh = 0
- Closed - Кількість замкнутих контактів.
- Інші - Контакти, які не можуть бути доставлені - сума контактів, які були очищені (статус контакту = 9), очищені/закриті за допомогою функції Керування контактами (статус контакту = 7) та прострочені (статус контакту = 34).

Наступна інформація містить дані лише за поточний день:

- Набрані контакти – показує загальну кількість набраних контактів у всіх кампаніях.
- Контакти підключено - показує загальну кількість успішно підключених контактів
- Набрані дзвінки – показує загальну кількість набраних викликів у всіх кампаніях. Це включає кілька комутаційних виходів для одних і тих самих контактів. Цей номер збільшується, навіть якщо дзвінок підключено до голосової пошти клієнта.
- Дзвінки підключені – показує загальну кількість дзвінків, пов'язаних між оператором і клієнтом у всіх кампаніях. Це включає кілька підключень для одних і тих же контактів.

Швидкі посилання

Цей віджет пов'язує вас з різними сторінками в додатку, у всіх кампаніях. Це робить навігацію до потрібної сторінки простішою та швидшою одним клацанням миші зі сторінки Home. Виконайте наступні дії для додавання сторінок до швидких посилань:

1. Натисніть **«Налаштування»** в рядку заголовка віджета «Швидкі посилання», щоб додати нову сторінку швидкого посилання. Перераховані всі сторінки, які можна додати як швидкі посилання на цей віджет.
2. Установіть прапорці, що відповідають сторінкам для списку у віджеті швидких посилань.
3. Натисніть **Зберегти**.

Швидкі посилання для конкретної кампанії

Цей віджет пов'язує вас з різними сторінками, що стосуються кампаній у додатку.

1. Натисніть **Кампанія** , щоб переглянути сторінку зі списком кампанії.
2. Натисніть **«Редагувати** » на **панелі дій** кампанії, для якої потрібно отримати швидке посилання.
3. Натисніть **«Зв'язати»** на потрібному пункті конфігурації, щоб розмістити швидке посилання на віджеті. Натисніть **«Видалити** », щоб видалити швидке посилання.

Список справ

Додаток надає вбудований список справ, корисний для відстеження або керування діями, які має обробляти адміністратор автообдзвону. Цей віджет виступає в ролі універсального вбудованого в додаток щоденника. Ви можете додати завдання, які потрібно вирішити, у список справ.

Віджет **«Список** справ» показує час, що залишився для виконання завдання в різних колірних кодах:

- **Зелений,** коли час, що залишився для виконання завдання, обчислюється днями.
- **Помаранчевий** , коли завтра має бути завдання.
- **Синім,** коли час, що залишився для виконання завдання, обчислюється годинами.
- **Червоний** , коли час, що залишився для виконання завдання, обчислюється хвилинами.

  Примітка: Прострочені завдання відображаються без будь-якого колірного коду. Ви можете видалити їх.

Щоб додати завдання, виконайте такі дії:

1. Натисніть « **Додати новий** » у рядку заголовка списку справ, щоб додати нове завдання.
2. Введіть заголовок завдання. Наприклад, запустити кампанію Launch Campaign у режимі SMS.
3. Введіть Активність **, яку** потрібно виконати в рамках завдання. Активність, пов'язана з вищезазначеним пунктом, — це **Створити кампанію** SMS.
4. Введіть **DateTime** для виконання завдання.
5. Натисніть **Зберегти**.

Порушення ліцензії

Сторінка Home відображає статичне сповіщення в наступних сценаріях:

- Налаштовані дні до закінчення терміну дії ліцензії, зворотний відлік часу до закінчення терміну дії ліцензії.
- Зворотний відлік часу до дати припинення, коли це почнеться.
- Дивіться розділ Порушення ліцензії для отримання більш детальної інформації. Користувачі повинні вжити відповідних заходів для відновлення ліцензій.

Кампанія

Кампанія — це сукупність записів/контактів. У кампанії можна завантажувати контакти, визначати пріоритет набору, планувати стратегії та виконувати різні інші завдання. Ви також можете використовувати кампанії для обробки зворотних дзвінків, які ініціюються на підставі заявки клієнта на зворотний дзвінок або автоматично ініціюються системою через неможливість зв'язатися з потрібною особою. Кампанія функціонує як набір списків, кожен з

яких містить завантажені контакти.

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

Передумови

Передумови для створення кампанії перераховані нижче:

Режим - Різні методи, за допомогою яких ви можете дістатися до клієнта. Прикладами режимів є Home Телефон, Робочий телефон, Мобільний (Голосовий).

Контактна стратегія - Контактна стратегія полягає в налаштуванні набору правил для різних режимів. Цей звід правил вирішує, в якому режимі досягається контакт (зазвичай на основі ваги, призначеної режиму), час, коли контакт досягається на певному режимі, час набору повторних спроб на налаштованих режимах тощо. Дивіться розділ Стратегія контактів для отримання більш детальної інформації.

Часовий пояс – список часових поясів, налаштованих для вихідної кампанії. Це актуально для виконання кампанії, а також для набору контактів у відповідному часовому поясі. Дивіться розділ Часові пояси для отримання більш детальної інформації.

Примітка: Під час додавання назви кампанії не можна згадувати більше 60 символів або будь-які спеціальні символи .

Більш детально вони розглядаються у відповідних розділах.

Початок роботи

На лівій панелі меню натисніть **Кампанія, і** з'явиться екран Кампанія

Home . Нижче наведено наведені нижче відомості про кожну

кампанію.

Примітка: Натисніть на будь-який заголовок сітки, щоб відсортувати дані в порядку зростання/спадання за сіткою. Стовпець **«Статус завершено» (%)** сортується спочатку за станом, а потім за відсотком.

Відсоток кампанії розраховується за формулою нижче:

*TotalPercentage = Виконані дзвінки * 100 / TotalCalls*

У наведеній вище формулі виконані дзвінки обчислюються так, як показано нижче:

Виконані дзвінки = Кількість (закриті) + Кількість (інші)

1. **Канал,** як-от голос, електронна пошта, SMS або комбінація голосового та неголосового зв'язку.
2. Натисніть « **Назва** кампанії», щоб завантажити відомості про кампанію для редагування.
3. **Назва** групи, до якої належить кампанія. Для кампаній зі спільним списком конкретна група кампаній не відображається. відображається лише як спільний список.

4. **Дата початку Щоденний час** початку - Дата початку кампанії та щоденний час початку кампанії.
5. **Дата завершення Щоденний час** завершення - Дата закінчення кампанії та щоденний час закінчення кампанії.
6. **Статус завершено**: відображає статус Кампанії.
    a. **Створено** - Кампанія створена і ще не починає набирати контакти. Рядок стану світло-блакитного кольору.
    b. **Виконання- Кампанія** в запущеному стані, тобто набір контактів. Рядок стану має зелений колір.
    c. **Запуск** – коли ви запускаєте одну або кілька кампаній за допомогою кнопок "Дії сторінки", статус відображається як **"Початок"**. Натисніть **кнопку «Оновити** », щоб підтвердити, що розсилку розпочато та статус змінено на «Виконується».
    d. **Зупинка** : коли ви зупиняєте одну або кілька кампаній за допомогою кнопок "Дії сторінки", статус відображається як **"Зупинка"**. Натисніть **кнопку Оновити** , щоб підтвердити, що кампанію зупинено та статус змінено на Зупинено.
    e. **Зупинено** - Кампанія не проводиться. Рядок стану має червоний колір.

    Примітка: Кампанія в стані Зупинка не змінюється автоматично на Виконується в налаштований час роботи кампанії. Адміністратор повинен запускати такі кампанії вручну.
    f. **Групу зупинено** – зіставлену батьківську групу кампаній вимкнуто адміністратором. Усі кампанії у вимкненій групі перебувають у стані Групова зупинка. Рядок стану має червоний колір.
    g. **Час призупинено** – кампанію призупинено (у тимчасово зупиненому стані). Кампанія автоматично призупиняється в часі поза встановленими годинами виконання, святковими днями, непрацюючим Днем тижня тощо. У налаштований час роботи кампанії стан автоматично змінюється на Виконується. Рядок статусу бежевий.
    h. **Минулі** кампанії: налаштовані дата й час завершення кампаній позначаються статусом Пройдено, а рядок стану – коричневим.
    i. **Виконано** – відсоток, що відображається в кінці рядка статусу, вказує на відсоток набраних контактів (від загальної кількості контактів, завантажених для кампанії).
    j. **і т.д** . - **Приблизний час** завершення набору всіх контактів у кампанії, які потрібно набрати. Цей показник розраховується на основі даних історії та поточного дня про загальну кількість оброблених записів та загальну тривалість обробки.
    k. **Позначено для видалення** - Це вказує, що кампанію позначено для видалення, але вона ще не видалена назавжди.

Статистика кампанії

1. **Total** – загальна кількість контактів, завантажених для кампанії.
2. **Розімкнути** - Кількість контактів у розімкнутому стані. Контакти зі статусом 0.

3. **Свіжий** – кількість свіжих контактів, які ще не вдалося набрати вперше. Контакти зі статусом 0 і IsFresh дорівнюють 1 в базі даних.

4. **Scheduled** - кількість контактів, які заплановано до набору. Контакти зі статусом 0 і IsFresh дорівнюють 0 в базі даних.
5. **Замкнути** - Кількість замкнутих контактів. Тут ви не можете робити спроби набору на закритих контактах, якщо він не відкритий знову. Контакти зі статусом 1.
6. **Інші** - кількість контактів у станах, відмінних від відкритих, свіжих, запланованих або закритих.

Загальна кількість контактів розраховується за формулою нижче:

ВсьогоКонтактів = Кількість(Відкрито) + Кількість(Закрито) + Кількість(Інше)

Дивіться Статуси контактів для отримання більш детальної інформації.

Кожен контакт, який завантажується в додаток, позначається статусом. Дивіться Деталі статусу контакту для отримання додаткової інформації.

Деталі статусу контакту

Статус	Ім'я	Опис
0	Відкривати	Відкрийте Контакт.
1	Закриті	Замкнутий контакт.
2	Тимчасово заблоковано	Контакт тимчасово заблокований, доставлятися не буде.
3	Завантаження в процесі	Зв'яжіться з нами в розпал процесу завантаження.
4	Доставлено в Автообдзвін	Контакт доставлений на автообдзвін.
5	Перезаписати	Контакт перезаписано під час завантаження.
6	Список зупинено	Контакт зі списку, який зупинено.
7	Закритий через керовані контакти або очищений	Контакт закрито за допомогою функції Керування контактом / очищений контакт.
8	Контакт зупинено та замкнуто	Контакт зупинено і розірвано, доставити на автообдзвін не буде.
9	Контакт Очищений	Контакт зі списку, який очищено.
10	Контакт перенесено на іншу камеру	Контакт переходив з однієї кампанії в іншу в ланцюжку такту.
11	Назавжди зупинено	Контакт назавжди зупинений, який не буде доставлений на автообдзвін.
20	Доставлений контакт зупинено	Набір контакту, який доставлено на автообдзвін, зупиняється.
21	Заблоковано для доставки друкованої плати	Заблокований контакт, який буде доставлено лише для персонального зворотного дзвінка (PCB). **Примітка**: Функція персонального зворотного виклику не застосовується до цього випуску.
22	Заблоковано для доставки CSS контактів	Контакт, заблокований для доставки через вибір контакту

		Розклад стратегій (CSS).
23	Заблоковано для доставки AEM	Контакт, який заблоковано для делів- ері Агента-Виконавчого Директора.
24	Заблоковано перепланування для повторного контакту	Контакт заблоковано перепланувальником, який буде доставлений як перепланований.
25	Заблоковано за допомогою перепланування для закриття контакту	Контакт заблоковано 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 блокується в процесі скрабування DNC.
33	Контакт заблоковано через судовий розгляд	Контакт заблоковано через вимогу судового розгляду.
34	Минув	Прострочений контакт.

Дії

Дії кампанії, які мають бути виконані (за наявності) з наведених нижче варіантів.

- **Відредагуйте** будь-який ресурс у кампанії.
- **Функція «Копія** » створює нову кампанію зі збереженням усіх властивостей вибраної кампанії (крім назви кампанії) без змін.

  Примітка: Щоразу, коли ви дублюєте розсилку, програма не дублює налаштування автообдзвону. Користувачам потрібно вручну створювати налаштування автообдзвону в кампанії для скопійованої кампанії.

  Примітка: для скопійованої кампанії дозволяється використовувати ту саму назву, що й видалена, за умови наявності клієнта. Історичні дані старої кампанії видаляються з бази даних, коли створюється нова кампанія з тією ж назвою, що й видалена кампанія.
- **Зупиніть** (або **запустіть**) кампанію. Всі контакти, крім активних доставлених, замикаються в автообдзвоні. Статус для таких контактів у додатку змінюється на Відкритий.
- **Функція «Скидання** » закриває всі контакти, що очікують на розгляд, які доступні в списку набору номера.

  Примітка: Контакти, які активні в номеронабирачі, не очищаються.
- **Видаліть** кампанію. Кампанію можна видалити лише тоді, коли вона не перебуває у стані «Виконується». Кнопка видалення активується тільки в тому випадку, якщо розсилка не знаходиться в стані Executing. Коли користувач натискає « **Видалити**», відкривається спливаюче вікно та відображає наступне попереджувальне повідомлення для сповіщення користувача про операцію видалення:

  Ця дія знаменує собою кампанію для видалення. Кампанія видаляється назавжди, коли всі

пов'язані кампанії переходять у стан невиконуваності.

Примітка: видалення кампанії є незворотнім і не може бути скасоване. Після ініціації операції видалення статус кампанії змінюється на *ПОЗНАЧЕНО ДЛЯ ВИДАЛЕННЯ* , щоб відобразити процедуру очікуваного видалення.

Дії сторінки

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

Примітка: вибір кількох кампаній працює лише для активної сторінки, а не для кампаній на різних сторінках.

Примітка: якщо ви вибрали кілька кампаній, то можете використовувати лише кнопки Старт і Стоп (залежно від обставин). Вся палітра кнопок доступна, якщо ви виберете одну кампанію.

- **Відредагуйте** будь-який ресурс у кампанії.
- **Функція «Копія** » створює нову кампанію зі збереженням усіх властивостей вибраної кампанії (крім назви кампанії) без змін.

  Примітка: для скопійованої кампанії дозволяється використовувати ту саму назву, що й видалена, за умови наявності клієнта. Історичні дані, що стосуються старої кампанії, видаляються з бази даних (під час операції кінця дня LCMReportingService), коли створюється нова кампанія з тією ж назвою, що й видалена кампанія. Ми радимо вам використовувати це після прояву належної обережності, оскільки це призводить до втрати історичних даних.

- **Запустіть** кампанію.
- **Зупиніть** кампанію.
- **Flush** закриває всі доступні контакти, що очікують на розгляд, у списку набору номера.

  Примітка: Контакти, які активні в кеші автообдзвону, не очищаються.

- **Видаліть** кампанію. Кампанію можна видалити лише тоді, коли вона не перебуває у стані «Виконується». Кнопка видалення активується тільки в тому випадку, якщо розсилка не знаходиться в стані Executing. Коли користувач натискає « **Видалити**», відкривається спливаюче вікно та відображає наступне попереджувальне повідомлення для сповіщення користувача про операцію видалення:

  Ця дія знаменує собою кампанію для видалення. Кампанія видаляється назавжди, коли всі пов'язані кампанії переходять у стан невиконуваності.

  Примітка: видалення кампанії є незворотнім і не може бути скасоване. Після ініціації операції видалення статус кампанії змінюється на *ПОЗНАЧЕНО ДЛЯ ВИДАЛЕННЯ* , щоб відобразити процедуру очікуваного видалення.

Сортування та пошук

Дані списку кампанії можна сортувати за будь-яким стовпцем. Клацніть заголовок стовпця, щоб відсортувати дані за зростанням стовпця. Ви можете використовувати **поле** пошуку у верхньому правому куті сторінки зі списком кампанії, щоб шукати та отримувати необхідні дані.

Створити кампанію

Деталі кампанії

Щоб створити нову кампанію, натисніть **«Додати кампанію** » в правому нижньому куті екрана. У цьому розділі ви можете надати основні відомості про кампанію.

З'явиться **екран Відомості про** кампанію з такими відомостями:

1. Введіть **назву** кампанії.
2. Введіть **опис** кампанії.
3. Виберіть Категорію з випадаючого списку. Це поле не є обов'язковим.

   Примітка: Якщо у вас немає категорії кампанії, яка стосується цієї кампанії, ви можете натиснути **кнопку Категорія** кампанії, щоб створити нову категорію. Щоб дізнатися більше, зверніться до **розділу Створити категорію** кампанії.

4. Виберіть групу бізнес-результатів із розкривного списку.

   Примітка : якщо у вас немає жодної групи філій, яка стосується цієї кампанії, натисніть кнопку **Створити результати** бізнес-активності та додайте нову групу бізнес-результатів. Зверніться до **розділу Business Outcome** для отримання додаткової інформації.

5. Виберіть **діапазон** дат для цієї кампанії. Кампанія діє між датою початку та датою завершення, вибраною в цьому діапазоні; Обидва дні включно.
6. Виберіть часовий **діапазон** для цієї кампанії. Кампанія діє в усі дні (у вибраному діапазоні дат) між вибраним часом.
7. Виберіть часовий **пояс** для цієї кампанії. Програма призначена для роботи в декількох часових поясах.

   Примітка: якщо у вас немає часового поясу, який застосовується до цієї кампанії, натисніть Створити **часовий пояс**
   і створити новий часовий пояс. Зверніться до **TimeZone** для отримання додаткової інформації.

   Додаток можна використовувати в різних місцях для проведення кампаній. Ці локації можуть бути розкидані по різних континентах або навіть в різних місцях на одному континенті. Оскільки кампанії розташовані далеко одна від одної, їм може знадобитися проводити їх у робочий час кожного конкретного місця. Аплікація призначена для роботи в різних часових поясах.

   Різні місця по всьому світу розділені на часові пояси залежно від довготи, в якій вони розташовані. У додатку є положення, за яким можна налаштувати часові пояси для всієї системи.

   Цей часовий пояс використовується як один із варіантів зв'язування часового поясу контакту. Деякі інші елементи, які програма використовує для визначення часових поясів контактів, це поштовий індекс, код міста, штат тощо.

8. Виберіть кількість днів з **лічильника Час до Життя (днів). Time to Live** – це кількість днів, протягом яких контакти завантажили файли за допомогою функції автоматичного завантаження.
9. TURN Робочі **дні увімкнено** , щоб програма розраховувала час життя лише за допомогою Робочих днів.
10. Виберіть тип використання **часового поясу** для кампанії. Є три варіанти, з яких ви можете вибрати:
    a. **Немає**: цей параметр використовує часовий пояс для цієї кампанії, вибраний у розділі Часові пояси.
    b. **Замінити**: цей параметр замінює (лише для цієї кампанії) час початку та завершення, налаштований для часових поясів у цій групі кампаній. Час початку та завершення роботи групи відображається, коли ви натискаєте **кнопку Завантажити за замовчуванням** .

    Примітка: параметр "Тип використання часового поясу" недоступний під час створення нової кампанії. Він доступний лише під час редагування існуючої кампанії.
11. Натисніть **Далі** , щоб завершити екран і перейти до майстра **груп кампаній** .

Група кампаній

Цей розділ дозволяє виконати інтеграцію з кампанією продукту партнера (специфічний для автообдзвону) або з Чергою (не специфічний для автообдзвону) для отримання деталей.

Підбір групи

Виберіть тип групи кампаній із розділів «Виділена група кампаній», «Спільний список» і «Прискорений набір».

1. Якщо **вибрано Виділена група** кампаній, виберіть групу зі спадного списку.
2. Якщо **вибрано кампанію зі спільним списком** , вона приховує опцію Група . Визначення групи кампаній визначається під час створення умови CSS для конкретної кампанії зі спільним списком.

   Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.
3. Якщо **вибрано параметр Прискорений набір** , виконайте дії, описані в розділі Прискорений набір.
4. Виберіть Групу кампаній зі спадного списку, щоб зв'язати її з кампанією.
5. Перейдіть до розділу **Стратегія** контактів.

Прискорений набір номера

Прискорений набір – це метод здійснення вихідних дзвінків у більш сумісний спосіб. Це

ефективно оптимізує процес набору номера та скорочує час і зусилля, необхідні операторам для здійснення дзвінків.

Ця функція дає змогу автонабиральнику набирати контакти, які не підтримують PEWC (контакти без згоди або контакти клієнтів, які не надали згоди на прийом дзвінків з автоматичного набору номера). У цій функції вводиться концепція під назвою «Дозвіл, ініційований людиною за допомогою оператора управління». Тут диспетчерські оператори отримують контакти без згоди через існуючу систему надання контактів. Потім контакти на Контролі Agent Desktop натискаються Диспетчерським оператором і доставляються на автообдзвін для набору номера.

1. Виберіть Групу згоди зі спадного списку. Група згоди надає контактні особи для кампанії ADM.
2. Виберіть Групу без згоди зі спадного списку. Група без згоди надає контактні особи, які не мають згоди, для кампанії ADM. Виконайте наведені нижче дії, щоб набрати контакт.
    a. **Оператор** - Виберіть **Оператор,** щоб виконати набір вручну. Диспетчерський оператор приймає доручення на доставку автообдзвону.
    b. **Авто-** Виберіть **Авто,** щоб виконати автоматичний набір. Агенти можуть здійснювати автоматичний набір цих контактів без втручання диспетчерських операторів.
3. **Група** станів – виберіть групу **станів** зі спадного списку.

    Примітка: Переконайтеся, що **опція прискореного набору** ввімкнена в розділі «Функції групи законодавства штату» в розділі «Група законодавства штату» для доставки контакту.
    a. **Оператор** - Виберіть **Оператор,** щоб виконати набір вручну. Диспетчерський оператор приймає доручення на доставку автообдзвону.
    b. **Авто-** Виберіть **Авто,** щоб виконати автоматичний набір. Агенти можуть здійснювати автоматичний набір цих контактів без втручання диспетчерських операторів.
4. **Тип** пошуку **- виберіть тип** пошуку з розділів **«Згода** » та **«Незгода».**
    a. **Згода** – система перевіряє контакти в таблиці PEWC і доставляє відповідні контакти до групи згоди.
    b. **Незгода** – система перевіряє контакти в таблиці без PEWC і доставляє відповідні контакти до групи, яка не має згоди.

Стратегія контактів

Контактна стратегія – це прорахований підхід у побудові відносин з клієнтами для ефективного управління кампанією.

Виберіть **стратегію** контактів для

кампанії. Доступні такі варіанти:

Просто: проста стратегія легко налаштовується, і просто переходить від одного налаштованого режиму до іншого по циклу. Цикл повторюється до тих пір, поки не буде завершена налаштована кількість циклів. Він виконує свою обмежену функцію в певних

типах кампаній, які не вимагають будь-якої передової методології обробки контактів.

Advance: Розширену стратегію можна налаштувати та використовувати для більш складних стратегій викликів, таких як повторні спроби на рівні режиму, вікна переходу та різні вікна виклику для режимів. Цей тип стратегії використовує максимальну віддачу від програми, щоб набрати кожен завантажений контакт.

Простий

За замовчуванням **для кампанії вибрано опцію Проста** контактна стратегія.

1. Виберіть відповідну стратегію контактів для цієї кампанії з випадаючого списку.

   Примітка: якщо у вас немає стратегії контактів, яка застосовується до цього контакту, натисніть **Створити стратегію** контакту, щоб створити нову стратегію. Зверніться до **розділу Створення стратегії** контактів для отримання додаткової інформації.

2. **Глобальна спроба** - Скористайтеся повзунком або введіть необхідне значення на панелі з числами. За допомогою цього параметра можна забезпечити максимальну кількість повторних спроб для набору кожного контакту в кампанії.
3. **Щоденна повторна спроба** - Використовуйте повзунок або введіть необхідне значення на панелі з цифрами. За допомогою цього параметра можна забезпечити максимальну кількість повторних спроб для набору кожного контакту в кампанії.
4. **Повторна спроба** циклу- Скористайтеся повзунком або введіть необхідне значення на панелі з числами. Це кількість циклів, які виконує стратегія контакту перед замиканням контакту.
5. Виберіть інтервал **повторних спроб циклу**. Це інтервал між одним циклом повторних спроб і наступним. Введіть потрібні значення у відповідні поля під **розділами День**, **Години** та **Мін.**

Стратегія зворотного відколу

Примітка: Функція зворотного виклику не підтримується в поточному релізі. Ця функція планується для майбутнього випуску.

Стратегія зворотного дзвінка використовується для перепланування контактів зворотного дзвінка. Наприклад, коли автообдзвін намагається достукатися до клієнта в зазначений час і спроба не вдається, система застосовує правило стратегії зворотного дзвінка.

Існує два типи зворотних викликів. **Персональний зворотний дзвінок** – це коли зворотний дзвінок направляється тому ж оператору, який обробляв початковий дзвінок; **Звичайний зворотний дзвінок** – це коли зворотний дзвінок спрямовується на будь-якого доступного оператора.

6. Виберіть відповідну стратегію зворотного дзвінка для цієї кампанії з випадаючого списку.

   Примітка: Якщо у вас немає стратегії зворотного дзвінка, яка застосовується до цього контакту, натисніть **«Створити стратегію** зворотного дзвінка», щоб створити

нову стратегію. Зверніться до **розділу Створення стратегії** зворотного дзвінка для отримання додаткової інформації.

7. **Скиньте щоденні та глобальні спроби** - TURN увімкніть **перемикач** , якщо ви хочете, щоб кількість глобальних та щоденних спроб була скинута до нуля при переміщенні контакту до зворотного дзвінка.
8. **Повторна спроба** зворотного виклику - Використовуйте повзунок або введіть значення на панелі з цифрами. Ця опція дає змогу забезпечити максимальну кількість повторних спроб зворотного дзвінка кожному контакту в розсилці.
9. Виберіть **кнопку скидання** PCB до NCB, якщо потрібно.

Примітка: Контакт, позначений як персональний зворотний дзвінок, може бути перетворений на звичайного зворотного дзвінка за певних обставин, таких як неодноразове незвернення до вказаного оператора. Щоб взагалі не додзвонитися до контакту, це перетворюється на звичайний зворотний дзвінок для зв'язку з будь-яким іншим доступним оператором.

Нижче наведено доступні варіанти для **Retries Type** :

a. **Повторні спроби**: Щоб налаштувати кількість спроб, після яких Персональний зворотний виклик стає звичайним зворотним викликом.

b. **Тривалість**: тривалість у днях, годинах і хвилинах, після якої персональний зворотний дзвінок стає звичайним зворотним викликом, якщо набраний дзвінок з якоїсь причини не доходить до призначеного оператора.

10. Використовуйте панель з номерами, щоб встановити кількість **спроб зв'язатися з агентом** - програма робить кількість спроб зв'язатися з оператором, перш ніж перетворити особистий зворотний дзвінок на звичайний зворотний дзвінок.
11. Натисніть « **Далі** », щоб завершити екран і перейти до майстра «Інші параметри».

Аванс

Виберіть **опцію Розширена** стратегія контактів для кампанії.

1. Виберіть відповідну стратегію контактів для цієї кампанії з випадаючого списку.

   Примітка: якщо у вас немає стратегії контактів, яка застосовується до цього контакту, натисніть Створити стратегію контакту, щоб створити нову стратегію. Зверніться до **розділу Створення стратегії** контактів для отримання додаткової інформації.

2. **Глобальна спроба** - Скористайтеся повзунком або введіть необхідне значення на панелі з числами. За допомогою цього параметра можна забезпечити максимальну кількість повторних спроб для набору кожного контакту в кампанії.
3. **Щоденна повторна спроба** - Використовуйте повзунок або введіть необхідне значення на панелі з цифрами. За допомогою цього параметра можна забезпечити максимальну кількість повторних спроб для набору кожного контакту в кампанії.
4. **Закрийте щоденні повторні** спроби - TURN увімкніть **перемикач** , щоб закрити контакт, як тільки буде досягнуто денного ліміту повторних спроб.
5. **Transition Window** - TURN перемикач **ON,** щоб застосувати цю функцію до кампанії. Transition Window надає можливість обмежити кількість спроб для кожного режиму в межах визначеного порогу тривалості.
6. **Дні** тривалості переходу- Використовуйте повзунок або введіть необхідне значення на панелі з числами, щоб вести підрахунок спроб.
7. **Спроби** переходу- Використовуйте повзунок або введіть необхідне значення на панелі з числами, щоб вибрати спроби переходу.

Деталі кампанії

Після створення кампанії ви повинні відредагувати її та оновити наступні деталі в **Деталі** кампаніїTab.

Параметри конфігурації

Цей розділ дозволяє виконувати конфігурації щодо кампанії.

- **Ланцюжок**: активуйте цю опцію, щоб контакти поточної кампанії були зв'язані (з'єднані) з іншими кампаніями.
- **Область блокування/поштовий індекс**: TURN цей перемикач увімкнено, щоб запобігти набору контактів із заблокованих районів/поштових індексів протягом вказаного періоду блокування.
- **DNC**: TURN увімкніть перемикач DNC, щоб увімкнути перевірку DNC для контактів у цій кампанії. Список "Не дзвонити" (DNC) забезпечує відповідність, запобігаючи небажаним дзвінкам або повідомленням на номери телефонів, позначені як DNC в організації. Національне не дзвонити
- **NDNC**: активуйте цей перемикач, щоб увімкнути перевірку NDNC для контактів у кампанії. National Do Do Not Call (NDNC) – це реєстр на національному рівні, який забезпечує дотримання телекомунікаційних правил, які забороняють небажані дзвінки або повідомлення на номери, зазначені як NDNC.
- **Судовий юрист**: TURN увімкніть перемикач Litigator, щоб увімкнути перевірку відповідності під час завантаження даних. Ця функція забезпечує дотримання законності під час завантаження контактів і керування ними.
- **Сценарій** переддзвінка: активуйте перемикач «Сценарій попереднього дзвінка», щоб запускати сценарій перед кожним дзвінком. Цей скрипт може інтегруватися із зовнішніми програмами або базами даних для прийняття остаточних рішень щодо набору номера. Можливі варіанти:
  - Бібліотека: виберіть сценарій із бібліотеки сценаріїв.
  - VBScript: Виконайте написаний на замовлення сценарій.
- **Сценарій** PostCall: активуйте перемикач Postcall Script, щоб виконувати сценарій після кожного дзвінка. Це можна використовувати для різних цілей, таких як перевірка результатів дзвінків, налаштування поведінки перепланування або інтеграція зі сторонніми системами (наприклад, оновлення статусу дзвінка CRM). Опція включає:
  - **Перед переплануванням**: виконується перед переплануванням контакту, дозволяючи користувацькій логіці впливати на параметри перепланування.
  - **Після перепланування**: виконується після перенесення, що дозволяє подальше налаштування стратегії або оновлення зовнішніх платформ.
  - Обидва: виконується як до, так і після перенесення.
- **CPT**: TURN увімкнено перемикач CPT, щоб увімкнути перевірку бажаного для клієнта часу під час завантаження даних на основі вибраних параметрів.
  - Активуйте CPT на сторінках кампанії та законодавства штату.
  - Виберіть значення режиму або унікальний ідентифікатор із випадаючого списку.
  - Унікальні ідентифікатори створюються в глобальних бізнес-параметрах.

Зелена зона і державне право

«Зелена зона» – це функція, яка гарантує, що контакти доставляються ЛИШЕ на основі можливих часових поясів і правил штату, отриманих із кодів регіонів та поштових індексів усіх режимів для контакту. Зверніть увагу, що якщо ваш контакт має три режими, програма перевіряє, чи всі три режими контакту набираються перед доставкою на автообдзвін.

Коли перемикач увімкнено, Розширена зелена зона враховує всі цифри та поштові індекси, завантажені для обчислення Greenzone. Якщо завантажено 10 номерів, то буде визначено 20 часових поясів для коду міста та поштового індексу кожного номера телефону. Якщо ввімкнено 2 поштові індекси на рівні контакту (основний і додатковий поштові індекси), це додає ще 2 часові пояси, тобто загалом потрібно перевірити 22 часові пояси. Додаток перевіряє всі ці часові пояси і встановлює контакт тільки тоді, коли у всіх 22 часових поясах є допустиме вікно для виклику.

Аналогічним чином, якщо ввімкнути закон штатів, буде визначено 22 держави, пов'язані з цими часовими поясами. Розширена функція Greenzone перевіряє час початку та завершення всіх 22 станів, об'єднує відповідність і доставляє контакт у перехресне допустиме вікно дзвінків.

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.

Примітка: Коли контакти не виходять з ладу в Greenzone, невдалі контакти знову переносяться.

Активуйте Greenzone

За замовчуванням активована Greenzone, а опція «Кампанія» вибирається автоматично. Greenzone не можна деактивувати.

- **Часовий пояс** кампанії– TURN це, щоб застосувати часовий пояс кампанії. Відповідає часовому поясу, визначеному на рівні кампанії. Контакти перевіряються відповідно до цього часового поясу, щоб гарантовано дотримуватися правил набору номера для конкретної кампанії.
- **Завантажена зона** – TURN це, щоб застосувати Завантажену зону. Стосується часового поясу, завантаженого для контакту у файлі даних. Ця зона виступає в якості орієнтира для забезпечення можливості набору контакту в допустимі години.
- **State** - TURN this, щоб застосувати це. Вказує на стан, пов'язаний із контактом. Застосовуються правила набору номера в конкретному штаті, як-от час виклику та святкові дні.
- **Поштовий індекс** – TURN це, щоб застосувати це. Основний поштовий індекс контакту використовується для визначення відповідного часового поясу та перевірки наявності обмежень щодо набору номера для конкретного поштового індексу.
- **Додатковий поштовий індекс** – TURN це, щоб застосувати це. Будь-які додаткові поштові індекси, пов'язані з контактом. Вони перевіряються на відповідність часовому поясу, що забезпечує гнучкість для контактів з багатьма місцями, пов'язаними з ними. Це можна активувати лише за умови активації поштового індексу.

- **Код** міста – TURN це, щоб застосувати це. Відноситься до коду міста, пов'язаного з номером телефону контакту. Він допомагає визначити часовий пояс і державні норми набору номера.

- **Поточний режим** – TURN увімкнено, щоб застосувати поточний режим. Вказує на режим (наприклад, SMS, електронна пошта, голос), який наразі оцінюється для контакту. Програма гарантує, що цей режим можна набрати відповідно до правил.
- **Усі режими** – TURN увімкнено, щоб перевірити можливість набору всіх доступних режимів. Якщо всі режими відповідають часовому поясу і правилам штату, контакт доставляється на автообдзвін.

- **Поштовий індекс** режиму– TURN це, щоб застосувати режим Zip. Відноситься до поштового індексу, отриманого спеціально для режиму (наприклад, email або SMS). Він забезпечує відповідність контакту в залежності від режиму.
  - **Поточний режим** - TURN це, щоб застосувати поточний режим. Вказує на режим (наприклад, SMS, електронна пошта, голос), який наразі оцінюється для контакту. Програма гарантує, що цей режим можна набрати відповідно до правил.
  - **Усі режими** - TURN увімкнено, щоб перевірити можливість набору всіх доступних режимів. Якщо всі режими відповідають часовому поясу і правилам штату, контакт доставляється на автообдзвін.

Державне право

Контакти можуть належати до кількох часових поясів на основі коду міста, поштового індексу, додаткового поштового індексу та поштового індексу на рівні режиму, залежно від налаштованих штатів. Можливо, потрібно буде перевірити безпечний час набору телефону для одного контакту за кількома параметрами, зокрема допустимим часом набору на рівні штату. Включення Greenzone but- ton на рівні кампанії гарантує, що додаток перевірить всі ці параметри перед тим, як доставити контакт для набору.

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

- Активуйте **дотримання законодавства штату** на рівні кампанії, щоб переконатися, що всі параметри перевірені перед доставкою контакту для набору.
- Виберіть Юридичну групу **штату** з випадаючого списку, щоб застосувати правила дотримання законодавства штату до своєї кампанії. Група законодавчих актів штату дозволяє адміністратору визначити окремий штат та його зв'язок з поштовим індексом та/або кодом міста і, нарешті, згрупувати ці штати разом як юридичну **групу** штату з визначенням часу та святкових днів. Коли програма визначає більше одного штату на основі поштового індексу та кодів міст, застосовується пріоритет, встановлений у **Системі > Державній юридичній групі** . Див.
- **Стан:** відповідність забезпечується на основі стану, налаштованого в загальносистемних наборах програм. Це стосується допустимого часу набору номера на рівні штату для кампанії.
- **Поштовий індекс**: відповідність забезпечується на основі поштового індексу, налаштованого в системі.
- **Додатковий поштовий індекс**: забезпечує відповідність, перевіряючи всі додаткові

поштові індекси, пов'язані з контактом, на відповідність часовому поясу та законодавству штату.

- **Код** міста: відповідність вимогам ґрунтується на коді міста, налаштованому в системі. Застосовуються закони штатів, пов'язані з кодом міста.

- **Поточний режим:** Перевіряє відповідність поточного режиму (наприклад, SMS, електронна пошта, голос), що оцінюється, щоб переконатися, що він відповідає правилам штату.
- **Усі режими**: перевіряє, чи всі доступні режими відповідають часовому поясу та державним нормам, перш ніж доставляти контакт до номеронабирача.

- **Поштовий індекс** режиму: забезпечує відповідність на основі поштового індексу, специфічного для режиму.
  - **Поточний режим**: перевіряє відповідність поточного режиму, що оцінюється, щоб переконатися, що він відповідає правилам штату.
  - **Усі режими**: перевіряє, чи всі доступні режими відповідають часовому поясу та державним нормам, перш ніж доставляти контакт до номеронабирача.
- Натисніть **Зберегти**. Переходьте до налаштування різних вимог для щойно створеної кампанії.

Налаштуйте кампанію

Після створення кампанії є багато інших аспектів, які вам потрібно налаштувати, щоб кампанія працювала так, як ви хочете. У цьому розділі розглядається налаштування наступних елементів:

1. Деталі кампанії
2. Налаштування каналів
3. Бізнес-параметри
4. Конфігурація штучного інтелекту

   Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.
5. Сервіс CSS
6. Ланцюжки
7. Списки контактів
8. Керування контактами
9. Розклад
10. IVR Редактор шаблонів

    Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.
11. Редактор шаблонів електронних листів

    Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.
12. SMS Редактор шаблонів

    Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.
13. Інша конфігурація
14. Налаштування автообдзвону

Кожна з перерахованих вище опцій меню може бути розміщена у **вигляді швидкого посилання** на сторінці додатку **Home** . Натисніть на необхідне **посилання** і сторінка тепер доступна для перегляду/редагування в один клік безпосередньо зі сторінки програми Home.

Налаштування каналів

Виконуємо наступні дії:

1. Виберіть поштовий **сервер** для розсилки.
2. Встановіть поріг для «Електронні листи» в **полі «Тайм-аут** електронної пошти». Цей поріг визначає максимально допустимий час для обробки та надсилання електронних листів системою. Радіус дії становить від 1 до 2400 годин.
3. Якщо це кампанія SMS, виберіть сервер **SMS для** кампанії. Діапазон становить від 1 до 1440 хвилин.
4. Встановіть поріг для SMS у **полі Тайм-аут** SMS. У цьому полі вказується максимальна кількість повідомлень SMS або швидкість, з якою вони можуть бути відправлені протягом певного періоду.
5. Виберіть **Основний короткий код** зі списку. Це основний короткий код, який використовується для відправки SMS /email в розсилці.

   Примітка: для кампанії, налаштованої за допомогою сервера SMS, основний **короткий код** і **текстовий типSMS**
   поля є обов'язковими для заповнення.
6. Виберіть **Secondary Short Code** зі списку. Це вторинний короткий код, який використовується для надсилання SMS /email у кампанії.

   Примітка: для кампанії, налаштованої за допомогою сервера SMS, введіть **основний короткий код** і **текстовий текст SMS**
   поля є обов'язковими для заповнення.
7. Виберіть# **SMS Диспозиція** тайм-ауту з випадаючого списку. Він визначає результат SMS для такту, коли контакт закінчується час очікування. За замовчуванням використовується значення Success.
8. Виберіть **SMS Тип** тексту з випадаючого списку, наприклад Dynamic, Static, TwoWay. У ньому вказується тип SMS, налаштованого для кампанії. Це обов'язкове поле, коли до кампанії прив'язується сервер SMS.
   a. **Динамічний**: Дозволяє використовувати персоналізований або змінний контент у SMS, наприклад, вставляти інформацію про клієнта, як-от імена, деталі облікового запису або статуси замовлень.
   b. **Статичний**: надсилає уніфіковане повідомлення всім одержувачам без будь-яких налаштувань. Це підходить для загальних сповіщень, попереджень або рекламних повідомлень.
   c. **TwoWay**: Включає двосторонній зв'язок, дозволяючи одержувачам відповідати на SMS.
9. Щоб задіяти чат-бота для 2-стороннього спілкування SMS, виберіть одного з

випадаючого списку Обліковий запис ChatBot.

10. Виберіть **Диспетчер** дзвінків зі спадного списку, зіставленого з кампанією.
11. Введіть префікс, щоб додати певний рядок на початку завантаженої контактної інформації.

12. Введіть суфікс **,** щоб додати рядок у кінець контактної інформації перед її надсиланням до номеронабирача.

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

Бізнес-параметри

Бізнес-параметр – це специфічні для бізнесу дані, які можна використовувати для різних цілей. Деякі способи використання:

1. Прив'язуйте дані до контактів під час завантаження.
2. Визначте користувацькі умови для CSS, щоб визначити стратегію набору номера для визначення пріоритетності контакту.
3. Робіть запити до контактів на основі цих параметрів і керуйте ними у **функції керування контактами** .
4. Заповнюйте ці параметри на Agent Desktop як спливаюче вікно екрана під час дзвінка.

Всього можна створити 25 бізнес-параметрів. Ці 25 включають будь-які параметри, які ви використовуєте з будь-якого автообдзвону. Наприклад, якщо в правилі імпорту номеронабирача використовується 4 користувацькі поля, можна створити додаткові 21 бізнес-параметр.

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

Створення параметра «Бізнес»

1. Натисніть **Додати** , щоб додати бізнес-параметр.
2. Виберіть назву **параметра** компанії зі спадного списку. У ньому перераховані параметри, налаштовані в глобальних бізнес-параметрах. Щоб додати новий параметр, перегляньте статтю Глобальні параметри бізнесу.
3. У **випадаючому списку «Тип** даних» виберіть **тип** даних для цього бізнес-параметра. Доступні варіанти:
    a. **Число,** для числових даних.
    b. **Float**, для чисел з десятковими значеннями.
    c. **DateTime** — для значень, які представляють дату й час. Якщо ви вибрали цей тип даних, виберіть потрібний формат дати в полі Формат **.**
    d. **Рядок** для буквено-цифрових даних, які містять будь-який символ.
4. TURN увімкнено **перемикач Large Data** , щоб визначити цей бізнес-параметр як масове поле. Бізнес-параметри, визначені як масові поля, не мають обмежень на довжину поля для даних, які входять як параметр зайнятості.
5. Введіть кількість символів, дозволену для даних, у **стовпці «Довжина** символу».

6. TURN увімкнено **перемикач Agent View** , щоб показати ці бізнес-параметри агентам на їхньому робочому столі.

   Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.

7. TURN увімкнено **перемикач Перегляд/Редагування** агента, щоб дозволити агентам редагувати.

   Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.

8. TURN увімкнено **перемикач DNC**, якщо потрібно. Це дозволяє додатку визначити, що дзвінок до співрозмовника, який базується на цій сфері бізнесу, підпадає під дію правил «Не контактувати» (DNC).

9. Виберіть **із випадаючого списку поле Customer Master** , яке відповідає назві бізнес-параметра.

   Примітка: **поле Customer Master** активується лише тоді, коли принаймні один із перемикачів P2P та BTTC увімкнено в розділі «Параметри конфігурації» на сторінці «Налаштування кампанії». Щоб дізнатися більше, зверніться до розділу Налаштування кампанії .

10. Натисніть **«Зберегти** », щоб завершити створення поля «Бізнес», або « **Скасувати** », щоб скасувати файл без збереження інформації.

    Примітка: Програма не індексує дані бізнес-полів, оскільки використання 26 бізнес-полів (включно з унікальним ідентифікатором) залежить від клієнта та не є однаковим для всіх клієнтів. Ми рекомендуємо користувачам скористатися допомогою служби підтримки, щоб створити додаткові індекси на основі вимог бізнесу.

11. Кількість створених бізнес-полів і кількість доступних відображаються у верхньому правому куті сітки.

12. Ви також можете створити унікальний ідентифікатор. В ідеалі можуть існувати ідентичні сфери бізнесу в різних сферах бізнесу, які можуть потребувати групування для різних цілей.

13. Наприклад, ідентифікатор клієнта може бути полем компанії в кампаніях, для яких необхідне групування у звітах. Однак ідентифікатор клієнта може бути першим бізнес-полем у кампанії A. шосте місце в кампанії B; і десяте місце в кампанії C - це робить угруповання складним завданням. Натомість ви можете створити це поле компанії як поле «Унікальний ідентифікатор» і згрупувати дані з поля «Унікальний ідентифікатор». Дотримуйтесь наведених нижче кроків, щоб створити унікальний ідентифікатор.

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

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

    Примітка: Програма не індексує дані бізнес-полів, оскільки використання 26 бізнес-полів (включаючи унікальний ідентифікатор) залежить від клієнта та не є однаковим для різних клієнтів. Ми рекомендуємо користувачам скористатися допомогою служби підтримки, щоб створити додаткові індекси на основі вимог бізнесу.

Поле кампанії

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

Поля кампанії.

Виконайте наведені нижче дії, щоб налаштувати поля кампанії.

1. Перейдіть у **поле кампанії** Tab у **модулі Бізнес-параметр.**
2. Введіть назву параметра поля кампанії в **поле Ключ.**
3. Введіть відповідне значення в **поле «Значення** ».
4. Натисніть **кнопку «Зберегти** », щоб зберегти дані.
5. Натисніть **кнопку «Скасувати** », щоб скасувати дані.
6. Натисніть кнопку **«Видалити** », щоб видалити дані.

Конфігурація штучного інтелекту

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.

Функція конфігурації AI дає змогу адміністраторам використовувати вбудований штучний інтелект для прогнозування на основі історичних даних. Наявність історичних даних дозволяє робити більш точні прогнози.

Примітка: Щоб перевірити, чи є у вас ліцензія, ви можете натиснути модуль **Ліцензія** та перевірити, чи **відображається RPCO (Right Party Connect Optimizer)** увімкнено, інакше AI Configuration Tab вимкнено.

Модуль **AI Configuration** дозволяє отримати доступ до наступних функцій прогнозованого штучного інтелекту.

Найкращий час для звернення

Best Time to Contact – це модель штучного інтелекту, яка допомагає скоротити кількість повторних спроб дзвінків і максимізувати успішні з'єднання дзвінків за рахунок:

1. Прогнозування найкращого часового проміжку, протягом якого можна підійти до клієнта на день.
2. Рекомендація правильного номера телефону для використання в

найкращий проміжок часу. Виконуємо наступні дії:

- TURN **Перемикач ON** " **Найкращий час для контакту** ", щоб активувати найкращий час для дзвінка контактам.
- Скористайтеся повзунком або вкажіть значення порогу контакту. Це поле активне лише в тому випадку, якщо перемикач Best Time to Contact (Найкращий час для контакту) встановлено в положення On.
- Натисніть **Зберегти**.

Штучний інтелект у додатку визначає ймовірність успішного досягнення потрібного контакту. Ця ймовірність виражається у відсотках. Чим вищий відсоток, тим більше шансів на успішне з'єднання.

Контакти зі списку лідів розташовані в порядку убування відсотка успіху. Під час подання заявки вибираються контакти, яким призначено ймовірність успіху як вибрана, або вища.

Наприклад, якщо адміністратор вибирає порогове значення граничного значення 60%, першими набираються контакти, імовірність яких становить 60% або вище. Набір відбувається в порядку убування ймовірності у відсотках в запланований час.

Стратегія підбору контактів

Стратегія вибору контактів (CSS) визначає, як ви визначаєте пріоритетність контактів для набору номера в кампанії. Наприклад, у вашій кампанії може бути три категорії власників кредитних карток: платинова, золота та срібна. Налаштувавши CSS, ви можете гарантувати, що ваша програма надсилає певний відсоток або кількість контактів Plat- inum та/або Gold та Silver на основі пріоритету.

Перейдіть до **CSS,** і **з'явиться екран Стратегія** вибору контактів.

Створення нової групи CSS

Щоб створити нову **групу стратегії** вибору контакту, виконайте такі дії:

1. Введіть нову **назву групи CSS**.
2. Введіть **назву** умови. Це обов'язкове поле. У назві умови не можна використовувати спеціальні символи, крім підкреслення, тире та at (_, -та @ відповідно).
3. Виберіть Цільову групу з випадаючого списку.
4. Ви можете створити умови за допомогою опції «Умови збірки **» або «** Умови**запису».** Активуйте необхідний перемикач відповідно до ваших уподобань.
5. Перейдіть до розділу **«Умови** CSS».

Створення умови CSS - Умови збірки

Натисніть кнопку Додати **новий** , щоб додати нову умову CSS. Заповніть наступні поля:

1. Введіть нову **назву** групи CSS.
2. TURN увімкнено перемикач Advanced Builder **, якщо ви хочете створити** Advanced CSS Condition **.**

   Примітка: Просунутий будівельник вимагає скрупульозного створення умов вкладених умов вручну. Будь-яке неправильне розміщення дужок може призвести до того, що умова CSS призведе до неправильного та небажаного вибору контактів для доставки на автообдзвін. З іншого боку, якщо перемикач Advanced Builder вимкнено, ви можете додавати умови групами, з попередньо вибраними та/або умовами.
3. Екран **Advanced Builder** відображається таким чином:
   a. Введіть відкриту дужку - (- в першу комірку.
   b. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

c. Виберіть оператора порівняння з перелічених нижче варіантів - це умова, якій має задовольняти поле для вибору контакту. Доступні параметри:
    i. в точності дорівнює
    ii. менше ніж
    iii. менше або дорівнює
    iv. більше, ніж
    v. більше або дорівнює
    vi. не дорівнює
    vii. Як
    viii. В
    ix. Не в
    x. Не схоже на
d. Введіть значення, якому має відповідати ця умова для контакту, який буде обрано для доставки.
e. Закрийте кронштейн.

4. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще одну умову. Нижче наведено умови CSS за замовчуванням:
    a. Пріоритет дзвінків у контакті - старі контакти
    b. Пріоритет дзвінків у контакті - старі контакти
    c. Конкретні моменти
5. Виконайте **кроки з 4** по **9**. Додайте стільки умов, скільки вам може знадобитися для вашого CSS.
6. Після того, як ви закінчите з умовами, натисніть **Зберегти** для завершення
7. Якщо ви не використовуєте Advanced Builder, використовуйте простий конструктор, як показано на екрані нижче:
8. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт. Дивіться крок 5 для отримання більш детальної інформації.

    Примітка: Якщо ви виберете Ідентифікатор списку системних полів або Глобальний ідентифікатор списку, випадаюче вікно дозволить вам вибрати відповідний список з доступних списків.
9. Виберіть опцію порівняння - це умова, якій має задовольняти поле для контакту, який потрібно перевірити. Деякі параметри порівняння вашого стану можуть бути такими: > (більше), < (менше), = (дорівнює) тощо.
10. Введіть значення, якому має відповідати ця умова для контакту, який буде обрано для доставки.
11. Закрийте кронштейн.
12. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще одну умову.
13. У новому рядку виберіть AND або **OR** з випадаючого списку рішень.

14. Ви можете продовжувати додавати більше таких груп умов. Натисніть **Зберегти** , коли закінчите.

15. Якщо ви хочете додати більше груп, виберіть кнопку «Додати» з **кнопок «Групова дія** ».
16. Повторіть **кроки з 12** по **17**.
17. Перейдіть до розділу **«Замовити за».**

Поля:

Поля	Опис
Максимальна кількість спроб	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту в кампанії.
Щоденні повторні спроби	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту за день для цієї кампанії.
Повторні спроби циклу	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна виконати за цикл набору. Цикл — це набір спроб набору, один раз на всі режими, з якими завантажується контакт. Наприклад, вивантажується контакт з трьома режимами - Home, Робота і Мобільні номери. Цикл набору завершується, коли програма набирає всі ці режими (у визначеному порядку) по одному разу.
Повторні спроби електронної пошти	Це поточне збільшене значення кількості повторних спроб, дозволених контактам для кампаній електронною поштою. **Примітка**: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.
SMS Повторні спроби	Це поточне збільшене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для кампаній SMS. **Примітка**: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.
Останній доступ	Контакти з налаштованою датою і часом останнього доступу, які будуть доставлені в рамках цього CSS.
Пріоритет	Пріоритет, що призначається контактам, який повинен бути врахований при доставці відповідно до цього CSS.
Оцінка лідів	Оцінка лідів, яку слід враховувати для доставки контактів, відповідає цьому CSS. Оцінка лідів допомагає визначити найбільш потенційного клієнта, з яким можна зв'язатися в рамках кампанії. Цей показник також може бути встановлений під час завантаження або завершення, при цьому визначаючи результат бізнесу / телефонії.
Час початку дзвінка	Це час початку виклику, встановлений перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на час початку, зазначений у цій умові.
CallEndTime	Це час завершення виклику, встановлений перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на час завершення, зазначений у цій умові.
Ідентифікатор	Ідентифікатор списку, до якого належить контакт. Доставляються контакти, що належать до ListIDs у цій умові CSS.

списку	
CallType (Тип дзвінка)	Тип виклику.
LastOutcome	Останній результат встановлюється для цього контакту. Доставляються контакти з обраним Last Out- come.

Глобальний ідентифікатор списку	Ідентифікатор глобального списку, до якого належить цей контакт. Доставляються контакти, що належать до глобальних ListIDs у цій умові CSS.
UserID	Цей ідентифікатор агента позначається тегом контакту. Дзвінки надходять на автообдзвінок і патчаться на оператора, зазначеного 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 використовувати опцію «Умови **запису»** замість використання «Простих» або «Розширеного конструктора умов».
2. Щоб почати запис умов CSS, увімкніть **перемикач Умови** запису. Перш ніж вибрати параметр «Умови запису», зверніть увагу на наступне:
    a. Додаток перевіряє тільки синтаксис - не дозволяє зберігати умови з неправильним синтаксисом.
    b. Програма не перевіряє жодні поля. Якщо синтаксис вірний, а запит не повертає жодних результатів, перевірте та уточніть/перепишіть запит.
3. Почніть свій стан, відкривши фігурну скобу ({). У додатку вискакують три пункти
    a. Системні поля
    b. Бізнес-параметри
    c. Вираз Щоб отримати додаткові відомості, зверніться до Builder виразів.
4. Для вибору доступні всі Системні поля, перераховані в пункті 5 в розділі Створення умови CSS - Умови збірки. Для виконання Умов запису додатково доступні такі поля:
    a. **ContactID** – ідентифікатор контакту, згенерований програмою.
    b. **CallStartDate** - Це дата початку виклику, встановлена перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на дату початку, зазначену в цій умові.
    c. **CallEndDate** - Це дата завершення виклику, встановлена перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на дату завершення, зазначену в цій умові.
    d. **Держава** - Географічний стан контакту.
    e. **Поштовий індекс** - Поштовий індекс, до якого належить контакт.
    f. **Код міста** – код міста, до якого належить контакт.
    g. **CreatedTime** - Дата і час додавання / перенесення контакту. Контакти з цим створеним часом вибираються для доставки, якщо це частина умови.

h. **SecondaryZipCode** – вторинний поштовий індекс контакту, якщо він зіставлений.

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

Примітка: Ви можете використовувати кнопку «Запит» на панелі «Дії», щоб прочитати умову, яку ви створили за допомогою функції «Умови запису». Однак ви не можете редагувати запит. Щоб відредагувати запит, використовуйте кнопку Редагувати на панелі «Дії».

Замовити

1. Розділ **«Замовлення за»** визначає порядок, у якому ви хочете, щоб відповідні контакти за визначеними умовами були доставлені до автообдзвону – за зростанням або за спаданням. Розділ **«Замовити за»** показаний нижче.
2. З **випадаючого списку Системні поля / Бізнес-поля**виберіть відповідний пункт. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.
3. У розкривному списку Сортування виберіть **Asc** або **Desc** для сортування за зростанням або спаданням відповідно.
4. Щоб додати більше замовлень сортування, натисніть кнопку Додати .
5. Коли ви закінчите сортувати замовлення, натисніть **Зберегти** , щоб виконати умови CSS. Збережена умова вказана під Умовами системи.
6. Натисніть **кнопку Save & Flush** , щоб зберегти зміни та очистити (закрити) всі контакти на номеронабирачі та знову відкрити ті, що є в додатку.

   Примітка: Ви можете пропустити створення умов і вибрати будь-яку умову CSS за замовчуванням.
7. Збережена умова вказана під Умовами системи. За допомогою **кнопки CSS Condition Action** виконайте наступні дії:
   a. **Відредагуйте** умову CSS. Коли ви редагуєте умову CSS, екран схожий на групу Create New CSS Group. Внесіть необхідні зміни та натисніть **Зберегти** , щоб завершити редагування.
   b. **Видаліть** умову CSS. Натисніть OK у спливаючому вікні підтвердження, щоб видалити.
   c. **Показати контакти** , що відповідають умові CSS.
8. Відобразяться контакти.
9. Після того, як відобразяться контакти, що відповідають умові CSS, виберіть конкретні контакти або скористайтеся одним із наступних варіантів:
   a. Установіть **прапорець Вибрати все** , щоб вибрати контакти, заповнені на сторінці.
   b. Установіть прапорець Глобальний **вибір** , щоб вибрати всі контакти на сторінках.
10. Натисніть кнопку **Дії** . Виконайте одну з наступних операцій над вибраними контактами:
    a. Виберіть **«Змінити час** перепланування», щоб перенести контакт на пізнішу дату та/або час. Вкажіть **час** початку та **час** завершення, щоб перенести контакт у цьому вікні. Натисніть **«Перенести контакти** », щоб завершити дію.

b. Виберіть « **Скинути як свіжий контакт** » – ця дія скидає контакт як «Свіжий контакт». Натисніть **Відновити контакти** , щоб завершити дію.

c. Виберіть « **Повторно відкрити контакти»,** щоб знову відкрити контакт для набору. Натисніть **«Перенести контакти** », щоб виконати всі дії.

Примітка: якщо ви встановите **прапорець Скасувати значення бізнес-полів, оновлені агентами** , програма скасовує оновлення значень бізнес-полів, якщо такі є, зроблені агентами під час їхньої взаємодії, і програма повертається до значень бізнес-полів під час завантаження контакту.

Наприклад, завантажується контакт A зі значеннями бізнес-полів для номера мобільного телефону та ідентифікатора клієнта (123456). Під час взаємодії з агентом клієнт просить змінити номер мобільного телефону та ідентифікатор клієнта (на 345678), а оператор оновлює значення. Під час повторного відкриття цього контакту за допомогою умов CSS у вас є можливість повернутися до вихідного номера мобільного телефону та ідентифікатора клієнта (123456), встановивши цей прапорець.

Примітка: Цей параметр не застосовується для функцій «Заблокувати контакти» та «Закрити контакти».
1. Виберіть **«Блокувати контакти** », щоб запобігти набору вибраних контактів, змінивши статус контакту на «Заблоковані».
2. Виберіть «Закрити контакти», щоб закрити вибрані контакти

Умови системи

Є п'ять системних CSS-умов, які можна застосувати до кампанії, крім будь-яких умов, які ви створили. Огляд шаблону набору для цих п'яти умов CSS за замовчуванням:

1. **Пріоритетні дзвінки контактів - нові контакти: це контакти**, які додаток не доставив на автообдзвін Cisco CCE від останнього завантаження до найстарішого завантаження. По суті, це Свіжі контакти, в яких не було зроблено жодної спроби набору.
2. **Пріоритетні дзвінки контактів - старі контакти**: це контакти, які не були доставлені на номер Cisco CCE зі старих завантажень.
3. **Конкретний момент:** контакти, які ви перенесли для набору в певний момент.
4. **Конкретний агент**: контакти, які було позначено як такі, що потребують набору, щоб зв'язатися з певним агентом. Це також відоме як Account Executive Mapping (AEM).

   Примітка: Наразі ця функція не підтримується в *Webex Contact Center*.
5. **Конкретний агент з конкретним моментом**: позначені контакти, які було перенесено для набору, щоб зв'язатися з конкретним агентом у певний момент.

   Примітка: Наразі ця функція не підтримується в *Webex Contact Center*.

Будь-які створені додаткові умови CSS перераховані нижче Системних умов. Дивіться Створення умови CSS - Умови збірки та Замовлення За, щоб дізнатися більше про створення додаткових умов CSS.

Копіювання умов CSS

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

1. **Копіювати групу** CSS- Натисніть **кнопку Копіювати** на панелі груп CSS зліва.
    a. Введіть ім'я для клонованої **групи** CSS і натисніть **Зберегти** для завершення.
2. **Копіювати умову** CSS- Натисніть **кнопку «Копіювати** » на панелі розділу «Умови CSS» праворуч. З'явиться сторінка стану з необхідними даними.
    a. Введіть ім'я для умови клонованого CSS.
    b. Якщо потрібні будь-які зміни, дотримуйтесь кроків, перелічених у наступних розділах, і внесіть зміни: Створення умови CSS - Умови збірки, Замовлення за та Системні умови.
3. Натисніть **Зберегти** після завершення.

Ланцюжки

Ланцюжок кампаній — це функція, за допомогою якої контакти можна зв'язувати з однієї кампанії в іншу під час виконання. Під час виконання, заснований на диспозиціях агент-множин, відбувається процес ланцюжка. Користувачі можуть налаштовувати різні цільові кампанії для різних результатів у вихідній кампанії.

Зчеплення ланцюгів може бути досягнуто одним з наступних методів:

Перейменувати – контакт зв'язується з цільовою кампанією, коли його закривають у вихідній кампанії. Коли такт закривається після виконання налаштованих глобальних спроб і конфігурація ланцюжка для цього результату збігається, контакт зв'язується за типом переходу до цільової кампанії. Тепер це свіжий контакт у цільовій кампанії.

Копіювати – контакт зв'язується з цільовою кампанією щоразу, коли надходить результат дзвінка, налаштований на ланцюжок. Коли оператор встановлює результат і цей результат збігається з конфігурацією ланцюжка, контакт зв'язується з цільовою кампанією з першої спроби. Якщо повторних спроб буде більше, кампанія-джерело знову набере контакт. Це може призвести до того, що оператор встановить той самий результат вдруге – контакт знову буде прив'язаний до цільової кампанії. Так триває доти, доки не закінчаться повторні спроби вихідної кампанії.

Примітка: у кампанії "Цільова сторінка" не перевіряється повторення контактів. У випадку, якщо контакт отримує налаштований результат кілька разів, він об'єднується в цільову кампанію кілька разів.

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

Відображення

1. У **полі «Ім'я** » введіть **ім'я** відповідності для цієї конфігурації ланцюжка.

2. У **випадаючому списку "Цільова кампанія** " виберіть будь-яку з них, щоб зв'язати контакти з цієї

кампанії.

3. Режими , зіставлені з цільовою кампанією, відображаються в **полі «Режими** цілі». Для кожного з цих режимів режими вихідної кампанії відображаються у випадаючому списку. Виберіть режим із вихідної кампанії, який потрібно зіставити з режимом у цільовій кампанії.

4. У **полі «Цільова компанія** » відображаються всі **бізнес-поля** , зіставлені **в цільовій кампанії**; **поля «Зайнятість** джерела» відображаються у випадаючому списку. Зіставте кожне **цільове бізнес-поле** з одним **вихідним бізнес-полем**.

Примітка: якщо режими та поля бізнесу є спільними для вихідних і цільових кампаній, поля заповнюються автоматично.

5. TURN увімкнено **функцію "Свіжі контакти "**, якщо ви хочете, щоб контакт був позначений як свіжий у цільовій кампанії. Вибір цього пункту означає, що контакт одразу надсилається на автообдзвін. (АБО)

6. Якщо параметр «Свіжі контакти» вимкнено , то він розглядається як контакт, який потрібно перенести в цільову кампанію.

7. Заповніть **поле «Перенести після** », вибравши **«Дні**», **«Години**» та **«Хвилини** » на панелі з номерами. Це час, коли контакт набирається далі, в цільовій кампанії, після успішного ланцюжка кампаній.

8. TURN увімкнено **перемикач Keep Global Retries** , щоб зберегти кількість повторних спроб на рівні контакту в ланцюжковій кампанії. У **положенні OFF** кількість глобальних спроб ініціалізується до нуля в ланцюжковій кампанії.

Примітка: Перемикач Keep Daily Retries активний лише в тому випадку, якщо перемикач Keep Global Retries увімкнено.

9. TURN Увімкніть функцію **"Зберігати щоденні повторні спроби "**, щоб зберегти кількість щоденних спроб на рівні контакту в ланцюжковій кампанії. **У положенні OFF** кількість щоденних спроб ініціалізується як нуль у ланцюжковій кампанії.

10. Натисніть кнопку **«Зберегти** », щоб завершити зіставлення.

Результати

Перейдіть до розділу **"Результати "**, щоб вибрати **результати** , які мають ініціювати ланцюжок для цієї кампанії. Дотримуйтесь наведених нижче кроків:

1. У **списку «Збережені зіставлення»** на лівій панелі виберіть зіставлення.
2. Ви можете вибрати бізнес-результат або результат телефонії, або обидва, які запускають налаштований ланцюжок.
3. **Усі групи** бізнес-результатів заповнюються в **розкривному списку «Назва** групи». Виберіть групу результатів бізнес-активності.
4. Усі результати в цій **групі** бізнес-результатів заповнюються. Виберіть необхідні **бізнес-результати** для ланцюжка.
5. На **панелі результатів** телефонії спочатку виберіть **Режим** з випадаючого списку. Для вибору відображаються всі режими, доступні в вихідній кампанії.

6. Усі стратегії **виклику** , які використовують вибраний **режим** , тепер відображаються у **випадаючому списку «Назва** стратегії».

7. **Перераховані всі результати** телефонії для обраної **пари Режим** і **Стратегія** контакту. Натисніть кнопку
Результати телефонії для ланцюжка.

   Примітка: контакти з результатом зворотного дзвінка не можуть бути прив'язані до інших кампаній.

8. Натисніть кнопку **«Зберегти** », щоб завершити з'єднання.

   Відображені **результати#** Tab містить усі зіставлені **результати бізнесу** та **телефонії** . Виберіть **«Бізнес-результат** » або **«Результат** телефонії» в розділі **«Відображені результати#** Tab щоб побачити всі відображення ланцюжків.

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

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

Список контактів

На **сторінці «Списки контактів** » відображаються всі списки контактів, які ви завантажили в розсилку. Сторінка **«Списки контактів** » також допомагає завантажувати контакти в кампанію. Контакти можна завантажувати з плоских файлів із заздалегідь визначеними роздільниками, файлів зі значеннями, розділених комами, таблиць баз даних тощо.

Сітка містить список всіх списків контактів з наступними деталями:

1. **Ідентифікатор** списку- ідентифікатор списку, згенерований програмою для цього списку.
2. **Ідентифікатор** глобального списку- якщо цей список є частиною глобального списку, тут відображається ідентифікатор глобального списку.
3. **Час** початку- Це час початку списку. Він базується на часі, налаштованому в налаштуваннях системи.

   Примітка: Натисніть **кнопку «Інформація** », щоб побачити період, що залишився, протягом якого буде виконуватися список. Ця кнопка також надає інформацію про те, як продовжити термін дії списку.

4. **Доступні** записи – кількість контактів, завантажених у кампанію через цей список.
5. **Records Pending** - Кількість контактів, що очікують на розгляд у списку, які мають право на доставку до автообдзвону.
6. **Статус** - Статус списку відображається нижче.
   a. **Активний** - Список активний. Контакти, завантажені з цього списку, доставляються на автообдзвін.
   b. **Зупинено** - Список зупинено. Список зупинок містить контакти, позначені іншим статусом, і гарантує, що ці контакти не будуть доставлені до номеронабирача.
   c. **StoppedAndClosed** - Цей статус вказує на те, що список зупинено, а контакти, завантажені через цей список, закриті. Контакти можна знову відкрити за

допомогою функції «Керування контактами ».

d. **PermanentStop** – цей статус вказує на те, що контакти, завантажені з цього списку, видалені. Після видалення завантажені контакти не можна буде знову відкрити.

e. **Завантаження в процесі** - Якщо ваш файл контактів містить велику кількість контактів для завантаження, вони розбиваються на пакети та вивантажуються. Поки завантаження не завершиться, він відображатиме статус «Завантаження в процесі» з відсотком завершеного завантаження.

f. **Помилка** завантаження – коли завантаження контакту не вдається завантажити з будь-якої причини, відображається статус «Не вдалося завантажити». Рядок статусу показує відсоток завантажених контактів на момент збою.

Примітка : під час процесу EOD (EOD) усі контакти, які не вдалося завантажити файли, видаляються.

Відсоток статусу контакту

Відсоток статусу контакту розраховується за допомогою різних формул для статусів контактів, менших за 6, і всіх інших статусів контактів. Подробиці статусу контакту дивіться в таблиці.

Таблиця - Деталі статусу контакту

Статус	Ім'я	Опис
0	Відкривати	Відкритий контакт.
1	Закриті	Замкнутий контакт.
2	Тимчасов о заблокова но	Контакт тимчасово заблокований, доставлятися не буде.
3	Завантажити в Pro- gress,	Зв'яжіться з нами в розпал процесу завантаження
4	Доставлено в Автообдзвін	Контакт доставлений на автообдзвін.
5	Перезаписати	Контакт перезаписано під час завантаження
6	Список зупинено	Контакт зі списку, який зупинено.
7	Закритий через керовані контакти або очищений	Контакт закрито за допомогою функції Керування контактом / очищений контакт
8	Контакт зупинено та замкнуто	Контакт зупинено і розірвано, доставити на автообдзвін не буде.
9	Контакт Очищений	Потертий контакт.
10	Контакт перенесено в іншу кампанію	Контакт переміщався з однієї кампанії в іншу - ланцюговий контакт.
11	Назавжди зупинено	Контакт назавжди припинено. Не буде доставлено на автообдзвін.

20	Доставлений контакт зупинено	Набір контакту, який доставлено на автообдзвін, зупиняється.
21	Заблоковано для доставки друкованої плати	Цей стовпець не містить даних.
22	Заблоковано для CSS	Контакт, заблокований для доставки за допомогою стратегії вибору контактів (CSS)

	Контакти Доставка	Розклад.
23	Заблоковано для доставки AEM	Контакт, який заблоковано для доставки Agent-Executive Mapped.
24	Заблоковано Res- chedule до Res-chedule Contact	Контакт заблоковано перепланувальником, щоб бути доставлений за розкладом.
25	Блокується за допомогою рес- чедула для замикання контакту	Контакт заблоковано 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 блокується в процесі скрабування DNC.
33	Контакт заблоковано через судовий розгляд	Контакт заблоковано через вимогу судового розгляду.
34	Минув	Прострочений контакт.
40		Це тимчасовий статус контакту для записів, які не вдалося виконати вимоги (не вдалося через правило CCB, час виконання режимів або CPT).
41		Це тимчасовий статус контакту, коли контакти вже доставляються з використанням того самого унікального ідентифікатора або значення режиму (номер телефону. Додаток чекає на оновлений результат дзвінка.

Для статусу контакту менше 6 формула має вигляд

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

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

Для обох наведених вище розрахунків у відсотках статусу контакту компоненти формули обчислюються так: *TotalRecordsAvailable розраховується на основі CampaignID та ListID з таблиці контактів.*

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

Дії

За допомогою **кнопок «Дії** » на панелі в останньому стовпці виконайте такі дії зі списками контактів:

1. **Стартовий список** - Почніть доставку контакту до автообдзвону. Контакти, завантажені з цього списку, доставляються на автообдзвін.

2. **Стоп-лист** - Зупинити цей список. Зупинка цього списку позначає всі завантажені контакти різним статусом і гарантує, що ці контакти не будуть доставлені до автообдзвону.
3. **Закрити список** – ця кнопка закриває контакти, завантажені з цього списку. Контакти можна знову відкрити за допомогою функції «Керування контактами ».
4. **Видалити список** - Ця кнопка видаляє контакти, завантажені з цього списку. Після видалення завантажені контакти не можна буде знову відкрити.
5. **Час** завершення- Використовуйте цю кнопку, щоб змінити час завершення для цього списку. Час завершення не можна змінити на дату та час, менші за поточну дату та час.

Розгорніть будь-який список, щоб переглянути детальний розподіл

контактів, завантажених через цей список. Розширена частина

містить такі деталі, що стосуються переліку:

Контакт- Цей розділ містить розбивку завантажених контактів з підрахунком наступних причин:

1. **Оброблені** – кількість оброблених контактів із цього списку.
2. **Uploaded** – кількість контактів, завантажених із цього списку.
3. **Не вдалося** – кількість контактів, які не вдалося завантажити з цього списку.
4. **Дублювати** — кількість повторюваних контактів із цього списку.
5. **Оновлено** – кількість контактів, які оновили наявні записи у списку.

NDNC – кількість контактів і режимів National Do Not Call (NDNC).

1. **Контакти** - Кількість контактів, позначених NDNC з цього списку.
2. **Режими** - Кількість режимів, позначених NDNC з цього списку.

Примітка : Можна мати різні номери для контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше одного режиму.

Корпоративний DNC – кількість корпоративних контактів і режимів «Не дзвонити» (DNC).

1. **Контакти** – кількість контактів, позначених DNC у цьому списку.
2. **Режими** - Кількість режимів, позначених DNC з цього списку.

Примітка : Можна мати різні номери для контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше одного режиму.

Compliance DNC - Кількість контактів і режимів дотримання функції «Не дзвонити» (встановлений законом DNC).

1. **Контакти** - Кількість контактів, позначених відповідністю DNC з цього списку.
2. **Режими** - Кількість режимів, позначених відповідністю DNC з цього списку.

Примітка: Можна мати різні номери для контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше одного режиму.

Судовий процес- Кількість контактів і режимів судових процесів.

1. **Контакти** - Кількість контактів з позначкою Судовий процес з цього списку.
2. **Режими** - Кількість режимів, позначених Судовий процес з цього списку.

Примітка: Можна мати різні номери для контактів і режимів, оскільки кожен контакт може містити більше одного режиму.

Деталі завантаження- У цьому розділі заповнюються наступні відомості про завантаження, що стосуються цього списку:

1. **Час** – дата й час завантаження списку в кампанію.
2. **Type** – тип завантаження, ручне або автоматичне завантаження.
3. **Підтип** – підтип завантаження, Новий, Додати або Оновити.
4. **Помилка** режиму - кількість контактів, які не були завантажені через невдалі режими.
5. **Ім'я** файлу – ім'я файлу завантаження контакту, з якого були завантажені контакти.
6. **Записи** про помилки- Щоб перевірити деталі записів про помилки, якщо такі є, натисніть кнопку «Завантажити зараз». Додаток надає детальну інформацію про записи про помилки. Причина помилки та всі заголовки файлу завантаження відтворюються разом із записами про помилки у форматі txt.

Очищений список

Сторінка зі списками контактів має Tab під назвою Очищений список. Цей Tab містить детальну 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 контакти очищаються залежно від умов у файлі скрабування, і деталі щодо скрабу описані тут. Перелічені деталі:

1. **Ідентифікатор** списку— ідентифікатор списку, створений для очищеного списку контактів. Цей ідентифікатор є продовженням попереднього ідентифікатора списку завантажень і не починається з 1.
2. **Оброблений час** – дата та час, коли контакти в цьому списку були очищені, залежно від часу, встановленого в конфігурації системи.
3. **Очищені контакти** – кількість контактів, видалених із завантаженого списку.
4. Розгорніть **розділ «Очищені контакти** », щоб переглянути деталі за списком.

Детальний **опис «Очищені відомості** про контакт» містить ідентифікатор списку, з якого спочатку було завантажено контакти, і кількість контактів, видалених із цього списку.

Скрабування контактів

Scrub – це функція, яка дозволяє очистити контакти в базі даних перед тим, як здійснити завантаження. Ці контакти можна видалити на основі деяких настроєних умов. Щоб видалити контакти з кампанії, виконайте наведені нижче дії.

1. Натисніть кнопку **з плаваючою дією (FAB).**
2. Натисніть **Scrub Contacts FAB** , щоб завантажити контакти.
3. Існує три можливі джерела, звідки можна очистити контакти:
    a. **Форматований файл** - Контакти доступні у форматованому файлі з різними полями, розділеними загальним роздільником або файлом, розділеним комами.

    Примітка: Якщо ви використовуєте додаток на локалізованій мові (крім англійської), збережіть файл контакту, розміщений для завантаження, в кодуванні UTF-8.

    b. **База даних** – контакти доступні в **таблиці** бази даних або **представленні** і можуть бути завантажені в кампанію з бази даних.
4. Якщо ви видаляєте контакти з відформатованого файлу, виконайте такі дії:
    a. Натиснувши **кнопку «Вибрати файл** », виберіть файл, який містить контакти для завантаження.
    b. У випадаючому списку «Роздільник » виберіть роздільник, який розділяє різні поля у вашому файлі завантаження такту.
5. Якщо у вас є профіль для цього завантаження, виберіть його зі спадного списку Профіль **.** Вибір профілю гарантує, що всі подальші зіставлення для цього файлу списку контактів автоматично виконуються так, як це налаштовано в профілі.

    У профілях можна використовувати ярлики для роботи із завантаженнями, пов'язаними з контактами. Використовуючи ці збережені профілі, ви можете завантажувати (включаючи глобальне завантаження), видаляти або вивантажувати відповідності DNC/NDNC/PEWC (відповідності) без необхідності проходити весь процес налаштування параметрів та умов. Іншими словами, кожен Профіль є автозавантажувачем.
6. Перейдіть до розділу **Конструктор** умов скрабування.
7. Використовуйте **Конструктор** умов скрабування, щоб створювати умови для критеріїв фільтра для пошуку контактів.

    Примітка: Якщо ви вибираєте розширений конструктор умов, перейдіть до кроку 13.
8. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт.
9. Виберіть опцію порівняння - це умова, якій має задовольняти поле для контакту, який потрібно перевірити. Деякі параметри порівняння вашого стану можуть бути такими: > (більше), < (менше), = (дорівнює) тощо.
10. Введіть значення, якому має відповідати ця умова для контакту, який потрібно пошукати.
11. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще одну умову.
12. Після того, як ви закінчите з умовами, натисніть **«Скраб»,** щоб очистити контакти з кампанії.
13. Щоб вибрати розширений конструктор умов, TURN увімкніть перемикач Увімкнути розширений конструктор умов.
    a. Просунутий **будівельник** вимагає скрупульозної побудови станів, де за допомогою декількох відкритих і закритих кронштейнів умови встановлюються вручну. Будь-яке неправильне розміщення таких дужок може призвести до того,

що умова пошуку заповнить неправильні та небажані контакти.

14. Введіть відкриту дужку в першу клітинку.

15. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт. Дивіться крок 5 Створення умови CSS - Умови збірки.
16. Виберіть опцію порівняння - це умова, якій має задовольняти поле для контакту, який потрібно перевірити. Деякі параметри порівняння вашого стану можуть бути такими: > (більше), < (менше), = (дорівнює) тощо.
17. Введіть значення, якому має відповідати ця умова для контакту, який потрібно пошукати.
18. Закрийте кронштейн.
19. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще одну умову.
20. Коли ви закінчите додавати умови, натисніть **«Скраб»,** щоб очистити контакти з кампанії.

Додавання нових контактів

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

1. Натисніть кнопку **з плаваючою дією (FAB).**
2. Натисніть **Upload Contacts FAB** , щоб завантажити контакти.
3. Є три можливі джерела, звідки ви можете завантажити контакти:
    a. **Форматований файл**- Контакти доступні у форматованому файлі з різними полями, розділеними роздільником, наприклад вертикальна (|), тильда (~) тощо, або файл, розділений комами.
    b. **База даних**: контакти доступні в таблиці бази даних або представленні даних і можуть бути завантажені в кампанію з бази даних.

    Примітка: ви не повинні використовувати дані бази даних Campaign Manager для завантаження контактів через базу даних.
    На даний момент додаток підтримує завантаження тільки з бази даних Microsoft SQL. Вивантаження контактів через базу даних, таблицю або перегляд можна запланувати лише один раз на добу у час, налаштований у полі **Час** виконання профілю.

4. Якщо ви завантажуєте файл із форматованого файлу, виконайте наведені нижче дії.
    a. Натиснувши **кнопку «Вибрати файл** », виберіть файл, який містить контакти для завантаження. Поля фоліфікації є зарезервованими полями і не повинні використовуватися як заголовки у файлі, що містить вимоги до завантаження.
        i. ДОСТУПНИЙ РЕЖИМ
        ii. БІЗНЕСFLDS
        iii. FTimeZone
        iv. FPriority
        v. Режими FValid

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. Повідомлення FEmailПовідомлення
xvi. Вкладення до FEmailВкладення
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. Код FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 до BussFld26 (26 зарезервованих полів)
xxiii. Режим 1..... будь-яке число
xxiv. Режим (будь-яке число)_Zipcode

5. У випадаючому списку « **Роздільник** » виберіть роздільник, який розділяє різні поля у файлі завантаження контакту.
6. Якщо у вас є **профіль для цього завантаження, виберіть його зі спадного списку Профіль** . Вибір профілю гарантує, що всі подальші зіставлення для цього файлу списку контактів автоматично виконуються так, як це налаштовано в профілі.

   Примітка: Пропустіть крок 4, якщо у вас немає профілю для відображення.

   Профілі можна використовувати як шаблони для завантажень, пов'язаних із контактами. Використовуючи ці збережені профілі, ви можете завантажувати (включаючи глобальне завантаження), видаляти або вивантажувати контакти DNC/NDNC/PEWC (відповідність) без необхідності проходити весь процес налаштування параметрів та умов.
7. Якщо ви завантажуєте дані з бази даних, виконайте наведені нижче дії.
   a. Введіть ім'я сервера бази даних .
   b. Введіть **ім'я** бази даних, з якої ви збираєтеся завантажувати контакти.
   c. Введіть **ім'я** користувача для програми, щоб отримати доступ до сервера баз даних.
   d. Введіть **пароль** для вищезазначеного користувача, щоб завершити автентифікацію.

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

f. У випадаючому списку «Ім'я **таблиці»** виберіть таблицю з контактами для завантаження.

g. Натисніть **кнопку Завантажити** , щоб завантажити контакти з таблиці бази даних.

8. Повне **картографування** полів.

a. **Priority** - пріоритет, який ви хочете встановити для цього контакту. Чим вищий пріоритет, тим раніше контакт доставляється до автообдзвону. У списку потенційних клієнтів може бути спеціальне поле пріоритету (числове значення) для визначення пріоритету набору номера.

b. **Назва** зони - Нанесіть на карту часовий пояс для контактів; Набір номера базується на часовому поясі клієнта.

c. **Код** міста - Встановіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб програма розділила код міста з номера телефону.

i. Виберіть «Початок» на панелі з номерами. Це перший символ, з якого починається код міста. Наприклад, якщо ваш номер телефону складається з 12 цифр, а код міста починається з першої цифри, виберіть 1 на панелі з номерами.

ii. Виберіть «Довжина **»** на панелі з цифрами. Це кількість символів у вашому коді від початку. Наприклад, якщо ваш номер телефону складається з 12 цифр, а код міста складається з трьох цифр від першої цифри, виберіть 3 на панелі з номерами.

d. **Поштовий індекс** - Встановіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб програма розділила поштовий індекс зі списку тактів через третю сторону. Іноді поштові індекси можуть містити додаткові символи, які сторонній додаток може додати до даних. Ви можете використовувати цю функцію розділення, щоб ігнорувати небажані дані та завантажити точний поштовий індекс як частину свого списку контактів.

i. Виберіть «Початок» на панелі з номерами. Це перший символ, з якого починається код міста. Наприклад, якщо ваш номер телефону складається з 12 цифр, а код міста починається з першої цифри, виберіть 1 на панелі з номерами.

ii. Виберіть «Довжина» на панелі з цифрами. Це кількість символів у вашому коді від початку. Наприклад, якщо ваш номер телефону складається з 12 цифр, а код міста складається з трьох цифр від першої цифри, виберіть 3 на панелі з номерами.

e. **Поштовий індекс** - Поштовий індекс, що застосовується до контактів.

f. **Назва** держави- Географічна держава, до якої належать ці контакти.

g. **Додатковий поштовий індекс** - Додатковий поштовий індекс, що застосовується до контактів. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

9. Перейдіть до **режиму відображення**.

a. **Режими** - Усі режими, налаштовані для кампанії, відображаються для відображення.

b. **Поля-** Виберіть відповідне поле для цього режиму із завантажених. Повне відображення для всіх відображуваних режимів.

c. **Поштовий індекс** - Виберіть відповідний **поштовий індекс** для цього режиму із завантажених. Повний пінг карти для всіх відображуваних режимів. Це відображення використовується для визначення часового поясу контакту для набору номера.

10. Далі нанесіть на карту **бізнес-поля.** У першому стовпці відображаються всі **бізнес-поля,** визначені для цієї кампанії. Поля, що є частиною файлу завантаження контакту, відображаються у випадаючому списку Значення. Зіставте кожне **бізнес-поле** зі **значенням** у полі контактної особи.
11. Стовпець **«Необов'язкове бізнес-поле** » містить усі поля, що є частиною файлу контактів. Установіть прапорці для полів, які ви хочете вважати **необов'язковими полями** бізнесу для цієї кампанії.

    Примітка: Необов'язкові бізнес-поля, відображені тут, відображаються як дані спливаючих вікон на Agent Desktop.
12. Заповніть **розділ Відображення** повідомлень, зіставивши поля **розсилки** та

    поля SMS. **Примітка**: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact

    Center
13. Далі заповніть **розділ Конфігурація** .
14. Виберіть **рівень** завантаження з двох варіантів, описаних нижче.

    Щоб завантажити контент на рівні кампанії, натисніть кнопку **Кампанія** . Контакти в списку, що завантажується, виконуватимуть дію перезапису або додавання/оновлення по всій кампанії, тобто по всіх списках. Те ж саме стосується і дублюючого фільтра.

    Для завантаження на рівні списку натисніть кнопку **Список** . Виберіть цей параметр, якщо ви хочете, щоб операції з цим списком виконувалися в певному списку, а не для списку в межах кампанії. Виберіть **ідентифікатор** списку з розкривного списку. Контакти зі списку, що завантажується, виконають дію перезапису або додавання/оновлення списку, який ви тут виберете. Те ж саме стосується і дублюючого фільтра.
15. Визначте **для цього списку «Час для життя** ». Time to Live – це термін дії цього списку завантажених даних, щоб мати право на набір номера, залежно від різних інших конфігурацій у програмі. У календарі виберіть дату початку для **параметра «Час життя**».
16. Виберіть операцію з **«Перезапис»** або **«Додати/оновити**». Операція виконує наступне завдання:
    a. **Перезапис:** на рівні кампанії всі наявні контакти в списках закриваються, а завантажені файли розглядаються як свіжі. На рівні списку всі існуючі контакти, що стосуються цього списку, закриваються, а завантажені файли розглядаються як нові контакти для цього списку.
    b. **Додати**: якщо рівень завантаження – Кампанія, створюється новий список. Якщо рівень завантаження – Список, контакти додаються до наявних контактів у списку. Для вибору активовано пункт «Дублювати фільтр». Фільтр дублікатів шукає та завантажує унікальні контакти, залишаючи дублікати, відфільтровані на основі бізнес-полів.

       Примітка: Програма спочатку шукає дублікати в локальному файлі або таблиці

бази даних, яка готова до завантаження, і з таких записів зберігає перший запис для завантаження. Після цього, із записів, уже завантажених для цієї кампанії, програма сканує всі відкриті контакти, використовуючи ті самі фільтри. Якщо будь-який відкритий контакт збігається із записом у файлі завантаження, такий запис НЕ завантажується. Не завантажені записи відображаються в таблиці помилок з приміткою ДУБЛІКАТ.

c. **Оновлення**: якщо рівень завантаження – **Кампанія**, оновлює поля бізнесу для відфільтрованих контактів.

17. **Фільтр:** контакти зі списків можна фільтрувати за двома бізнес-полями.
    a. **Поле бізнесу1**: основне поле, на основі якого потрібно фільтрувати та зіставляти операції дублювання/оновлення. Усі бізнес-поля кампанії відображаються для вибору.
    b. **Поле бізнесу2**: додаткове поле, на основі якого ви хочете фільтрувати та зіставляти за дублікатами/операціями оновлення. Усі бізнес-поля кампанії відображаються для вибору.

    Примітка: Ви можете вибрати одне або обидва бізнес-поля. Якщо вибрати обидва поля, то контакти фільтруються за допомогою оператора I, тобто на основі ОБОХ бізнес-полів
18. Ви можете під час завантаження позначити контакти DNC та NDNC, заповнивши **розділ DNC/NDNC** .
    a. Вибір пункту **«Фільтр** NDNC» гарантує, що контакти, позначені як «Не дзвонити національним», не будуть завантажені.
    b. Установлення пункту **«Фільтр** DNC» гарантує, що контакти, позначені як «Не дзвонити», не будуть завантажені.
    c. **Тип** – це поле, до якого 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

Програма пропонує можливість зіставити контакт із кількома поштовими індексами та визначити вікно, яке викликає вас, яке перетинається з усіма часовими поясами, пов'язаними з цими поштовими індексами.

Система дозволяє завантажувати для дзвінків максимум два поштові індекси, пов'язані на рекордному рівні, і по одному поштовому індексу на кожному рівні контактного номера телефону. Система набирає ці номери через взаємно взаємозамінний проміжок часу за всіма нанесеними на карту поштовими індексами на рекордному рівні та номером телефону, на який дзвонять.

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

Якщо вказано невірний поштовий індекс Тема : Рядок теми повідомлення електронної пошти. введено для контакту, програма отримує значення поштового індексу за замовчуванням із файлу web.config компонента Contact Uploader, якщо він увімкнений. Якщо поштовий індекс за замовчуванням не ввімкнено, контакт не набирається.

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

У випадках, коли вам потрібна перевірка двох різних сутностей для перевірки за штатом, скористайтеся **опцією Область - Поштовий індекс** .

Наприклад, код міста може бути позначений кодом штату, а поштовий індекс того самого контакту може бути позначений іншим штатом. У кожному з цих станів може бути різне вікно, що викликається. У таких випадках автообдзвін набирає номер контакту в доступний для набору час штату з вищим пріоритетом, встановленим на **сторінці «Система > державна юридична група** ».

Щоб увімкнути цю функцію, зверніться до розділу «Параметри конфігурації». Дивіться пункт 15 у конфігурації на рівні кампанії. Увімкніть закон штату з кодом міста, а також виберіть опцію Кілька поштових індексів. Під час завантаження контактів виберіть часовий пояс на основі коду міста та виберіть зіставлення поштового індексу. (У таких випадках не потрібно вибирати другий поштовий індекс і зіставляти поштовий індекс на рівні режиму).

1. **Agent ID** – ідентифікатор агента для контакту.
2. **Момент** контакту – конкретна дата та час для набору контакту. Виберіть поле у файлі контакту, яке містить цю інформацію.
3. **Moment DateTime Format** - формат дати часу для поля Contact Moment. Доступні варіанти формату дд-ММ-рр ГГ:хх, дд/ММ/рррр ГГ:хх, ММ-дд-рррр ГГ:хх, ММ/дд/рррр ГГ:хх, рр-ММ-дд ГГ:хх, рр/мм/дд ГГ:хх, дд-ММ-рр ГГ:хх, дд/ММ/рр ГГ:хх, ММ/дд/рр ГГ:хх, рррр-ММ-дд ГГ:хх та рррр/рррр/рррр ГГ: Мм.
4. **Оцінка** лідів – оцінка лідів допомагає визначити найбільш потенційного клієнта, з яким можна зв'язатися з кампанією. Ця оцінка доступна як частина стратегії вибору контактів і може бути встановлена під час завантаження або завершення, а також під час визначення результату бізнесу / телефонії.
5. **Ідентифікатор** пристрою – унікальний ідентифікатор пристрою, на який надсилаються сповіщення про автентифікацію особи. Ідентифікатор пристрою може бути номером мобільного телефону, ідентифікатором програми або ідентифікатором мобільного обладнання.

Керування контактами

Керування контактами – це потужна функціональність для виконання широкого спектру завдань, пов'язаних із контактами. Використовуючи **Man- age Contacts**, ви можете:

1. **Шукати контакти: пошук контактів** за заданим набором умов.
2. **Перепланувати/скинути контакти**: переплануйте або скиньте такі контакти, заповнені для заданого набору умов:
    a. **Callback Expired Contacts** – це контакти, у яких минув допустимий час для зворотного дзвінка.
    b. **Заблоковані контакти** – це ті, які заблоковано для доставки на автообдзвін.
    c. **Замкнуті контакти** – це ті, що з якихось причин закриті.
    d. **Перепланові прострочені контакти – це контакти** , термін дії яких закінчився і їх потрібно відновити для набору номера
3. **Блокувати контакти**: блокувати контакти, які заповнено для заданого набору умов.
4. **Закрити контакти: закрити контакти**, які заповнюються для заданого набору умов.
5. **Перемістити контакти**: переміщуйте контакти з однієї кампанії в іншу, які заповнюються за певних умов.
6. **Перепризначити агента**: це не застосовується до поточного випуску.

Часовий пояс

Ви можете використовувати програму «Керування контактами», фільтруючи контакти на основі часових поясів.

Ця функція показує всі активні часові пояси в розкривному списку Часовий пояс. Користувачі можуть вибрати необхідний часовий пояс.

Виберіть часовий пояс із розкривного списку Часовий пояс **,** перш ніж вибирати інші критерії фільтра або вводити вимоги для заповнення контактів. Це необов'язкова конфігурація.

Примітка: Властивість **IsTimeZoneRequiredForFilter** повинна бути встановлена на **true** у файлі LCMService web.config, щоб отримати контакти за часовим поясом.

Скрізь, де в обраних користувачем умовах задіяний фактор часу, такі часи перетворюються в обраний користувачем часовий пояс.

Наприклад, користувач має сервер у часовому поясі Індії та вибирає британський стандартний час як часовий пояс із випадаючого списку вище. Якщо умова заповнення контактів (див. Конструктор умов) включає поле Call Start Time - Call Start Time at 2:00 PM BST, то додаток перетворює BST в IST і заповнює контакти, у яких Call Start Time в 6:30 PM IST. Однак сітка, що заповнює контакти, показує вибраний користувачем часовий пояс, тобто 2.00 PM BST.

Така ж логіка перетворення часових поясів застосовується до будь-якого поля, пов'язаного з датою-часом, вибраного користувачем у Condi- tion Builder.

Будівельник стану

Щоб ефективно керувати контактами, пишіть власні умови для критеріїв пошуку або будуйте свої умови за допомогою Advanced або Simple Condition Builder. Ці умови мають допомогти вам шукати та фільтрувати потрібні контакти.

Наведені нижче кроки допоможуть вам використовувати побудовник умов для пошуку та фільтрації контактів, щоб керувати ними. Ці кроки неодноразово згадуються в розділі «Керування контактами».

1. TURN увімкнено **Умови** запису, якщо ви пишете власні умови фільтра для пошуку контактів.
2. Введіть умови фільтра в текстове **поле «Умови** запису» та натисніть **кнопку «Показати контакти** », щоб заповнити контакти на основі умов. Вам потрібно прописати умови для полів та їх відповідні значення, за якими ви хочете шукати контакти. Умови, які ви вводите в текстове поле «Умови запису», перетворюються (програмою) на запит SQL, а результати заповнюються сіткою.

   Примітка: Знання написання виразів SQL необхідні для отримання контактів за допомогою Write Condi- ions.

Використовуйте такі системні поля, щоб записати умови фільтра:

a. **Максимальна кількість повторних спроб** – це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту в кампанії.
b. **Щоденні повторні спроби** - Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту за день для цієї кампанії.

c. **Повторні спроби** проходження - це поточне збільшене значення повторних спроб, зроблених для кожного такту в кампанії.

d. **Повторні спроби** циклу – це поточне збільшене значення для максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити за цикл набору. Цикл — це набір спроб набору, один раз на всі режими, з якими завантажується контакт. Наприклад, вивантажується контакт з трьома режимами - Home, Робота і Мобільні номери. Цикл набору завершується, коли додаток набирає всі ці режими (у налаштованому порядку) по одному разу.

e. **Повторні спроби** електронної пошти – це поточне збільшене значення кількості повторних спроб, дозволених контактам для кампаній електронної пошти.

f. **SMS Retries** - Це поточне збільшене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для кампаній SMS.

g. **LastAccessed** - Контакти з налаштованими датою та часом останнього доступу, які будуть доставлені як частина цього CSS.

h. **Пріоритет** - пріоритет, призначений контактам, який повинен бути врахований при доставці відповідно до цього CSS.

i. **Оцінка** лідів – оцінка лідів, яку слід враховувати для надання контактів, відповідає цьому CSS. Оцінка лідів допомагає визначити найбільш потенційного клієнта, з яким можна зв'язатися в рамках кампанії. Цей показник також може бути встановлений під час завантаження або завершення, при цьому визначаючи результат бізнесу / телефонії.

j. **CallStartTime** - Це час початку виклику, встановлений перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на час початку, зазначений у цій умові.

k. **CallEndTime** - Це час завершення виклику, встановлений перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на час завершення, зазначений у цій умові.

l. **ListID** – ідентифікатор списку, до якого належить контакт. Доставляються контакти, що належать до ListIDs у цій умові CSS.

m. **CallType** - Тип виклику.

n. **LastOutcome** - Останній результат, встановлений для цього контакту. Доставляються контакти з обраним Останнім результатом.

o. **Global ListID** — ідентифікатор глобального списку, до якого належить цей контакт. Доставляються контакти, що належать до глобальних ListIDs у цій умові CSS.

p. **UserID** – це ідентифікатор агента, позначений тегом контакту. Дзвінки надходять на автообдзвінок і патчаться на оператора, зазначеного в цьому полі.

q. **Номер** телефону – номер телефону контакту, який потрібно доставити відповідно до цього

CSS.

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

s. **StatusReasonID** - це ціле значення, яке є внутрішнім ідентифікатором для опису статусу.

Окрім вищезазначених системних полів, ви також можете використовувати будь-які або всі бізнес-поля у вашому фільтрі.

Примітка: Ви повинні використовувати BUSSFLD1 через BUSSFLD26, а не призначені зіставлення (з файлів завантаження контактів), як-от ім'я, ідентифікатор клієнта тощо.

3. Умову збірки також можна використовувати для створення умов для критеріїв фільтра для пошуку контактів.
4. TURN увімкніть перемикач Advanced Builder **, якщо ви хочете створити** Розширений стан.

   Просунутий **будівельник** вимагає побудови складних умов, де за допомогою декількох відкритих і закритих дужок умови встановлюються вручну. Будь-яке неправильне розміщення таких дужок може призвести до того, що умова пошуку заповнить неправильні та небажані контакти. З іншого боку, якщо **перемикач Advanced Builder** вимкнено , ви можете додавати умови групами, з попередньо вибраними та/або налаштуваннями.
5. Екран **Advanced Builder** показаний нижче.

Примітка: Перейдіть до кроку 14, якщо ви використовуєте простий конструктор умов.

6. Введіть відкриту дужку в першу клітинку.
7. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт. Дивіться крок 5 Створення умови CSS - Умови збірки.
   a. Якщо ви виберете Ідентифікатор **списку системних полів** або **Глобальний ідентифікатор** списку, випадаюче вікно дозволить вам вибрати відповідний список з доступних списків
8. Виберіть опцію порівняння - це умова, якій має задовольняти поле для контакту, який потрібно перевірити. Деякі параметри порівняння вашого стану можуть бути такими: > (більше), < (менше), = (дорівнює) тощо
9. Введіть значення, якому має відповідати ця умова для контакту, який потрібно пошукати.
10. Закрийте кронштейн.
11. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще одну умову.
12. Після того, як ви закінчите з умовами, натисніть **Зберегти** для завершення.
13. Якщо ви не використовуєте Advanced Builder, використовуйте **Simple Builder**, як показано на екрані нижче:
14. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт. Дивіться крок 5 Створення умови CSS - Умови збірки.
    a. Якщо ви виберете «Ідентифікатор **списку системних полів** » або **«Ідентифікатор глобального списку**», за допомогою спливаючого вікна ви зможете вибрати відповідний список з доступних списків.
15. Виберіть опцію порівняння - це умова, якій має задовольняти поле для контакту, який потрібно перевірити. Деякі параметри порівняння для вашого стану можуть бути такими: > (більше), < (менше), = (дорівнює) тощо.
16. Введіть значення, якому має відповідати ця умова для контакту, який потрібно пошукати.

17. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще одну умову.

18. У новому рядку виберіть AND або **OR** з випадаючого списку рішень.
19. Ви можете продовжувати додавати більше таких груп умов. Натисніть **Зберегти** , коли закінчите.
20. Якщо ви хочете додати більше груп, виберіть кнопку «Додати» з **кнопок «Групова дія** ».
21. Повторіть кроки **з 14** по **21**.
22. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт. 23.
23. З **випадаючого списку Сортування** виберіть,Asc або **Desc** для сортування за зростанням або спаданням відповідно.
24. Натисніть кнопку Додати , щоб додати більше замовлень на сортування.
25. Завершивши сортування замовлень, натисніть **Зберегти** , щоб виконати умови.

Показати контакти

Контакти відображаються, **коли ви натискаєте кнопку «Показати контакти** » після виконання умов та їх збереження. Контакти заповнюються. Подробиці про колонки дивіться нижче.

Contact ID – унікальний ідентифікатор контакту для контакту, зазначений відповідно до умов.

Спроби - кількість спроб, зроблених на контакті до цього моменту.

Примітка: якщо в розділі "Ланцюжок кампаній" або "Стратегія зв'язку з кампанією" знято позначку "Зберегти глобальні повторні спроби" та/або "Зберігати щоденні повторні спроби", ці спроби скидаються відповідно до вимог бізнесу. Спроби, зроблені до такого скидання, не включаються в кількість, показану тут.

List ID - ідентифікатор списку, з якого завантажується контакт.

LastOutcome - останній результат, отриманий автообдзвоном для цього контакту.

Status - поточний статус контакту. • Call_Start_Date - дата початку наступного запланованого дзвінка вказаного контакту відповідно до умов. Це перетворюється на вибраний користувачем часовий пояс і відображається в сітці.

Call_Start_Time - час початку наступного запланованого дзвінка вказаного контакту відповідно до умов. Це повертається до вибраного користувачем часового поясу та відображається на сітці.

Call_End_Date - дата завершення наступного запланованого дзвінка вказаного контакту відповідно до умов. Це повертається до вибраного користувачем часового поясу та відображається на сітці. • Call_End_Time - час закінчення наступного запланованого дзвінка вказаного учасника відповідно до умов. Це перетворюється на вибраний користувачем часовий пояс і відображається в сітці.

Бізнес-поля – усі налаштовані значення бізнес-полів для цього контакту відображаються в одному бізнес-полі в кожному стовпці. Якщо будь-яке поле бізнесу містить значення datetime, дата й час не перетворюються на вибраний користувачем часовий пояс.

Режим - всі режими для цього контакту перераховані в одному режимі в кожному стовпці

Пошук контактів

Використовуйте функцію «Пошук контактів **»,** щоб шукати контакти за заданим набором умов.

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

Перепланування або скидання контактів

Використовуючи опцію Перепланувати/Скинути контакти , ви можете перепланувати або скинути контакти, які заповнені на основі заданого набору умов.

1. У **розділі «Фільтр»** на екрані **«Керування контактами** » виберіть **пункт «Перепланувати/скинути** контакти».
2. Є два способи вибору контактів для **Перепланування/Скидання**. Щоб безпосередньо вибрати певні типи контактів, перегляньте **крок 3**. Щоб вибрати контакти за допомогою власних умов фільтра, перегляньте **крок 4**.
3. Виберіть типи контактів, які ви хочете перенести/скинути. Можливі варіанти:
   a. **Callback Expired Contacts – контакти**, у яких минув дійсний час для зворотного дзвінка.
   b. **«Заблоковані контакти**» — ті, які заблоковано для доставки на автообдзвін.
   c. **Closed Contacts**, контакти з якоїсь причини замкнулися.
   d. **Перепланові прострочені контакти – це ті контакти**, термін дії яких був перенесений за розкладом, і їх потрібно відновити для набору.
4. Завершіть умову будівельника.
5. Натисніть кнопку **«Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
6. Контакти заповнюються, за запитами товарів на сторінці. Виберіть конкретні контакти або скористайтеся одним із наведених нижче варіантів.
   a. Установіть **прапорець Вибрати все** , щоб вибрати контакти, заповнені на сторінці.
   b. Установіть прапорець Глобальний **вибір** , щоб вибрати всі контакти на сторінках.
7. Натисніть кнопку **Дії** .
8. Виконайте одну з наступних операцій над вибраними контактами:
   a. Виберіть **«Змінити час** перепланування», щоб перенести контакт на пізнішу дату та/або час. Вкажіть **час** початку та **час** завершення, щоб перенести контакт у цьому вікні. Натисніть **«Перенести контакти** », щоб завершити дію. Змінений час початку та завершення відповідає вибраному користувачем часовому поясу у випадаючому списку.
   b. Виберіть « **Скинути як свіжий контакт** » – ця дія скидає контакт як «Свіжий контакт». Натисніть **Відновити контакти** , щоб завершити дію.
   c. Виберіть « **Повторно відкрити контакти»,** щоб знову відкрити контакт для набору. Натисніть **«Перенести контакти** », щоб виконати всі дії.

Примітка: якщо ви встановите прапорець Скасувати значення бізнес-полів, оновлені агентами під час їхньої взаємодії, застосування скасовує оновлення значень бізнес-полів, якщо такі були, зроблені агентами під час їхньої взаємодії, і програма повертається до значень бізнес-полів під час завантаження контакту.

Наприклад, завантажується контакт А зі значеннями бізнес-полів для номера мобільного телефону та ідентифікатора клієнта (123456). Під час взаємодії з агентом запити клієнтів змінюються в номері мобільного телефону та ID клієнта (на 345678), а оператор оновлює значення. Під час повторного відкриття цього контакту за допомогою умов CSS у вас є можливість повернутися до оригінального номера мобільного телефону та ідентифікатора клієнта (123456), встановивши цей прапорець.

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

Заблокувати контакти

Використовуючи опцію «Заблокувати контакти », ви можете запобігти набору контактів (заповнених на основі критеріїв пошуку), змінивши статус контакту на **«Заблоковані**».

1. У розділі «Фільтр» на екрані **«Керування контактами** » виберіть **кнопку «Заблокувати контакти** ».
2. Існує два способи вибору контактів для **блокування**. Щоб безпосередньо вибрати певні типи контактів, див.
   Крок 3. Щоб вибрати контакти за допомогою власних умов фільтра, перегляньте **крок 4**.
3. У **розділі «Відомості про** подальші дії» виберіть **«Від дати** » та « **До дати**». Контакти, що потрапляють у цей діапазон дат, заповнюються.

   Примітка: Пункт **Відкрити контакти** знаходиться у вибраному стані, і ви не можете скасувати його позначку. Це умова за замовчуванням, яка отримує параметр «Відкриті контакти» для цього діапазону дат
4. Завершіть умову будівельника.
5. Установіть прапорець « **Свіжі контакти», щоб отримати «Свіжі контакти » безпосередньо** , не вводячи запити на отримання контактів. Щоб заповнити **«Доставлені контакти** », які відповідають умовам фільтра, також установіть **прапорець «Доставлені контакти** ».
6. Натисніть кнопку **«Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
7. Контакти заповнюються, за запитами товарів на сторінці. Виберіть один із наступних пунктів позначки:

   Для кожного контакту,

   Виберіть Все , щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці,

   або **«Глобальний вибір** », щоб вибрати всі заповнені контакти на всіх сторінках.
8. Натисніть **«Застосувати** », щоб заблокувати вибрані контакти.

Закрити контакти

Використовуючи опцію «Закрити контакти », ви можете закрити контакти, які заповнюються на основі 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 вибрати певні типи контактів, див.
   Крок 3. Щоб вибрати контакти за допомогою власних умов фільтра, перегляньте **крок 4.**
3. У **розділі «Відомості про** подальші дії» виберіть **«Від дати** » та « **До дати**». Контакти, що потрапляють у цей діапазон дат, заповнюються.

   Примітка: Пункт Відкрити контакти знаходиться у вибраному стані, і ви не можете скасувати його позначку. Це умова за замовчуванням, яка отримує параметр «Відкриті контакти» для цього діапазону дат.
4. Завершіть умову будівельника.
5. Установіть прапорець « **Свіжі контакти», щоб отримати «Свіжі контакти » безпосередньо** , не вводячи запити на отримання контактів. Щоб заповнити **поля «Заблоковані контакти» та** «Доставлені контакти », які відповідають умовам фільтра, також установіть відповідні прапорці, якщо це необхідно.
6. Натисніть кнопку **«Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
7. Контакти заповнюються, за запитами товарів на сторінці. Виберіть один із наступних пунктів позначки:

   Для кожного контакту, або **«Вибрати все** », щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці, або **«Глобальний вибір** », щоб вибрати всі заповнені контакти на всіх сторінках.
8. Натисніть **«Застосувати** », щоб закрити вибрані контакти.

Перемістити контакти

За допомогою опції **«Перемістити контакти** » ви можете переміщати заповнені контакти на основі заданого набору умов з однієї кампанії в іншу.

1. У розділі «Фільтр» на екрані **«Керування контактами** » виберіть **кнопку «Перемістити контакти** ».
2. Існує два способи вибору контактів для **переміщення**. Щоб безпосередньо вибрати певні типи контактів, перегляньте крок 3. Щоб вибрати контакти за допомогою власних умов фільтра, перегляньте **крок 4**.
3. Установіть прапорці **«Заблоковані контакти** » та/або **«Закриті контакти** », щоб включити ці контакти для переходу з однієї кампанії до іншої.
4. Завершіть умову будівельника.
5. Натисніть **кнопку «Асоційовані поля** », щоб зіставити режими та бізнес-поля вихідної кампанії з полями цільової кампанії.
6. Введіть **назву** карти. Усі режими та поля, які відображено на карті, зберігаються у цій

операції. Ви також можете змінити будь-який конкретний режим або відображення полів бізнесу.

7. Якщо ви не хочете, щоб застосовувалося попереднє зіставлення, виберіть **цільову кампанію** зі спадного списку. Режими та **поля «Бізнес** » у **цільовій кампанії** заповнюються. Виберіть відповідні режими та бізнес-поля з **Source Campaign**.
8. Натисніть **«Застосувати** », щоб завершити зв'язування полів.
9. Натисніть кнопку **«Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
10. Контакти заповнюються, за запитами товарів на сторінці. Виберіть один із наступних пунктів позначки:

    Для кожного контакту, або **«Вибрати все** », щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці, або

    Глобальний вибір , щоб вибрати всі заповнені контакти на всіх сторінках.
11. Натисніть **«Застосувати** », щоб перемістити вибрані контакти до цільової кампанії.

Повторне призначення агентів

Примітка: Функція перепризначення агентів не підтримується в поточному випуску.

Можуть виникати ситуації, в основному під час здійснення персональних зворотних дзвінків, коли оператор, призначений для персонального зворотного дзвінка, недоступний для обробки дзвінка. У таких ситуаціях ви можете просто перепризначити іншого оператора для обробки дзвінка.

Використовуючи **опцію «Перепризначити агентів** », ви тепер можете перерозподілити контакти з одного агента на іншого.

1. У розділі «Фільтр» на екрані **«Керування контактами** » виберіть **кнопку «Перепризначити агентів** ».
2. Є два способи підбору контактів. Щоб безпосередньо вибрати певні типи контактів, перегляньте **крок 3**. Щоб вибрати контакти за допомогою власних умов фільтра, перегляньте **крок 4**.
3. Введіть ідентифікатор **оператора** , від якого потрібно перепризначити дзвінок. Щоб включити свіжі контакти в результати, встановіть **пункт Свіжі контакти** ; або виберіть дату **початку дзвінка зворотного дзвінка** та **дату** завершення дзвінка.
4. Щоб перепризначити нові контакти, установіть **прапорець Свіжі контакти** . Виберіть дату початку дзвінка **та час** початку виклику **, щоб звузити контакти до цього вікна.**
5. Завершіть умову будівельника.
6. Натисніть кнопку **«Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до умов.
7. Контакти заповнюються, за запитами товарів на сторінці. Виберіть один із наступних пунктів позначки:

    Для кожного контакту,

    або **«Вибрати все** », щоб вибрати всі контакти на поточній сторінці,

    або **«Глобальний вибір** », щоб вибрати всі заповнені контакти на всіх сторінках.
8. Натисніть « **Дія** », щоб відкрити діалогове **вікно «Перепризначити агента** » для перепризначення

вибраних контактів іншим агентам.

9. Додаткова інформація доступна, якщо натиснути піктограму **«Довідка** » **поряд із кнопкою «Дія** ». Додаткова інформація пояснює, коли починає діяти перепризначення агента.
    a. Для **відкритих** контактів зміни набувають чинності негайно.
    b. Для **доставлених** контактів дзвінок все одно надходить на старого оператора. Зміни нових агентів набувають чинності лише з моменту подальшої доставки контакту.
10. Введіть нового **оператора** , якому потрібно перепризначити дзвінок. Дзвінок призначається новому оператору.
11. Якщо новий оператор має обробляти дзвінок в інший час, установіть **прапорець Час** оновлення. Виберіть **час** початку та **завершення** дзвінка. Натисніть кнопку « **Перепризначити агента** », щоб завершити перепризначення виклику іншому оператору.

Розклад

Schedule Tab допомагає запланувати доставку контакту до автообдзвону. Три елементи, які визначають графік проведення кампанії:

1. **Розклад** CSS: Розклад стратегії вибору контактів (CSS) допомагає використовувати стратегію вибору контактів для різного часу доби. Ви можете визначити ці CSS-розклади для блоків часу для кожного дня тижня. Щоб дізнатися про налаштування CSS, який буде використовуватися тут, дивіться розділ Стратегія вибору контактів.
2. **Планування** часу виконання: якщо у вас різний час роботи кампанії на кожен день, використовуйте цю функцію, щоб визначити для кожного дня тижня час початку та завершення кампанії.
3. **Планування** в режимі контакту: використовуйте цей розділ, щоб налаштувати час для днів тижня стратегію контактів, яка буде використовуватися для набору номера. Ви можете вибрати контактну стратегію на весь день або максимум три часові розбиття протягом дня. Ви також можете використовувати різні стратегії контактів у різні дні тижня та/або визначити щотижневий вихідний, який кампанія не проводить.

    Примітка: Для вибору доступні лише стратегії Advance Contact Strategies.
4. **Вихідні**: у цьому розділі можна вибрати святкові дні кампанії – дні, коли кампанія не проводиться.

    Примітка: Свята додаються в меню Система. У цьому розділі ви можете вибрати лише один із доданих Святкових днів. Дивіться розділ Свята для отримання додаткової інформації.

Розклад CSS

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

За допомогою повзунка виберіть часовий діапазон, який потрібно відобразити. Для вибраного проміжку часу опція CSS відтворюється.

Ви можете натиснути кнопку «Додати розклад» або «Двічі клацнути» на клітинці в сітці «тиждень-день».

1. У спливаючому вікні виберіть день, на який ви додаєте CSS Schedule. Також можна встановити прапорець Усі **дні** . Якщо ви двічі клацнете на сітці, щоб налаштувати розклад CSS, день тижня буде попередньо вибраний у спливаючому вікні.
2. На панелі часу виберіть **час** початку та **час** завершення для цього розкладу CSS. Виберіть CSS зі спадного списку.

   Примітка: Ви можете вибрати кілька часових проміжків, що перекриваються, але час початку та завершення мають бути унікальними. Наприклад, ви можете вибрати часовий проміжок з 10:00 до 18:00 з CSS як CSS1. Ви також можете вибрати часовий слот з 09:00 до 19:00 з CSS як CSS2. У цьому випадку додаток доставляє контакти по 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 «Додати розклад** » або двічі клацніть на клітинці в сітці «тиждень-день», щоб вибрати час розкладу CSS. Виконайте кроки з 1 по 3 вище.
5. Повторіть процес для стільки днів тижня, на яку вам потрібно налаштувати розклад.
6. Щоб видалити будь-який доданий запланований проміжок часу, натисніть кнопку **«Видалити** ».
7. Далі перейдіть до розділу **«Планування** виконання».

Планування часу виконання

Планування виконання визначає час запуску кампанії на конкретну дату. Кампанія виконується протягом вказаного тут часу, замінюючи дату початку та час дати завершення, які були налаштовані під час створення кампанії.

1. Натисніть кнопку Додати , щоб додати новий час запуску кампанії.
2. Введіть дату виконання **,** щоб налаштувати час виконання.
3. На панелі «Час» виберіть «Час **початку** » та **«Час** завершення».
4. Натисніть кнопку Додати , щоб додати більше часу виконання, виконавши крок 3.

   Примітка: Ви можете додати лише три рази запуску на день.
5. Коли закінчите, натисніть кнопку **Зберегти** .
6. Щоб видалити будь-який налаштований час роботи, натисніть кнопку **Видалити** .
7. Перейдіть до розділу **Планування** режиму контакту.

Планування контактного режиму

Планування в режимі контакту допомагає налаштувати стратегію контакту, яка використовуватиметься для доставки контактів до автообдзвону на кожен день тижня. Ви можете налаштувати максимум три спліти на день - визначте три різні стратегії для різних часових проміжків.

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

1. Дні вказані в першій колонці. Виберіть день для налаштування та TURN **Робочий день** УВІМКНЕНО .

   Примітка: кампанія не проводиться в дні, на які вимкнено перемикач «Робочий день».

2. У випадаючому списку виберіть стратегію контактів, яку потрібно застосувати для доставки контактів.

   Примітка: Для вибору доступні лише стратегії Advance Contact Strategies.

3. Обрана стратегія контакту триває протягом дня. Якщо вам потрібно, щоб стратегія контакту працювала лише в певний час, TURN увімкніть перемикач **Користувацький час**.

4. Стовпець **«Часовий діапазон** » показує час початку та завершення за замовчуванням з 12:00 AM до 11:59 PM відповідно. Використовуйте панель часу, щоб змінити час початку та завершення.

5. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще один проміжок часу.

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

6. Натисніть **кнопку Зберегти** , щоб зберегти інформацію.

7. Щоб видалити будь-який налаштований час роботи, натисніть кнопку **Видалити** .

8. Перейдіть до розділу **Свята** .

Свято

За **допомогою функції «Свята** » нанесіть на карту свята кампанії — дні, коли кампанія не працює. Всі свята, створені в конфігурації системи Функція «Відпустка», доступні для вибору. Прив'яжіть ці свята до цієї кампанії.

Відображаються святкові дні, доступні для вибору.

1. Установіть прапорці, що відповідають святам, які ви хочете додати на карту для цієї кампанії, або **встановіть прапорець Вибрати все** , щоб приєднати всі свята до цієї кампанії.

2. Натисніть **кнопку Зберегти** , щоб зберегти інформацію.

Інші конфігурації

Щоб завершити створення конфігурації кампанії, також потрібно виконати кілька інших конфігурацій. Всі ці конфігурації згруповані в цьому розділі. До них відносяться:

- Побудовник виразів
- Мета кампанії
- Налаштування результатів телефонії
- Agent Desktop Конфігурація

Щоб відкрити лише один із перелічених вище елементів, установіть **прапорець Увімкнути для перегляду однієї панелі за раз** .

Побудовник виразів

Ви можете створювати часто використовувані критерії в конструкторі виразів і використовувати їх у **стратегіях** вибору контактів (CSS) і **Керування контактами**.

Для виконання цього завдання використовуйте **побудовник** виразів.

1. Розгорніть **розділ Побудовник** виразів, щоб розпочати побудову виразу.
2. Натисніть **Створити новий** , щоб створити новий вираз.
3. Введіть ім'я **виразу**.
4. Виберіть функцію з випадаючого списку. Для вибору доступні кілька ключових функцій SQL, таких як LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH та YEAR.
5. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Натисніть кнопку Налаштування **навпроти** параметра **1**.

Примітки:
Для функцій **«Ліворуч»**, **«Праворуч»**, **«Підрядок»** і **«Замінити»** заповнюються всі поля «Бізнес» і «Системні поля» для цієї кампанії. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**.
Для всіх інших функцій, пов'язаних з датою, днем і часом, використовуються такі параметри **: «Останній доступ»,** «Зараз **»** і **«Час** створення». Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**.
Коли ви використовуєте функцію date time для створення настроюваного виразу, параметр **тепер** враховує лише часовий пояс сервера.

6. Повторіть **крок 5** для **параметра 2** і **параметра 3**, якщо потрібно.
7. Натисніть **Зберегти**. Цей вираз тепер доступний для вибору під час створення нового CSS.

Мета кампанії

У Цілі кампанії Tab ви можете встановити щоденні, щотижневі та щомісячні цілі, яких агенти повинні досягти.

1. Розгорніть **розділ «Ціль»,** щоб встановити ціль
2. Введіть **назву** категорії для цілі, яку ви маєте намір встановити.
3. Введіть **опис**.
4. На відповідних лічильниках виберіть або введіть показники для **Щоденної цілі**, **Тижневої цілі** та **Місячної цілі**.
5. Виберіть **Результати** телефонії та **Бізнес-результати** для групи для цієї **категорії**. Ви можете вибрати кілька результатів. Щоб вибрати всі результати, установіть прапорець у рядках заголовка.
6. Натисніть **кнопку Зберегти** , щоб зберегти інформацію.

Налаштування результатів телефонії

Розділ **«Результати** телефонії» дозволяє контролювати результати телефонії, які може переглядати агент, що увійшов у систему. Відповідно, тільки ці результати доступні оператору для вибору під час здійснення дзвінка.

Тут перераховані всі результати телефонії, перелічені в Групі кампанії, до якої належить ця кампанія. Стовпець **AgentView** успадковує властивість, установлену в батьківській групі кампаній.

Якщо вашому бізнесу потрібно, щоб будь-який з цих результатів, які можна переглядати агентами, був прихований для агентів або навпаки, TURN
Перемикач AgentView для конкретного результату в положення ON або **OFF** за потреби.

Примітка: Опція AgentView не застосовується для Webex Contact Center.

Натисніть **«Зберегти», щоб зафіксувати ці зміни, або** «Скасувати », щоб скасувати їх без збереження.

Agent Desktop Конфігурації

Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.

За допомогою розділу **Налаштування** Agent Desktop ви можете налаштувати різні аспекти позначення контакту як DNC. Коли агент позначає контакт як DNC, ці конфігурації визначають різні атрибути DNC.

1. TURN увімкнено **перемикач Needs Disposition** , якщо ви хочете, щоб диспозиція була обов'язковою, коли оператор обробляє дзвінок.
2. Виберіть **тип** періоду DNC. Доступні варіанти перераховані нижче.
    a. **Постійний** - коли агент позначає контакт як DNC, він позначається таким чином назавжди.
    b. **Конкретний день** – виберіть конкретну кількість днів, протягом яких контакт залишатиметься DNC. Ви можете вибрати мінімум 1 день і максимум 3650 днів (10 років). Окрім вибору дня, ви можете вибрати TURN увімкнення перемикача EOD. Якщо ви TURN увімкнений перемикач, DNC закінчується в кінці дня на вказану кількість днів. Якщо цей перемикач залишити вимкненим, DNC завершується наступного дня, водночас агент вибирає контакт як DNC.
        ◦ Наприклад, агент встановлює контакт як DNC, а кількість днів налаштована як 1. Якщо перемикач EOD увімкнено, період DNC контакту закінчується наприкінці того ж дня. Якщо перемикач вимкнено, період DNC контакту закінчується на той самий час наступного дня, тобто переноситься на наступний день і закінчується після завершення 1 дня.
    c. **Вибір** агента - Якщо ви виберете цю опцію, агент встановлює дату та час початку DNC, а також дату та час завершення (залежно від налаштувань контакту). Вибір дати та часу на віджеті Результати на Agent Desktop увімкнено, якщо ви виберете цей варіант.
3. Виберіть **перемикач DNC Customer Time Belt** ON, якщо в часовому поясі контакту позначено як DNC. Якщо ви залишите його вимкненим, DNC базується на часовому

поясі сервера.

4. Виберіть **тип** DNC. Доступні такі варіанти:
    a. **Конкретна** кампанія – обмежує контакт як DNC лише для кампанії, з якої його вибрано.
    b. **Категорія** кампанії- Це обмежує контакт як DNC для всіх кампаній під категорією cam- paign.
    c. **Кілька категорій** – позначає контакт як DNC для всіх кампаній, зіставлених із вибраними категоріями кампаній.
    d. **Глобальний** - позначає контакт як DNC у всій системі - всіх кампаніях і категоріях.
5. Натисніть **Зберегти** для завершення **Agent Desktop Configuration**; натисніть **Скасувати** , щоб вийти без збереження.

    Примітка: Зміни, які ви вносите тут, набувають чинності з наступного дзвінка, який обробляє оператор. Наприклад, період DNC налаштовано як постійний, це період DNC, якщо агент встановлює результат як DNC. Однак, якщо ви змініте параметр «Конкретний день», поточний виклик успадковується як «Постійний»; Конкретний день починає діяти тільки для наступного дзвінка, обробленого оператором.

Налаштування автообдзвону

Модуль **налаштувань** автообдзвону дозволяє замінити налаштування, зроблені на рівні групи, щодо CLI, обробки автовідповідача та обробки покинутих викликів. Змінені налаштування застосовуються лише до певних кампаній, тоді як інші кампанії в групі дотримуються налаштувань на рівні групи.

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

Налаштування набору номера кампанії. Виконайте такі завдання з

налаштування параметрів автообдзвону:

1. "Додати умову" на наступній сторінці
2. "Фільтр" на наступній сторінці
3. «CLI» на сторінці 74
4. «Лікування автовідповідачем» на сторінці 75
5. «Лікування покинутих дзвінків» на сторінці 75

Поля

Поля	Опис
Загальні умови	Підрахунок загальних умов.

Назва умови	Найменування умови.
Опис стану	Опис стану.
Увімкнуто	TURN Увімкніть/вимкніть перемикач, щоб увімкнути або вимкнути умову.

Дії	Кнопка дій для редагування/видалення умови.

Примітка: Для спільного списку групи цільових кампаній із пов'язаними з ними умовами заповнюються в сітці.

Додати умову

Ви можете додати умови за допомогою конструктора умов. Контакти, які відповідають цим умовам фільтра, відповідають налаштуванням автообдзвону на рівні кампанії; Інші контакти дотримуються налаштувань на рівні групи.

Ви можете додавати будь-яку кількість умов, але в будь-який момент часу можна активувати лише п'ять умов, а застосування фільтрує контакти лише за п'ятьма умовами.

Примітка: для спільного списку можна додати будь-яку кількість умов, але для кожної цільової групи кампаній можна ввімкнути лише п'ять умов.

Натисніть **Додати умову** , щоб додати нову умову налаштувань набору номера кампанії.

1. Введіть **назву** умови. Це обов'язкове поле. Не можна використовувати спеціальні символи в назві, крім підкреслення, тире і at (_, -, і @ відповідно).
2. Введіть **опис** умови.
3. Виберіть Цільову групу кампаній зі спадного списку.

   Примітка: поле "Цільова група кампаній" застосовується лише до кампанії зі спільним списком усіх номеронабирачів і тих, хто не набирає номер.
   Обов'язковим є налаштування умови CSS для кампанії зі спільним списком, щоб відображати список груп кампаній tar-get у випадаючому списку.
   У групі "Цільова кампанія" за замовчуванням вибирається перша цільова група кампаній, а показники заповнюються відповідним чином на наступних вкладках на основі налаштувань режимів темпу в групі "Кампанія".
4. Виберіть опцію порівняння - це умова, якій має задовольняти поле для контакту, який потрібно перевірити. Деякі параметри порівняння вашого стану можуть бути такими: > (більше), < (менше), = (дорівнює) тощо.
5. Введіть значення, якому має відповідати ця умова для контакту, який буде обрано для доставки.

Фільтр

За допомогою **фільтра** можна побудувати умову або набір умов.

1. У **випадаючому списку Системні поля / Бізнес-поля** виберіть відповідний пункт.
2. Закрийте кронштейн.
3. Натисніть кнопку Додати , щоб додати ще одну умову.
4. У новому рядку виберіть AND або **OR** з випадаючого списку рішень.

5. Ви можете продовжувати додавати більше таких груп умов. Натисніть **Зберегти** , коли закінчите.
6. Якщо ви хочете додати більше груп, виберіть кнопку «Додати» з **кнопки «Групова дія» та натисніть «Група** »
Зберегти.

Поля

Поля	**Опис**
Максимальна кількість спроб	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту в кампанії.
Щоденні повторні спроби	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна зробити для набору кожного контакту за день для цієї кампанії.
Повторні спроби циклу	Це поточне збільшене значення максимальної кількості повторних спроб, які можна виконати за цикл набору. Цикл — це набір спроб набору, один раз на всі режими, з якими завантажується такт. Наприклад, вивантажується контакт з трьома режимами - Home, Робота і Мобільні номери. Цикл набору завершується, коли додаток набирає всі ці режими (у налаштованому порядку) по одному разу.
Повторні спроби електронної пошти	Це поточне збільшене значення кількості повторних спроб, дозволених контактам для кампаній електронною поштою.
SMS Повторні спроби	Це поточне збільшене значення кількості повторних спроб, дозволених для доставки контактів для кампаній SMS.
Останній доступ	Контакти з налаштованою датою і часом останнього доступу, які будуть доставлені в рамках цього CSS.
Пріоритет	Пріоритет, що призначається контактам, який повинен бути врахований при доставці відповідно до цього CSS.
Оцінка лідів	Оцінка лідів, яку слід враховувати для доставки контактів, відповідає цьому CSS. Оцінка лідів допомагає визначити найбільш потенційного клієнта, з яким можна зв'язатися з камери. Цей показник також може бути встановлений під час завантаження або завершення, при цьому визначаючи результат бізнесу / телефонії.
Час початку дзвінка	Це час початку виклику, встановлений перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на час початку, зазначений у цій умові.
CallEndTime	Це час завершення виклику, встановлений перепланувальником. Для доставки вибираються дзвінки, які припадають на час завершення, зазначений у цій умові.

Ідентифікатор списку	Ідентифікатор списку, до якого належить контакт. Контакти, що належать до ListIDs у цьому CSS-кон- діції, доставляються.
CallType (Тип дзвінка)	Тип виклику.
LastOutcome	Останній результат встановлюється для цього контакту. Доставляються контакти з обраним Останнім результатом.
Глобальний ідентифікатор списку	Ідентифікатор глобального списку, до якого належить цей контакт. Доставляються контакти, що належать до глобальних ListIDs у цій умові CSS.

UserID	Цей ідентифікатор агента позначається тегом контакту. Дзвінки надходять на автообдзвінок і патчаться на оператора, зазначеного 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	Бажаний час доби контакту для прийому дзвінка.
Режим	Бажаний режим контакту для прийому дзвінка.

КЛІ

Примітка: номер CLI можна налаштувати лише для прогнозованих і прогресивних кампаній.

CLI – це контактний номер, який відображається як ідентифікатор вихідного дзвінка для клієнта під час отримання дзвінка. Ви можете створити три типи інтерфейсів командного рядка. До них відносяться:

1. Специфічний CLI
2. Сфера бізнесу
3. Випадковий CLI

Специфічний CLI

За замовчуванням **вибрано конкретний CLI** . Виконуємо наступні дії:

1. Введіть ім'я **командного рядка**.
2. Введіть **значення** CLI.

   Примітка: Для набору номера значення CLI заповнюється автоматично за замовчуванням. Це те саме число, яке вибрано як ANI (CLI) у групі кампанії. Крім того, ви можете додати конкретний CLI для цієї кампанії на додаток до ANI (CLI).

Сфера бізнесу

Виконуємо наступні дії:

1. Введіть ім'я **командного рядка**.
2. Виберіть поле «Бізнес» як **«Значення** CLI». Бізнес-поле CLI дозволяє вказати поля із завантаженого файлу контакту, який має використовуватися як CLI. Переконайтеся, що ваш файл контакту містить необхідні дані.

   Примітка: Допустимі лише бізнес-поля з рядковими типами даних.

Випадковий CLI

Виконуємо наступні дії:

1. Введіть ім'я **командного рядка**.
2. Введіть **значення** CLI.

Ви можете додати до 10 випадкових CLI відповідно до ваших вимог. Програма отримує будь-яке число з 10 як CLI, щоб показувати клієнту як ідентифікатор вихідного дзвінка під час отримання дзвінка.

Обробка автовідповідача

Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.

1. Перейдіть до розділу **Обробка автовідповідача.**
2. Виберіть **тип виявлення** AMD зі спадного списку. Наприклад, **Відключити**.
3. Якщо ви виберете **Відключити**, конфігурація параметрів не потрібна.
4. Якщо ви виберете **«Переадресувати агенту»**, програма переадресує дзвінок оператору, коли зіткнеться з відповіддю автовідповідача.
5. Якщо ви виберете **«Відтворити повідомлення та відключити »**, **відобразиться текст** TTS.
6. Введіть **текст** TTS. Повідомлення відтворюється абоненту на IVR і розриває зв'язок.
7. Якщо ви виберете **«Відтворити повідомлення та передати агенту»**, **відобразиться текст** TTS.
8. Введіть **текст** TTS. Повідомлення відтворюється абоненту на IVR і передається оператору.
9. Натисніть **Зберегти**.

Лікування покинутих дзвінків

Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.

1. Перейдіть до розділу **Обробка покинутих викликів.**
2. Виберіть **тип лікування** покинутих викликів у випадаючому списку. Наприклад, **Відключити**.
3. Якщо ви виберете **Відключити**, конфігурація параметрів не потрібна.
4. Якщо ви виберете **«Відтворити повідомлення та відключити »**, **відобразиться текст** TTS.
5. Введіть **текст** TTS. Повідомлення відтворюється абоненту на IVR і розриває зв'язок.
6. Натисніть **Зберегти**.

Груповий

Натисніть Система на панелі меню зліва, щоб відкрити сторінку Конфігурація системи. Щоб переглянути всі пункти конфігурації у меню «Система», натисніть кнопку «Системне меню».

Доступ до групи

1. Натисніть «Група **»** на панелі меню зліва, щоб відкрити сторінку «Група». Сітка містить Групу, Назву групи кампанії, Режим темпу, Тип групи, Статус групи та Дії.
2. За допомогою кнопки Розгорнути ліворуч від сітки, щоб розгорнути групу та переглянути кампанії, що належать до групи кампаній.
3. Кампанії вказуються разом із відсотком результатів для кожної з них. Відсоток результату — це відсоток контактів, які мають бути доставлені до кампаній. Це допомагає контролювати, яка кампанія отримує пріоритет для набору контактів. Ви можете встановити відсоток результату як 75 відсотків для однієї кампанії та 25 відсотків для іншої. Кампанія, яка має 75 відсотків результатів, отримує більше контактів для набору. Однак, якщо дві кампанії визначено як такі, що відповідають 100 відсоткам, контакти першої зі списку доставляються для набору номера. Тільки після того, як перша кампанія вичерпала всі свої контакти, друга кампанія отримує контакти для набору. Щоб змінити це, ви можете перетягувати кампанії та змінювати їх порядок.
4. Щоб змінити відсоток результату, натисніть кнопку «Редагувати» під стовпцем «Дія» та змініть відсоток результату.
5. Натисніть «Зберегти» у стовпці «Дії», щоб завершити зміну.

Як додати групу голосових кампаній

Щоб налаштувати групу кампаній:

Режим темпу попереднього перегляду

1. Натисніть **Редагувати** в стовпці Дія для вказаної групи кампаній, яку потрібно налаштувати.
2. У **розділі «Деталі** кампанії» міститься файл (Група кампанії – Кампанія на номеронабирачі Webex Contact Center). Це для режиму попереднього перегляду.
    a. Введіть назву.
    b. Введіть опис.
    c. Виберіть ім'я автообдзвону з випадаючого списку.
    d. Виберіть точку входу з випадаючого списку.

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

f. Перейдіть до розділу «Деталі автообдзвону».

3. **У розділі «Відомості про** автообдзвін» надайте такі відомості, якщо ви вибираєте режим «Темп» як попередній перегляд:

a. Введіть ідентифікатор абонента вихідного зв'язку.

b. Перелічено всі доступні команди. Виберіть команди, які обробляють дзвінки для попереднього перегляду, і натисніть >, щоб перемістити їх як призначені команди. Ви можете вибрати кілька команд. Щоб вибрати всі команди, натисніть >>.

c. Натисніть «Зберегти» та перейдіть до розділу «Параметри контакту».

Примітка: Щоб отримати миттєвий доступ до опису полів у **розділі «Відомості про** автообдзвін», натисніть « **Довідка»**
ікона.

Режим прогресивного темпу

1. Заповніть **розділ «Відомості про** кампанію», як показано нижче, якщо ви вибираєте режим «Темп» як «Про- гресивний»:

a. Введіть назву.

b. Введіть опис.

c. Виберіть ім'я автообдзвону з випадаючого списку.

d. Виберіть точку входу з випадаючого списку.

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

f. Перейдіть до розділу «Деталі автообдзвону».

2. **У розділі «Відомості про** автообдзвін» надайте такі відомості, якщо ви вибираєте режим «Темп» як «Прогресивний»:

a. Введіть ідентифікатор абонента вихідного зв'язку.

b. Скористайтеся повзунком або введіть частоту набору. Це кількість контактів, які потрібно набрати для кожного оператора. Наприклад, якщо це значення дорівнює 5 і в системі зареєстровано десять операторів, кількість набраних контактів обмежується 50.

c. Скористайтеся повзунком або введіть ліміт дзвінків без відповідей. Це тривалість у секундах, протягом якого телефонний дзвінок перед дзвінком вважається таким, що не відповідає.

Примітка: Щоб отримати миттєвий доступ до опису полів у **розділі «Відомості про** автообдзвін», натисніть « **Довідка»**
ікона.

3. У розділі « **Параметри** CPA» надайте такі відомості, якщо ви вибираєте режим темпу як «Прогресивний».

a. Якщо потрібно, увімкніть функцію визначення CPA. Якщо ви ввімкнули функцію визначення CPA, перейдіть до налаштувань. Або перейдіть до розділу «Параметри контакту».

b. Якщо потрібно, увімкніть функцію виявлення AMD. Це дозволяє програмі визначати, чи спрямовано дзвінок на автовідповідач.

c. Якщо потрібно, увімкніть функцію «Завершення виявлення сигналу». Якщо цей параметр увімкнено, CPA чекає, щоб визначити сигнал завершення голосового повідомлення, перш ніж завершити дзвінок.

d. Скористайтеся повзунком або введіть мінімальний період тиші. Це час, у мілісекундах, протягом якого програма класифікує дзвінок як голосовий виявлений.

e. Скористайтеся повзунком або введіть період аналізу. Це час, у мілісекундах, який аплікація витрачає на аналіз дзвінка – час для CPA.

f. Скористайтеся повзунком або введіть мінімальну дійсну мову. Це час у мілісекундах безперервного голосового зв'язку під час виклику, щоб класифікувати дзвінок як виявлений голос.

g. Скористайтеся повзунком або введіть аналіз максимального часу. Це максимальний час, у мілісекундах, протягом якого програма визначає проблему як мертве повітря.

h. Скористайтеся повзунком або введіть аналіз тону максимального терміна. Це час, який програма витрачає в мілісекундах на аналіз голосового повідомлення автовідповідача як припиненого.

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

Примітка: Щоб отримати миттєвий доступ до описів полів **у розділі «Параметри** CPA», натисніть « **Допомога»**
ікона.

Режим прогнозованого темпу

1. Заповніть **розділ «Відомості про** кампанію», як наведено нижче, якщо ви вибираєте режим темпу як «Попередній»:

   a. Введіть назву.

   b. Введіть опис.

   c. Виберіть ім'я автообдзвону з випадаючого списку.

   d. Виберіть точку входу з випадаючого списку.

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

   f. Перейдіть до розділу «Деталі автообдзвону».

2. **У розділі «Відомості про** автообдзвін» надайте такі відомості, якщо ви вибираєте режим «Прогнозування темпу»:

a. Введіть ідентифікатор абонента вихідного зв'язку.

b. Скористайтеся повзунком або введіть частоту набору. Це кількість контактів, які потрібно набрати для кожного оператора. Наприклад, якщо це значення дорівнює 5 і в системі зареєстровано десять операторів, кількість набраних контактів обмежується 50.

   Примітка. Встановлена тут частота набору має бути меншою або дорівнювати значенню, зазначеному в полі «Максимальна частота набору».

c. Скористайтеся повзунком або введіть час дзвінка без відповіді. Це тривалість у секундах, протягом якого телефонний дзвінок перед дзвінком вважається таким, що не відповідає.

d. Скористайтеся повзунком або введіть максимальну частоту набору. Це кількість контактів, які надходять до автообдзвону на одного підключеного агента. Якщо кількість зареєстрованих операторів дорівнює 7, а ви встановили максимальну частоту набору як 2, програма доставляє на автообдзвін 14 контактів.

e. Скористайтеся повзунком або введіть відсоток покинутої ставки. Цей параметр обмежує відсоток дзвінків, від яких можна відмовитися. Якщо відсоток перевищує це значення, то частота дзвінків відкидається до цього значення за рахунок зменшення кількості дзвінків для набору.

f. Скористайтеся повзунком або введіть темп прогнозованої корекції. Це швидкість, з якою автообдзвін регулює набір номера після досягнення заданого живого з'єднання. Чим вище це число, тим рідше відбувається таке коригування.

g. Скористайтеся повзунком або введіть коефіцієнт прогнозованого посилення. Цей фактор визначає збільшення частоти набору, якщо успішні дзвінки надходять не так, як очікувалося.

h. Скористайтеся повзунком або введіть відсоток бронювання. Це кількість зареєстрованих агентів, яку програма має зарезервувати для кампаній, зіставлених із цією групою.

   Примітка: Щоб отримати миттєвий доступ до опису полів у **розділі «Відомості про** автообдзвін», натисніть « **Довідка»**
   ікона.

3. У розділі « **Параметри** CPA» надайте наведені нижче відомості, якщо ви вибираєте режим «Темп» як «Прогнозування».

   a. Якщо потрібно, увімкніть функцію визначення CPA. Якщо ви ввімкнули функцію визначення CPA, перейдіть до налаштувань. Або перейдіть до розділу «Параметри контакту».

   b. Якщо потрібно, увімкніть функцію виявлення AMD. Це дозволяє програмі визначати, чи спрямовано дзвінок на автовідповідач.

   c. Якщо потрібно, увімкніть функцію «Завершення виявлення сигналу». Якщо цей параметр увімкнено, CPA чекає, щоб визначити сигнал завершення голосового повідомлення, перш ніж завершити дзвінок.

   d. Скористайтеся повзунком або введіть мінімальний період тиші. Це час, у

мілісекундах, протягом якого програма класифікує дзвінок як голосовий виявлений.

e. Скористайтеся повзунком або введіть період аналізу. Це час, у мілісекундах, який аплікація витрачає на аналіз дзвінка – час для CPA.

f. Скористайтеся повзунком або введіть мінімальну дійсну мову. Це час у мілісекундах безперервного голосового зв'язку під час виклику, щоб класифікувати дзвінок як виявлений голос.

g. Скористайтеся повзунком або введіть аналіз максимального часу. Це максимальний час, у мілісекундах, протягом якого програма визначає проблему як мертве повітря.

h. Скористайтеся повзунком або введіть аналіз тону максимального терміна. Це час, який програма витрачає в мілісекундах на аналіз голосового повідомлення автовідповідача як припиненого.

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

Примітка: Щоб отримати миттєвий доступ до описів полів **у розділі «Параметри** CPA», натисніть « **Допомога»**
ікона.

Параметри контактів

1. У **розділі «Параметри** контакту» вкажіть наступну інформацію:
   a. Початкова кількість контактів – це кількість контактів, яку ви маєте намір надіслати до Автообдзвону ініціально. За допомогою повзунка встановіть число.
   b. Increment By % – це відсоток, на який ви маєте намір збільшити доставку контакту до Автообдзвону. Можливо, вам знадобиться збільшити цей показник, оскільки автообдзвін набирає дзвінки швидше, ніж очікувалося, і в них закінчуються контакти.
   c. Зменшення на % – це відсоток, на який ви маєте намір зменшити доставку контакту до Автообдзвону. Можливо, вам знадобиться зменшити цей показник, оскільки автообдзвін набирає дзвінки повільніше, ніж очікувалося, і накопичує контакти для набору.
   d. Верхній поріг % – це верхня межа, кратна початковій кількості контактів, які можуть бути доставлені на Автообдзвін.
   e. Активуйте пункт «Автобаланс», щоб автоматично розподілити контакти із завантаженого файлу порівну між усіма кампаніями, зіставленими з групою.
   f. Встановіть частоту доставки. Це час очікування між ітераціями в секундах.
   g. Встановіть Довжину цифрової черги, яка визначає кількість контактів, які залишаються в черзі на негайну доставку до автообдзвону.
   h. Увімкніть перемикач Account Executive Mapping, щоб дозволити персоналізоване обслуговування, зіставивши агента виключно з клієнтом у кампанії на основі агента.
   Примітка: Відображення керівників облікових записів ще не підтримується в WxCC.
   i. Перейдіть до розділу «Глобальні бізнес-параметри» та завершіть вибір «Глобальних параметрів бізнесу» для групи.
   j. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити.

Як додати групу кампаній вручну

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.

Ви також можете додати групу кампаній вручну в програму Campaign Manager. Це групи агітації за кількістю номерів-інди- пендентів. Ви можете створювати кампанії та зіставляти їх із цими групами кампаній вручну. Усі функції кампанії працюють так, як описано в розділі "Кампанія". Єдина відмінність полягає в тому, що такти, замість того, щоб бути доставленими до автообдзвону, винесені в окрему таблицю. Деякі API звертаються до цих контактів і вживають необхідних заходів - доставляються на автообдзвін для набору, відправляються списком агенту для ручного набору і т.д. Після того, як результати встановлені, є API, які вибирають результати та виконують подальші дії, як налаштовано в кампанії.

1. Введіть назву групи кампаній.
2. Введіть опис.
3. Натисніть Зберегти та продовжити.
4. Заповніть розділи Параметри контакту – Карта агентів.
5. У **розділі «Параметри** контакту» вкажіть наступну інформацію:
    a. Початкова кількість контактів – це кількість контактів, яку ви маєте намір надіслати до Автообдзвону ініціально. За допомогою повзунка встановіть число.
    b. Increment By % – це відсоток, на який ви маєте намір збільшити доставку контакту до Автообдзвону. Можливо, вам знадобиться збільшити цей показник, оскільки автообдзвін набирає дзвінки швидше, ніж очікувалося, і в них закінчуються контакти.
    c. Зменшення на % – це відсоток, на який ви маєте намір зменшити доставку контакту до Автообдзвону. Можливо, вам знадобиться зменшити цей показник, оскільки автообдзвін набирає дзвінки повільніше, ніж очікувалося, і накопичує контакти для набору.
    d. Верхній поріг % – це верхня межа, кратна початковій кількості контактів, які можуть бути доставлені на Автообдзвін.
    e. Активуйте пункт «Автобаланс», щоб автоматично розподілити контакти із завантаженого файлу порівну між усіма кампаніями, зіставленими з групою.
    f. Встановіть частоту доставки. Це час очікування між ітераціями в секундах.
    g. Встановіть Довжину цифрової черги, яка визначає кількість контактів, які залишаються в черзі на негайну доставку до автообдзвону.
    h. Увімкніть перемикач Account Executive Mapping, щоб дозволити персоналізоване обслуговування, зіставивши агента виключно з клієнтом у кампанії на основі агента.

       Примітка: Відображення керівників облікових записів ще не підтримується в WxCC.
    i. Виберіть відповідних агентів у розділі «Зіставлення агентів», щоб зіставити їх із групою кампанії. Ви можете вибрати кілька агентів.

Конфігурація системи керує різноманітними глобальними можливостями в Campaign Manager.

Доступ до сторінки конфігурації системи регулюється керуванням доступом на основі ролей (RBAC). Посилання на сторінку відображається в модулі адміністрування тільки в тому випадку, якщо вам надано пов'язаний з нею привілей.

Доступ до всіх конфігурацій системи здійснюється за допомогою меню Система. Ви можете створити нову конфігурацію або оновити існуючу конфігурацію. Щоб внести зміни, відредагуйте відповідні поля та натисніть **Зберегти**. Зміни вступають в силу негайно.

Конфігурація системи надає наступні можливості:

Режими

Режими – це метод або канал зв'язку, який використовується програмою для взаємодії з клієнтом. Cam- paign Manager надає різноманітні канали підтримки на вибір, включаючи голос, електронну пошту, текстові повідомлення (SMS) тощо. Користувач може налаштувати режим зв'язку відповідно до вимог. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Часові пояси

Усі часи зберігаються у всесвітньому координованому часі (UTC) і відображаються в усьому світі залежно від системного часового поясу. Часові пояси налаштовуються під час встановлення, а в якості спеціальних часових поясів кампанії використовуються часові пояси. Ці часові пояси можуть бути розкидані по різних континентах або навіть в різних місцях на одному континенті. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Відповідності

Відповідність вимогам дозволяє користувачеві завантажувати контактний номер або бізнес-дані, такі як ідентифікатор клієнта, номер рахунку тощо. Список контактів – це файл, в якому зберігаються та впорядковані всі контакти в системі. Завантажені дані зберігаються в базі даних і перевіряються під час завантаження контакту або доставки контакту. Після того, як контакти будуть імпортовані в систему, список контактів може бути використаний для однієї або декількох підкампаній, в залежності від ваших вимог. На рівні кампанії користувач може підтвердити відповідність вимогам під час завантаження контакту або доставки контакту. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Глобальне завантаження

Глобальне завантаження дає змогу завантажувати один список потенційних клієнтів у кілька кампаній на основі критеріїв, визначених для кожної з цих кампаній. Це допоможе вам зіставити поля контактів із типом даних.

Ви можете додати додаткові умови до списку контактів, натиснувши плюс поруч із правилом (Додати умову) та створити додаткові набори умов. Умова в множині умов І об'єднуються разом при обчисленні правила. Кожна умова АБО з будь-якими іншими наборами умов. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Підсумок бізнесу

Бізнес-результат - це диспозиція, встановлена агентом на основі підсумкового коду, який агент ввів після взаємодії з клієнтом. Налаштувавши бізнес-результат, ви можете визначити, що станеться з контактом після того, як оператор вибере підсумковий код. Ви можете налаштувати бізнес-результат, щоб закрити контакт у разі успіху чи невдачі. якщо власник

кредитної картки відмовляється платити, підсумковий код може бути «Відмовлено в оплаті», і ви можете встановити бізнес-результат як «Помилка». Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Область та поштові індекси

Область і поштовий індекс веде загальний список поштових індексів і кодів міст. Область і поштові індекси пов'язані з відповідними штатами і часовими поясами. Асоціюючи, додаток дотримується місцевих законодавчих вимог щодо набору контактів у різний час доби, у вихідні дні тощо. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Державне право

Законодавство штату визначає коди штатів і викликаний час для кожного дня тижня. У кожному регіоні, наприклад, у штатах, країнах тощо, є закони, які регулюють роботу контакт-центрів. Ви можете налаштувати закони цих штатів таким чином, щоб гарантувати, що діяльність вашого контакт-центру відповідає статуту географічних регіонів, в яких вони працюють.

Якщо в штаті може бути правила, що жоден контакт-центр не може зв'язатися з контактом з 8.00 PM і 6.00 AM. Ви можете налаштувати Campaign Manager так, щоб контакти доставлялися для набору лише в неробочий час, і будьте впевнені, що контакт не буде доставлено з порушенням законодавства штату. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Свята

Holidays визначає список свят на основі різних географічних регіонів з урахуванням свят, урочистостей, річниць народження тощо, а також зіставляється з кампаніями. Це дні, які зазвичай не проводяться кампанії. Ви можете додати святкові дні, які доступні в усьому додатку. Після додавання ви можете зіставити ці свята з різними кампаніями відповідно до вимог місцевої географії. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

URL-адреса

URL-адреса дозволяє вбудувати будь-яку користувацьку сторінку або веб-сайт у програму, щоб запустити її з Campaign Manager. Це позбавляє від необхідності переглядати часто відвідувану веб-сторінку, відкриваючи інший браузер Tab. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Профіль

Профілі використовуються для вивантаження контактів (включно з глобальним завантаженням), контактів для очищення або вивантаження контактів із відповідністю (DNC, NDNC, PEWC або CPT). Різні дії, пов'язані з такими завантаженнями, налаштуванням параметрів, відображенням різних полів тощо, обробляються на рівні профілю і не потребують повторення під час завантаження. Профілі можна визначити як ярлики, які допоможуть вам переглядати весь спектр завантажень, пов'язаних із контактами. Створюйте та зберігайте різні профілі. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Сервер електронної пошти

Поштові сервери визначають властивості електронної пошти для вашого екземпляра та налаштованих облікових записів електронної пошти. Обслуговування електронної пошти також може вплинути на успішну передачу вхідної та вихідної електронної пошти. Адміністратори електронної пошти налаштовують облікові записи електронної пошти, щоб дозволити системі підключатися до зовнішніх поштових служб, таких як сервери POP3, SMTP або IMAP.

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 шлюзові сервери SMS для вашої програми. Використовуйте ці налаштовані сервери для надсилання вихідних повідомлень SMS.

Виконавши кроки з налаштування на цій сторінці, ви зможете:

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

вихідних розсилках. Щоб дізнатися більше,

натисніть тут.

Інші налаштування

За допомогою інших параметрів можна налаштувати:

- Лічильник спроб
- Глобальні бізнес-параметри
- Вимір
- Оповіщення

Перепризначення агентів

Це дозволяє користувачеві перепризначити оператора для виконання завдання. Якщо контакт потрібно перенести на дату й час доступності оператора, ви можете перепризначити іншого оператора для обробки дзвінка. Існує два способи вибору контактів: вибір контакту безпосередньо та вибір контактів за допомогою умов фільтра. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Експорт або імпорт кампанії

Експорт або Імпорт кампанії дозволяє експортувати та імпортувати конфігурацію кампанії. Імпорт або експорт кампанії включає лише сторінки «Кампанія», сторінки «Конфігурація системи» та сторінки «Стратегія контактів» для будь-якої конкретної кампанії. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Категорія кампанії

Категорія кампанії містить групу кампаній, за допомогою яких можна застосовувати такі умови, як DNC і NDNC. Категорія «Кампанія» дозволяє створювати та керувати категоріями кампаній. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Конфігурація CPaaS-провайдера

Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.

Campaign Manager підтримує запуск кампаній IVR (без агентів) за допомогою зовнішніх постачальників послуг CPaas. Користувач може налаштувати облікові дані доступу постачальника послуг. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

API Ключі

Ця функція полегшує безпечний доступ до сторонніх додатків, що вимагає інтеграції з Campaign Manager для Cisco CCE. Базова автентифікація забезпечує доступ до програм

Служби, Веб-служби та Websocket Server. Користувач може згенерувати ключ API та секретний ключ, щоб отримати безпечний доступ до Campaign Man- ager. Ці ключі допомагають убезпечити доступ до Менеджера API. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Високий статус доступності

Висока доступність (HA) є ліцензованою функцією. Campaign Manager використовує кластерний дизайн для забезпечення високої доступності. Кожен компонент Campaign Manager став зайвим і доступним в обох кластерах. Під час нормальної роботи обидва кластери працюватимуть однією стороною в активному режимі, а іншою – в режимі очікування. У разі збою процес автоматичного перемикання після відмови переводить кластер у режим очікування в активний режим і переводить раніше активний кластер у режим очікування. Ці дві сторони призначені лише для резервування, а не для балансування навантаження. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

Режими

Режими відносяться до методу або каналу зв'язку, який використовується для взаємодії з клієнтом.

Примітка: Програма підтримує лише Voice як режим для поточного релізу.

Додайте голосовий режим

Можна створити голосовий режим для зв'язку з контактом на фіксованій лінії (Home або Office або інше) або мобільному (Home або Office або 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**.

Оновіть режим

1. Виберіть режим і натисніть **значок редагування** .
2. Оновіть дані та натисніть **Зберегти**.

Видалення режиму

1. Виберіть режим і натисніть **значок Видалити** .
2. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.

Поля

Поле	Опис
Назва режиму	Спосіб зв'язку

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

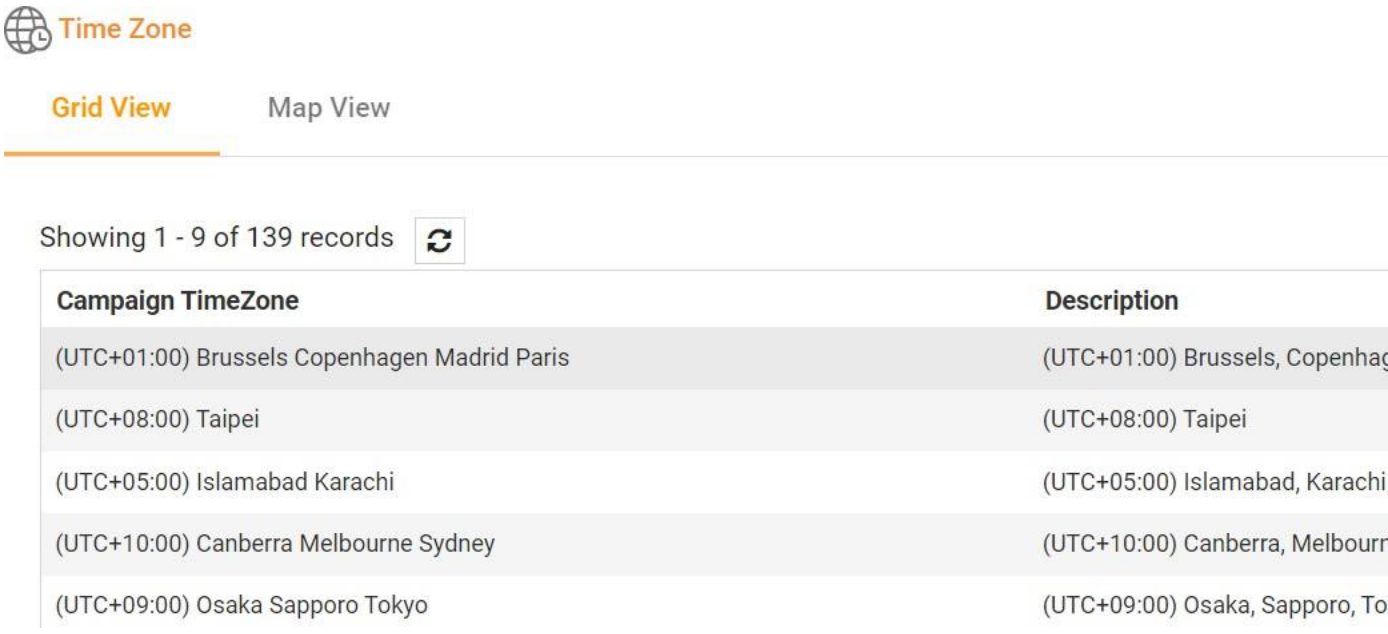
Часовий пояс

Усі часи зберігаються у всесвітньому координованому часі (UTC) і відображаються в усьому світі залежно від системного часового поясу. Часові пояси налаштовуються під час інсталяції Campaign Manager, а налаштовані часові пояси використовуються як часові пояси для конкретної кампанії. Користувач використовує різні часові пояси для запуску кампаній. Ці часові пояси можуть бути розкидані по різних континентах або навіть в 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 зіставлено з кампанією, у вас немає можливості вимкнути часові пояси.

Перегляд сітки

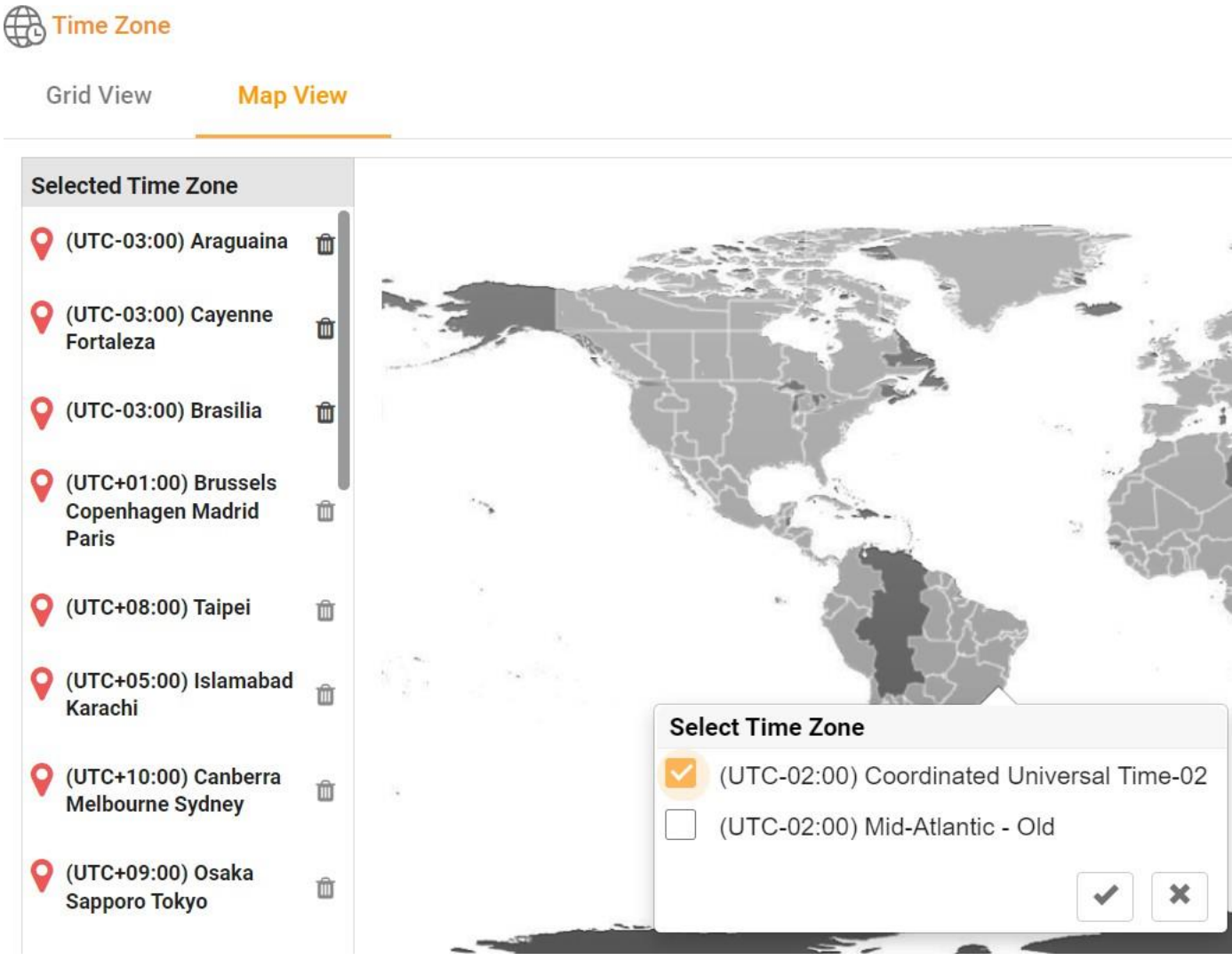
1. Перейдіть до **подання сітки** .



2. Виберіть часовий пояс і ввімкніть часовий пояс для кампанії.

Перегляд карти

1. Перейдіть до **перегляду Карти** .



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

Системний часовий пояс

1. Перейдіть до системного часового поясу .
2. Цей вибір дозволяє системі обчислювати дані для показників продуктивності в режимі реального часу на основі вказаного часового поясу.

Відповідності

Відповідність дозволяє завантажувати такі типи контактів:

- Не дзвонити (DNC) – реєстр DNC – це список номерів, які попросили не турбувати їх небажані телефонні дзвінки.
  Реєстр DNC – це список контактів, які попросили не отримувати небажані телефонні дзвінки. Крім того, DNC означає *«Не зв'язуватися* для електронної пошти» та каналів SMS. Коли контакт позначено DNC, усі канали (голосовий, SMS та електронна пошта) блокуються від подальшого небажаного зв'язку.
- National Do Not Call (NDNC) - це реєстр DNC на національному рівні. Якщо номер зареєстрований відповідно до NDNC, жодна особа чи організація не здійснює небажаних дзвінків. NDNC також застосовується до *національної політики «Не контактувати* » для SMS та каналів електронної пошти, гарантуючи відсутність небажаного спілкування через будь-який носій.
- Попередня письмова згода (PEWC) – PEWC вимагає, щоб спеціалісти з телемаркетингу отримували попередню письмову згоду сторони, що викликається, на дзвінки з автоматичним набором або попереднім записом телемаркетингу на бездротові номери та попередньо записані дзвінки на стаціонарні телефони для житлових приміщень.

  Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб активувати цю конфігурацію.
- Бажаний час для клієнта (CPT) – дає змогу налаштувати три різні періоди викликів, які надає перевага клієнту, за допомогою файлу завантаження. Додаток доставляє контакт для набору в бажаний для клієнта час. Часові пояси також можна налаштувати за потреби.

  Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб активувати цю конфігурацію.

Імпортувати файл

1. Виберіть **Тип** завантаження та **Режим** імпорту з випадаючого списку.
2. Виберіть тип файлу **з** Text/CSV **або** Custom **.**
3. Якщо тип файлу Text/CSV, виберіть **роздільник**. Використовуйте будь-який із таких роздільників у файлі завантаження: кому (,), тире (-), долар ($), відсоток (%), труба (|), циркумфлекс або каретка (^), амперсанд (&), зірочка (*) та Tab.
4. Натисніть **«Вибрати файл** » для імпорту та виберіть файл.

   Примітка: Якщо ви використовуєте додаток на локалізованій мові (крім англійської), збережіть файл контакту, розміщений для завантаження, в кодуванні UTF-8.

5. Якщо потрібно завантажити Профіль1 , виберіть його з випадаючого списку. Для швидкого завантаження дивіться розділ "Швидке завантаження" на сторінці 91.

Картографування полів

1. Перейдіть до розділу **Відображення** полівTab.
2. Виберіть код країни з випадаючого списку, щоб зіставити його з полем коду країни.
3. Виберіть DNC Data з розкривного списку, щоб зіставити їх із полем DNC Data.
4. Виберіть Код міста з випадаючого списку, щоб зіставити його з полем Код міста.
5. Виберіть Тип каналу з випадаючого списку, щоб зіставити його з полем Тип каналу. Ви можете вибрати кілька типів каналів, таких як Голосова пошта, Голосова пошта, Електронна пошта, SMS та CPAAS.
6. Якщо вибрано тип завантаження NDNC :
   a. Виберіть **дані** NDNC зі спадного списку.
   b. Виберіть поля «Дата **початку** » та **«Дата** завершення» з випадаючого списку на карту.
   c. Виберіть **Формат** дати з випадаючого списку.
7. Якщо вибрано DNC **:**
   a. Виберіть дані DNC зі спадного списку.
   b. Якщо вибрано тип завантаження DNC , активуйте **параметр «Тривалість** DNC», щоб вибрати тривалість із файлу завантаження. Щоб назавжди позначити цей контакт як DNC, увімкніть функцію DNC назавжди. Поле «Тривалість DNC» активне, лише якщо «Тип завантаження» — DNC.
   c. TURN на **дійсну тривалість** , активувавши DNC назавжди. Якщо це поле активовано, поля «Дата **початку»** та «Дата **завершення» деактивуються** .
   d. Виберіть дату **початку** та дату завершення, якщо **поле DNC Forever** не ввімкнено.
   e. Виберіть **Формат** дати з випадаючого списку. Це поле видно тільки при активації тривалості DNC.
8. Якщо вибрано тип завантаження PEWC :
   a. Виберіть поле «Дані PEWC» зі спадного списку.
   b. Натисніть один із пунктів **«Згода** » або **«Незгода** », щоб позначити, чи контакт має бути доставлений як Згода (згода надана користувачем) або Незгода відповідно до визначення Попереднього Прямого Письмового Надсилання.
9. Якщо вибрано тип завантаження CPT ,

---

1 Профіль – це шаблон, який зберігає зіставлення списків завантажень і полів відповідності, які можна використовувати повторно кожного разу як ручного, так і автоматичного завантаження. Усі налаштування, які керують вашим завантаженням, зберігаються в іменному профілі – завантаження файлу/бази даних, облікові дані доступу, відображення бізнес-полів

тощо, практично все, що пов'язано із завантаженням. Все, що вам потрібно зробити, це вибрати шлях до файлу, вибрати профіль і завантажити.

1. Виберіть часовий пояс, вибравши опцію **«Завантажити з файлу** » або **«Використовувати код** міста». Якщо ви вибрали «Завантажити з файлу», виберіть поле «Часовий пояс», яке буде зіставлено із завантаженого файлу.
2. Виберіть **Завантажити з файлу** , якщо вам потрібна ціна за клік, як зазначено у файлі завантаження контакту. Переконайтеся, що у файлі для завантаження вказано часовий пояс. Виберіть часовий пояс і зіставте поле із завантаженого файлу – часовий пояс для CPT. Переконайтеся, що часовий пояс у файлі для завантаження вже доступний у вашому додатку.
3. Виберіть **«Використовувати код** міста», щоб використовувати часовий пояс коду міста як часовий пояс CPT.
4. Виберіть **«День тижня** » із завантаженого файлу у випадаючому меню для дня тижня, якому ви віддаєте перевагу клієнту, щоб отримати дзвінок. Файл для завантаження повинен містити принаймні два початкових послідовних підписки на день тижня, такі як Mo (понеділок), Tu (вівторок) і так далі. Це обов'язкове поле.
5. Виберіть **формат** часу з ГГ:XX та ГГ:XX:XM. Формат часу має відповідати формату, указаному у файлі завантаження.
6. Виберіть **час** початку слота A 1, **часзакінчення слота A 2**, час початкуслота B 3, час закінченняслота B 4, часпочатку слота C 5 і часзакінчення слота C 6.

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

---

1 Виберіть поле, яке потрібно зіставити з часом початку першого слоту, якому віддає перевагу клієнт, або слотом A. Це час, коли програма доставляє контакт до автообдзвону, з урахуванням будь-яких законодавчих обмежень щодо набору, які діють для цього слота.
2 Виберіть поле, яке потрібно зіставити з часом завершення першого слоту, якому віддає перевагу клієнт, або слоту A. Це час б-
про які контакт не доставляється до автообдзвону.
3 Виберіть поле, яке потрібно зіставити з бажаним клієнтом часом початку слоту для другого або слота B. Цей слот потрібен як другий з трьох слотів, яким віддають перевагу клієнти, на випадок, якщо перший слот призведе до невдалого дзвінка. Це час, коли додаток доставляє контакт до автообдзвону. Наприклад, якщо час слота A – з 8 ранку до 9 ранку, а дзвінок не вдалося набрати через деякі обмеження або недоступність клієнта, він буде набрано у визначений тут слот B, тобто з 10 ранку до 11 ранку. Знову ж таки, це також підпадає під будь-які законодавчі обмеження на набір номера, які діють для цього слота.
4 Виберіть поле, яке потрібно зіставити з бажаним клієнтом часом завершення слота для другого або слота B. Це час б-
про які контакт не доставляється до автообдзвону.
5 Виберіть поле, яке потрібно зіставити з бажаним часом початку третього слоту або слота C. Цей слот потрібен як останній з трьох слотів, яким віддають перевагу клієнти, на випадок, якщо перший і другий слоти призведуть до невдалого дзвінка. Це час, коли додаток доставляє контакт до автообдзвону. Наприклад, якщо час роботи слота A – з 8 ранку до 9 ранку, а дзвінок

не вдалося набрати через деякі обмеження або недоступність клієнта; час слота B з 10 ранку до 11 ранку і не може бути набраний з тих же причин, він буде набраний у визначеному тут слоті C, який може бути від 2 PM до 3 PM. Знову ж таки, це також підпадає під будь-які законодавчі обмеження на набір номера, які діють для цього слота.

6 Виберіть поле, яке потрібно зіставити з часом завершення третього слота, якому надає перевагу, або слоту C. Це час б-
про які контакт не доставляється до автообдзвону.

Відповідність вимогам або категорія кампанії

Примітка: Це необов'язковий крок.

1. Перейдіть до розділу **Відповідність або Категорія** для конкретної кампаніїTab та виберіть **DNC** для конкретної кампанії або відповідні кампанії, щоб застосувати відповідність для вибіркових кампаній.
2. Виберіть **DNC** для конкретної категорії та виберіть відповідні категорії кампаній, щоб застосувати відповідність для вибраних категорій кампаній.
3. Натисніть **Зберегти**.

Швидкий пошук

1. Виберіть **Тип завантаження та** CategoryType .
2. Введіть значення для пошуку. Це номер телефону контакту, позначеного як один із DNC, NDNC, CPT або PEWC.
3. Натисніть **Знайти**.
4. Для DNC і NDNC програма відображає дані відповідності, категорію, дату та час початку, дату та час завершення, а також тип.

   Примітка: поле «Тип» застосовується для фільтрів DNC і NDNC.
5. У PEWC результат пошуку заповнює дані відповідності, категорію, канал і тип згоди для всіх відповідних записів.
6. Для CPT у результаті пошуку відображаються дані відповідності, категорія, канал, день тижня, а також часовий діапазон для слотів A, B і C (доступні слоти) для всіх відповідних записів.

Швидке завантаження

Для швидкого завантаження:

1. Виберіть **тип** завантаження та **тип** каналу. Можна вибрати кілька типів каналів.
2. Виберіть Категорію з випадаючого списку.
3. Введіть **дані** відповідності, такі як дані DNC, NDNC або PEWC. Замість номера телефону контакту ви також можете ввести значення будь-якого бізнес-параметра, позначеного як DNC. Дивіться розділ Бізнес-параметр.
4. Увімкніть параметр **«Дійсна тривалість** », щоб зробити контакт DNC назавжди.
5. Введіть **час** початку та час **завершення**. Цей контакт залишається позначеним як DNC протягом вибраного періоду.

   Примітка: Це застосовується лише в тому випадку, **якщо не встановлено прапорець DNC Forever** .
6. Якщо вибрано тип завантаження PEWC , натисніть один із пунктів **«Згода** » або **«Незгода** », щоб позначити, чи має контакт доставити інформацію як «Згода» (згода, надана користувачем) або «Незгода» відповідно до визначення «Попередня письмова згода».

7. Якщо вибрано тип завантаження CPT , виберіть часовий пояс.
8. Виберіть **день тижня** для бажаного клієнтом дня тижня для прийому дзвінка.
9. Установіть прапорець для слота A. Виберіть час початку та час завершення для бажаного часу дзвінків для цього слота. Натисніть кнопку «OK».
10. Якщо вам потрібен інший слот, установіть прапорець біля слота B. Виберіть **час** початку та **час** завершення для бажаного часу виклику для цього слота. Натисніть **кнопку «OK».**
11. Якщо вам потрібен третій слот, установіть прапорець біля слота C. Виберіть **час** початку та **час** завершення для бажаного клієнтом часу дзвінків для цього слота. Натисніть **кнопку «OK».**
12. Натисніть **Завантажити**.

Поля

Поля	Опис
Тип завантаження	Цей параметр визначає тип контактів відповідності DNC, NDNC або PEWC, які завантажуються. **DNC** - DNC - Do Not Call (реєстр). Деякі органи регулювання телекомунікацій надали користувачам телефонів можливість позначати себе як клієнтів DNC. Жодна особа чи організація не має права здійснювати небажані дзвінки або надсилати небажані SMS на телефон, який вказаний як DNC. **NDNC** - це Do Not Call (реєстр) на національному рівні. Якщо номер зареєстрований відповідно до NDNC, то жодна особа або будь-яка організація в зареєстрованій країні (де зареєстрований номер) не повинна здійснювати небажаний дзвінок або надсилати небажаний SMS. **PEWC** - PEWC - це попередня письмова згода. Цей договір вимагає, щоб телемаркетологи отримували попередню письмову згоду сторони, що викликається, на дзвінки з автоматичним набором або попередньо записаними телемаркетинговими дзвінками на бездротові номери та попередньо записані дзвінки на стаціонарні телефони для житлових приміщень. PEWC – це відповідальність підприємства, яке займається налаштуванням вихідних кампаній. Підприємству необхідно переконатися, що номери, які завантажуються для розсилки, є скаргами PEWC.

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

	записів до списку. **Видалити**: записи у списку DNC/NDNC/PEWC, які збігаються з тими, що завантажуються, видаляються.
Тип файлу	Тип файлу для імпорту. Якщо ви використовуєте додаток на локалізованій мові (відмінній від англійської), збережіть файл контакту, розміщений для завантаження, в кодуванні UTF-8.
Роздільник	Відображає символ для окремих полів даних у файлі. Використовуйте будь-який із таких роздільників у файлі завантаження: кому (,), тире (-), долар ($), відсоток (%), труба (|), циркумфлекс або каретка (^), амперсанд (&), зірочка (*) та Tab.
Ім’я профілю	Перелічує профілі. Профіль – це шаблон, який зберігає відображення списків завантажень і полів відповідності, які можна використовувати повторно кожного разу як ручного, так і автоматичного завантаження.
Код країни	Поле «Бізнес» у файлі завантаження, яке буде зіставлено з кодом країни
Дані DNC	Поле, яке буде зіставлено як фільтр для даних DNC
Код міста	Поле «Бізнес» буде відображено у вигляді коду міста. Відповідність законодавства штату для цієї кампанії здійснюється відповідно до коду міста, налаштованого в Системі. Застосовується законодавство штату, що належить до цього коду території.
Тип каналу	Спосіб зв'язку для застосування завантаження DNC, як-от Голос, Електронна пошта або SMS. Ви можете вибрати кілька типів каналів.
Тривалість DNC	Тривалість контактів буде позначена як DNC.
DNC Назавжди	DNC назавжди дозволяє завантажувати контакти в DNC/NDNC/PEWC назавжди
Для конкретної кампанії	Список деталей конкретної кампанії
Специфічні категорії	Списки категорій
Кампанія	Назва кампанії

Групи кампаній	Назва групи кампаній

Глобальне завантаження

Глобальне завантаження дає змогу завантажувати один список потенційних клієнтів у кілька кампаній на основі критеріїв, визначених для кожної з цих кампаній. У цьому розділі описано налаштування глобальних відомостей про завантаження, таких як інформація про файл та його збереження.

Користувач може виконувати наступні дії:

- Завантажити контакти
- Глобальна конфігурація завантаження

Глобальне завантаження дає змогу зіставити поля контактів із типом даних. Ви можете додати додаткові умови до списку контактів, натиснувши плюс поруч із правилом (Add Condition) та створити додаткові набори умов. Умови в межах набору умов І враховуються разом при оцінці правила. Кожна умова АБО з будь-якими іншими наборами умов.

Завантажити контакти

Імпортувати файл

1. Натисніть + **Додати** іконку та перейдіть до **Завантажити контакт**.
2. Виберіть Текст з **Текст/CSV** або **Інший**. Інший формат підтримує лише формат JSON.
3. Натисніть **«Вибрати файл** » і виберіть файл контакту для завантаження.

   Примітка: Якщо ви використовуєте програму на локалізованій мові, відмінній від англійської, збережіть файл контакту, який ви розмістили для завантаження, в кодуванні UTF-8.
4. Виберіть шаблон **файлу** з глобальних конфігурацій завантаження.

Схема даних

1. Перейдіть до схеми даних. Всі поля у файлі шаблону відображаються у випадаючому меню. Визначте характеристики кожного з полів.
2. Виберіть тип даних із розділів «Float **»,** «String **»,** «Number **» і**«DateTime **».**
3. Якщо вибрано тип даних DateTime , виберіть

Формат. **Побудовник виразів**

1. Перейдіть до **Expression Builder** і натисніть **СТВОРИТИ НОВИЙ**.
2. Введіть ім'я **виразу**.
3. Виберіть Функцію з випадаючого списку. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми (поля заголовка у файлі завантаження) і поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**.

4. Натисніть **Налаштування** за параметром 1. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
5. Натисніть **Налаштування** за параметром 2. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
6. Натисніть **Налаштування** за параметром 3. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
7. Натиснітьь **Зберегти**.

Умова збірки

1. Перейдіть до умови **збірки** Tab. Тут відображаються умови збірки для кампанії та профілю. Користувач може відредагувати або видалити умову з **Дії**.
2. Натисніть **+ Додати умову** , щоб створити нову умову.
3. Виберіть **назву кампанії** та **ім'я** профілю зі спадного списку.
4. Завантажити файл можна двома способами. Це контролюється конфігурацією *Record- sMovedToAllMatchedConditions* у *web.config* компонента *LCMGlobalUploader* .
    a. True – для кількох кампаній, де контакт задовольняє умови для кількох кампаній.
    b. False – на одну кампанію, де контакт завантажено в першу кампанію, яка відповідає умові.
5. Щоб увімкнути або вимкнути Advanced Builder **, перегляньте**статтю Умова попередньої збірки.
6. Натисніть **Завантажити**.

Глобальна конфігурація завантаження з використанням тексту та CSV

Щоб дізнатися, як виконати глобальну конфігурацію завантаження за допомогою Text та CSV, дивіться Конфігурація за допомогою тексту та CSV

Глобальна конфігурація завантаження за допомогою API.

Щоб дізнатися, як виконати глобальну конфігурацію завантаження за допомогою API, дивіться "Конфігурація за допомогою API" на сторінці 100.

Глобальна конфігурація завантаження з використанням JSON або фіксованої ширини

Щоб дізнатися, як виконати конфігурацію глобального завантаження за допомогою текстових або JSON-файлів, дивіться розділ «Конфігурація за допомогою JSON або фіксованої ширини» на наступній сторінці

Оновлення статусу глобального завантаження

1. Виберіть ідентифікатор глобального списку та натисніть **значок меню** в розділі **Дія**.
2. Залежно від поточного статусу в меню відображаються параметри. Виберіть відповідну опцію, щоб змінити статус.

Видалити глобальне завантаження

1. Виберіть ідентифікатор глобального списку та натисніть **значок меню** в розділі **Дія**.
2. Виберіть **Видалити**.

Поля

Поля	Опис
Глобальний ідентифікатор списку	Ідентифікатор списку, присвоєний додатком на момент завантаження.
Ім'я файлу	Ім'я файлу, який містив контакти для завантаження.
Завантажений час	Дата та час завантаження списку. В його основі лежить час, налаштований в налаштуваннях системи.
Оброблені	Кількість оброблених контактів зі списку.
Неперевершену	Кількість контактів, які не збіглися зі списку. Натисніть завантажити, щоб завантажити список неперевершених записів.
Помилка	Кількість контактів, які відображають помилку під час завантаження. Натисніть Завантажити, щоб завантажити список записів про помилки.
Кампанія «Глобальний список»	Розгорніть, щоб переглянути кількість контактів, завантажених у кожну кампанію

Статус	Визначте статус контактів. Активний - цей статус вказує на те, що список активний, тобто завантаження контакту відбулося успішно і контакти будуть доставлені на автообдзвін. Зупинено – цей статус вказує на те, що список зупинено. Контакти завантажуються у відповідні розсилки, але не доставляються на автообдзвін. Помилка - Всі контакти з цього списку не завантажені в файл

Поля	Опис
	Кампанії. Завершено – контакти успішно завантажено у відповідні кампанії.
Відсоток виконання	Відсоток виконання розраховується за формулою: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Дія	Запишіть дії, які потрібно виконати
Зупинити	Зупиняє контакти, завантажені в різні кампанії, і деліверинг на автообдзвін.
Почати	Відновлює доставку завантажених контактів на автообдзвін.
Постійна зупинка	Назавжди зупиняє доставку контактів із цього списку. Ця дія є незворотнім.

Конфігурація з використанням JSON або фіксованої ширини

Імпортувати 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** є новим , виберіть роздільник
3. Виберіть тип **файлу**.
    a. **Текст/CSV** - Виберіть це, щоб завантажити контакт з плоского файлу. Поля в плоскому файлі можуть бути розділені комою, Tab або нетиповим роздільником.
    b. **API** - Якщо ви не використовуєте плоский файл, ви також можете використовувати шаблон для завантаження контактів за допомогою API.
    c. **Інші- Якщо** ви вибираєте Інші, виберіть відповідний формат із Фіксованої ширини (форматовані текстові файли без заголовків) або JSON (опція за замовчуванням).

    Примітка: Якщо ви використовуєте додаток на локалізованій мові (крім англійської), збережіть файл контакту, розміщений для завантаження, в кодуванні UTF-8.
4. Якщо ви завантажуєте файл із файлу, виберіть файл для завантаження.

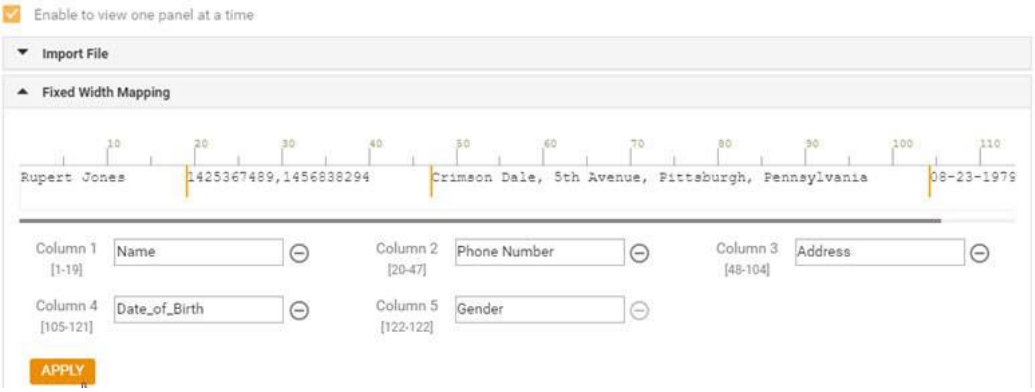
Примітка: переконайтеся, що ім'я файлу, яке ви розміщуєте для завантаження, починається з того самого рядка. Наприклад, ви регулярно отримуєте файли зі сторонньої програми (CRM) для завантаження. Якщо файл, який ви тут визначили, має Contact.txt, усі файли, розміщені сторонньою програмою, повинні починатися з цього імені. Сторонній додаток може додавати позначку часу або унікальний ідентифікатор для ідентифікації - наприклад, Contact_MMDDYYYY.txt або Contact_000001.txt відповідно. Якщо програма знаходить файл, який збігається з початковим рядком (в даному випадку, Contact.....), файл приймається для завантаження.

Примітка: Якщо ваш файл контакту містить необов'язкові бізнес-поля, заголовки файлів для цих полів не повинні містити жодних спеціальних символів Anywhere. Також стежте за тим, щоб заголовок файлу для цих полів не починався з числа. Якщо ви використовуєте спеціальний роздільник, виберіть роздільник, який ви використовували у файлі завантаження, щоб розділити поля даних.

Фіксована ширина

Цей параметр застосовується, лише якщо вибраний формат файлу – Інші .

1. Виберіть потрібний файл TXT, з'явиться розділ «Фіксована ширина».



2. Перший рядок даних з файлу відображається в шкалі символів. Він дозволяє розмежувати стовпці і визначити заголовки для кожного з них.
3. Натисніть на місця вздовж рядка даних, щоб позначити обмеження для кожного стовпця. На одну колонку допустимо максимум 128 символів.
4. Перший встановлений стовпець називається стовпцем 1, а наступні стовпці нумеруються відповідним чином. Діапазон символів також вказується для кожного стовпця. Діапазон для першого стовпця починається з 1. Кінцева точка колони є початковою точкою наступної.
5. Визначте заголовок для кожного стовпця в текстовому полі, присутній уздовж кожного з них.

   Примітка: для завантаження пропонуються лише файли TXT без заголовків. Якщо завантажено TXT-файл із заголовком, заголовок розглядається як запис. Про будь-яку

невідповідність заголовка не повідомляється в історії глобальних завантажень. Їх можна використати в папці «Журнал помилок» у розділі «Шлях глобального завантаження».

6. Щоб видалити стовпець, натисніть « **Видалити** » разом із ним і підтвердьте це у спливаючому вікні «Видалити підтвердження», що з'явиться. Останній стовпець не можна видалити.
7. Натисніть **кнопку ЗАСТОСУВАТИ** , щоб зберегти зміни. Після застосування зміни не можуть бути скасовані. Заголовки стовпців тепер заповнюються для зіставлення даних у наступних полях. Перейдіть до розділу «Картографування полів», щоб зіставити заголовки з полями.

Схема даних

1. Перейдіть до схеми даних. Всі поля у файлі шаблону відображаються у випадаючому меню. Визначте характеристики кожного з полів.
2. Виберіть тип даних із розділів «Float **»,** «String **»,** «Number **» і**«DateTime **».**
3. Якщо вибрано тип даних DateTime , виберіть

Формат. **Побудовник виразів**

1. Перейдіть до **Expression Builder** і натисніть **СТВОРИТИ НОВИЙ**.
2. Введіть ім'я виразу .
3. Виберіть Функцію з випадаючого списку. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми (поля заголовка у файлі завантаження) і поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**.
4. Натисніть **Налаштування** за параметром 1. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
5. Натисніть **Налаштування** за параметром 2. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
6. Натисніть **Налаштування** за параметром 3. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
7. Натиснітьь **Зберегти**.

Умова збірки

1. Перейдіть до умови **збірки** Tab. Тут відображаються умови збірки для кампанії та профілю. Користувач може відредагувати або видалити умову з **Дії**.
2. Натисніть **+ Додати умову** , щоб створити нову умову.
3. Виберіть **назву кампанії** та **ім'я** профілю зі спадного списку.

4. Завантажити файл можна двома способами. Це контролюється конфігурацією *Record- sMovedToAllMatchedConditions* у *web.config* компонента *LCMGlobalUploader* .
    a. True – для кількох кампаній, де контакт задовольняє умови для кількох кампаній.
    b. False – на одну кампанію, де контакт завантажено в першу кампанію, яка відповідає умові.
5. Щоб увімкнути або вимкнути Advanced Builder **, перегляньте**статтю Умова попередньої збірки.
6. Натисніть **Завантажити**.

Умова збірки відображає такі поля:

Ім‘я поля	**Опис**
Ідентифікатор послідовності	Це ідентифікатор послідовності кампанії, в якій відбувається процес контакту.
Кампанія	назва кампанії;
Ім’я профілю	Назва профілю.
Стан	Найменування умови.
Дія	Дія, яку потрібно виконати.

Конфігурація за допомогою API

Імпортувати файл

1. Натисніть значок + **Додати** та перейдіть до **Глобальна конфігурація** 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** є новим , виберіть роздільник
4. Виберіть **API** як тип **файлу**. Якщо ви використовуєте Глобальне завантаження API для завантаження контактів, виберіть цю опцію. Для цього потрібен шаблон (джерело даних), який містить контактні дані. Ви можете зіставити поля у файлі шаблону зі схемою даних, записати умови та завантажити контакти.
5. Введіть назву **шаблону**. Шаблон містить вимоги до вхідних даних, як це передбачено API.

Схема даних

1. Перейдіть до схеми даних. Всі поля у файлі шаблону відображаються у випадаючому меню. Визначте характеристики кожного з полів.

2. Виберіть тип даних із розділів «Float **»,** «String **»,** «Number **» і**«DateTime **».**
3. Якщо вибрано тип даних DateTime , виберіть

Формат. **Побудовник виразів**

1. Перейдіть до **Expression Builder** і натисніть **СТВОРИТИ НОВИЙ**.
2. Введіть ім'я **виразу**.
3. Виберіть Функцію з випадаючого списку. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми (поля заголовка у файлі завантаження) і поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**.
4. Натисніть **Налаштування** за параметром 1. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
5. Натисніть **Налаштування** за параметром 2. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
6. Натисніть **Налаштування** за параметром 3. Є три параметри, які ви можете вибрати для цього виразу. Для функцій «Ліворуч», «Праворуч», «Підрядок» і «Заміна» заповнюються всі поля схеми та поля системи. Виберіть один із них і натисніть **Вибрати**. Для всіх інших функцій, пов'язаних із датою, днем і часом, можна вибрати лише **Зараз**.
7. Натиснітьь **Зберегти**.

Умова збірки

1. Перейдіть до умови **збірки** Tab. Тут відображаються умови збірки для кампанії та профілю. Користувач може відредагувати або видалити умову з **Дії**.
2. Натисніть **+ Додати умову** , щоб створити нову умову.
3. Виберіть **назву кампанії** та **ім'я** профілю зі спадного списку.
4. Завантажити файл можна двома способами. Це контролюється конфігурацією *Record- sMovedToAllMatchedConditions* у *web.config* компонента *LCMGlobalUploader* .
    a. True – для кількох кампаній, де контакт задовольняє умови для кількох кампаній.
    b. False – на одну кампанію, де контакт завантажено в першу кампанію, яка відповідає умові.
5. Щоб увімкнути або вимкнути Advanced Builder **, перегляньте**статтю Умова попередньої збірки.
6. Натисніть **Завантажити**.

Підсумок бізнесу

Бізнес-результат - це диспозиція, задана 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 він сплачує залишок. Ваш опис може бути підтверджений для оплати. У цьому випадку можна ставитися до такого результату бізнесу як до Успіху. Ви можете налаштувати бізнес-результат, щоб закрити контакт, якщо він вдався. І навпаки, якщо власник кредитної картки відмовляється платити, ваш опис може бути «Відмовлено в оплаті», і ви можете встановити бізнес-результат як «Невдача». Знову ж таки, ви можете налаштувати бізнес-результат, щоб знову перенести контакт на пізніший термін.

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

Результати платформи синхронізації

Примітка: **Global_<name>_Wrap-up** застосовується до Webex Contact Center.

Примітка: Ви можете синхронізувати Nice CXone Disposition за допомогою кнопки SYNC DISPOSITION і створювати нові результати бізнес-активності. Це стосується і Nice CXone.

Бізнес-результати доступні агенту в робочій області.

Коли оператор синхронізує автообдзвін із програмою Campaign Manager, підсумкові коди витягуються та відображаються під **групою Global_<ім'я>_Wrap набору** . Campaign Manager надає пріоритет визначеному підсумковому коду над бізнес-результатом, встановленим у Agent Desktop.

Ви не можете додати новий бізнес-результат або видалити його з групи. Ви можете визначити «Батьківські результати» на наступній сторінці та змінити властивості бізнес-результатів, такі як **тип результату**, **час** перепланування, **максимальна спроба , пріоритет, оцінка** ліда тощо.

Додайте новий бізнес-результат

Група «Бізнес-Outcome»

1. Натисніть «Додати **»** та перейдіть до «Додати **бізнес-результат**».
2. Введіть **назву** та **опис** групи бізнес-результатів.
3. Натисніть Далі .

Результати для батьків

1. Перейдіть до розділу **Parent Outcomes** Tab та натисніть **Додати**.
2. Введіть **ім'я** батьківського результату та **опис батьківського результату**.
3. Натисніть **Зберегти** під Дія Tab.
4. Натисніть Далі .

Результат

1. Перейдіть до розділу **Outcome** Tab та натисніть **Додати**.
2. Введіть **ім'я результату** та виберіть батьківське **ім'я** з випадаючого списку.
3. Виберіть **тип** результату, наприклад Невдача або Успіх.
4. Введіть **час** перенесення, **максимальну спробу, пріоритет** і **оцінку** потенційного клієнта.
5. TURN **Закрити контакт** у положення **ON,** щоб замкнути контакт.
6. TURN Видалити **контакт** у положення **ON,** щоб видалити режим.
7. Натисніть **Зберегти** під Дія Tab.
8. Натисніть **Зберегти**.

Як редагувати або видаляти бізнес-результати

Користувач може редагувати та видаляти бізнес-результат.

Як відредагувати результат

1. Виберіть бізнес-результат і натисніть **Редагувати** в розділі **Дія** Tab.
2. Оновіть параметри та натисніть **Оновити**

групу. **Видалити результат**

1. Виберіть бізнес-результат і натисніть **Видалити** в розділі **Дія** Tab.
2. Прочитайте попередження та натисніть **Видалити** , щоб видалити результати діяльності

Поля

Поле	Опис
Опис групи бізнес-результатів	Опис групи бізнес-результатів
Ім'я батьківського результату	Ім'я батьківського результату

Опис результатів для батьків	Опис результату для батьків
Дія	Визначає дії, які необхідно вжити для досягнення результату. Користувач може редагувати або видаляти результат.
Результат	Назва результату. Результат - це диспозиція, встановлена агентом на основі результату взаємодії з клієнтом.
Тип результату	Визначає тип результату, такий як невдача або успіх
Перенести час	Визначає день і час, на які контакт має бути перенесений для отримання результату
Макс Ретрі	Це дозволена кількість повторних спроб, коли оператор встановлює бізнес-результат дзвінка. Після досягнення цього номера контакт набирається в наступний допустимий режим. Якщо інших допустимих режимів немає, програма продовжує повторювати цю спробу в цьому режимі, доки не буде досягнуто щоденних або глобальних спроб.
Пріоритет	Визначає порядок пріоритетності результату. Відрегулюйте номер відповідним чином, щоб доставити цей контакт з вищим пріоритетом.
Оцінка лідів	Це не стосується поточного випуску.
Закрити контакти	Вкажіть, чи потрібно закривати контакт чи ні.
Збережіть друковану плату	Можливість зробити персональний зворотний дзвінок тому ж оператору. Поточний підключений дзвінок є особистим контактом зворотного виклику, і після розпорядження його потрібно зберегти як контакт друкованої плати, TURN увімкнено перемикач Keep PCB. **Примітка**: Функція персонального зворотного дзвінка наразі недоступна. Його планують до майбутнього релізу.

Область, код міста та поштовий індекс

Розділ «Штат/область/поштовий індекс» забезпечує відповідність місцевим правилам телемаркетингу, керуючи часом дзвінків, кодами регіонів і поштовими індексами для конкретного штату. Він веде загальний список поштових індексів і кодів регіонів, зіставлених з відповідними штатами та часовими поясами, що дозволяє дотримуватися встановлених законом вимог щодо перебування осіб у допустимий час, включаючи вихідні та інші відповідні періоди.

Додати стан

Виконайте наступні дії, щоб додати новий стан:

1. Перейдіть до розділу **Стан/Область/Поштовий індекс** у Системному меню.
2. Перейдіть до «Стан» і натисніть **«Додати стан».**
3. Введіть назву штату .
4. Виберіть «Назва **зони»** з випадаючого списку.
5. Натисніть **Зберегти**.

Додати поштовий індекс

Виконайте наступні дії, щоб додати новий поштовий індекс:

1. Перейдіть за поштовим індексом Tab.
2. Натисніть Додати **поштовий індекс**.
3. Введіть поштовий **індекс**.
4. Виберіть «Назва **зони»** з випадаючого списку. Це обов'язкове поле.
5. Виберіть штат із випадаючого списку. Це теж обов'язкове поле.
6. Перемкніть **кнопку «Стан блокування** », щоб заблокувати статус, якщо потрібно.
    a. Якщо перемикач увімкнено, введіть дату **початку та час** , коли статус має бути заблоковано.
    b. Введіть дату **завершення та час** , щоб визначити, коли закінчиться блокування.
7. Натисніть **Зберегти** під Дія Tab, щоб зберегти запис.

Імпорт поштового індексу

Щоб імпортувати поштовий **індекс:**

1. Перейдіть до поштового індексу Імпорт.
2. Натисніть **«Вибрати файл»** і виберіть файл із поштовим індексом.
3. Зіставте поле із завантаженого файлу. Виберіть відповідні значення з випадаючого списку для картографування. Нанесіть **на карту поштовий індекс**, **назву** зони та **штат**. Це обов'язкові поля.
4. Натисніть **Імпортувати**.

Імпортуйте поштовий індекс для блокування або розблокування

Щоб імпортувати файл із поштовими індексами для блокування або розблокування:

1. Перейдіть до розділу **Блокування/Розблокування**.
2. Виберіть тип файлу в меню **Заблокувати** або **Розблокувати**.
3. Натисніть **«Вибрати файл»** і виберіть файл із поштовим індексом.
4. Виберіть **дату/час** початку та **дату/час** завершення для поштового індексу, який потрібно заблокувати або розблокувати.
5. Усі поля у вашому текстовому файлі відображаються у випадаючому списку в **розділі «Відображення** полів». Виберіть поштовий **індекс** у випадаючому меню для відображення.
6. Натисніть **Імпортувати**.

Як додати код міста

Щоб додати код міста:

1. Перейдіть до **Код** містаTab та натисніть **Додати код** міста.
2. Введіть **код** міста в числовому значенні.
3. Виберіть **«Назва** зон» зі спадного списку, щоб зіставити код міста.
4. Виберіть **штат** зі спадного списку.
5. TURN Статус блокування коду міста на **Увімкнено** або **Вимкнено**. Це дозволяє заблокувати та розблокувати код міста.
    a. Якщо перемикач увімкнено, введіть дату **початку та час** , коли статус має бути заблоковано.
    b. Введіть дату **завершення та час** , щоб визначити, коли закінчиться блокування.
6. Натисніть **Зберегти** під Дія Tab.

Імпорт коду міста

Щоб імпортувати код міста:

1. Натисніть **Імпортувати код** міста.
2. Натисніть **«Вибрати файл»** і виберіть файл з кодом міста.
3. Виберіть відповідне значення з випадаючого списку для зіставлення. Нанесіть **на карту код** міста, **назву** зони та **штат**. Це обов'язкові поля.
4. Натисніть **Імпортувати**.

Імпорт коду міста для блокування або розблокування

Додаток не доставляє контакти заблокованої зони на автообдзвін. Використовуйте функцію ЗАБЛОКУВАТИ / РОЗБЛОКУВАТИ функціонал Код міста для блокування доставки контактів.

Щоб імпортувати файл з кодами міст для блокування або розблокування:

1. Перейдіть до розділу **Код** міста> **Заблокувати/Розблокувати**.
2. Виберіть тип файлу в меню **Блокувати** або **Розблокувати**.
3. Натисніть **«Вибрати файл»** і виберіть файл з кодом міста.
4. Виберіть «Дата/час початку **» та** «Дата/час **завершення» для коду міста, який потрібно заблокувати або розблокувати.**
5. Виберіть **код** міста зі спадного меню для зіставлення.
6. Натисніть **Імпортувати**.

Як змінити код міста або поштовий індекс

1. Виберіть код міста або поштовий індекс і натисніть **«Редагувати** » в розділі «Дія».
2. Оновіть деталі. TURN увімкнено **перемикач Статус** блоку, щоб заблокувати код міста або поштовий індекс.
3. Натисніть **Зберегти**.

Після заповнення розділу Штат/ **Область/Поштовий індекс** перейдіть до створення Групи **станів**.

Поля

Поля	Опис
Поштовий індекс	Поштовий індекс, що складається з п'яти або дев'яти цифр.
Стан	Державна назва держави
Статус блокування	Визначає, чи заблоковано або розблоковано область або поштовий індекс
Дата/час початку	Дата й час початку блокування або розблокування поштового індексу
Дата та час завершення	Дата й час завершення блокування або розблокування поштового індексу
Дія	Дозволяє редагувати або видаляти код міста або поштовий індекс

Державне право

У деяких країнах окремі штати можуть мати різні правила телемаркетингу та протоколи викликів. Модуль «Право штату» дозволяє вказати час виклику для конкретного штату та інші вимоги до відповідності.

Розділ «Група державного права» дозволяє визначати групи держав і керувати ними. Ви можете налаштувати час виклику та інші параметри відповідності для цих груп, забезпечуючи дотримання застосовних законів і правил для кожної держави, що входить до групи.

Примітка: Юридичну групу штату можна зіставити з кількома кампаніями одночасно.

Приклад: держава може мати правила, згідно з якими телемаркетолог повинен дзвонити лише з 8:00 AM до 6:00 PM у будні дні та з 8:00 AM до 2:00 PM у суботу, без дзвінків у неділю. Ви можете налаштувати свою заявку таким чином, щоб контакти були доставлені для набору лише протягом цих годин, і будьте впевнені, що контакт не буде доставлено з порушенням законодавства штату.

Також може існувати комбінація законів - не обмежуючись цими прикладами:

Стан 1 - Дзвінки клієнту заборонені в будь-якому режимі з 9 PM до 6 ранку; на стаціонарний телефон Home дозволений лише з 7 ранку до 9 ранку, крім неділі; на мобільний дозволено тільки з 10 ранку до 2 PM з понеділка по п'ятницю. Також діють обмеження на голосову пошту.

Стан 2 - Дзвінки клієнту Home дозволені тільки з 6 PM до 8 PM крім неділі; стаціонарний телефон офісу дозволений тільки з 10 ранку до 1 PM з понеділка по п'ятницю; відсутність дзвінків у неділю; Ніяких небажаних SMS з 6 PM до 6 ранку.

Групи законодавства штату Tab дозволяють налаштувати вашу програму так, щоб вона відповідала встановленим законом вимогам щодо набору номера, надсилання повідомлень SMS/EMail або навіть голосової пошти. Окрім Групи законодавства штатів, переконайтеся, що ви налаштували Конструктор умов відповідності (CCB), який застосовує певну групу умов CCB до певних штатів. Ці групи законодавства штатів зіставлені з різними кампаніями для відповідного набору контактів. Група Sate Law Group може бути зіставлена з кількома кампаніями одночасно.

Щоб додати групи законодавства штатів:

1. Перейдіть до розділу **«Групи законодавства штатів» і натисніть «** Додати групу законодавства штату».
2. Введіть **назву** та **опис** групи для неї.
3. Натисніть значок+ , щоб додати кілька станів.
4. Щоб застосувати налаштування за замовчуванням, активуйте **перемикач За замовчуванням** у положення **Увімкнено**.

   Примітка: Деталі розділу за замовчуванням активні лише в тому випадку, якщо параметр За замовчуванням переведено в положення Увімк.
5. Для існуючих **груп** законодавства штатів **стан за замовчуванням** відображається в кінці після всіх інших штатів.
6. Виберіть назву **штату** з випадаючого списку.
7. Виберіть «Назва **зони»** з випадаючого списку.
8. Якщо вам потрібно додати стан, натисніть **«Додати стан»**. Зверніться до розділу «Додати стан» для отримання більш детальної інформації.
9. Введіть часовий проміжок, протягом якого можна набрати контакти для стану.

10. Якщо застосовно, натисніть **«Встановити час** дня», щоб визначити конкретні періоди часу для кожного дня тижня.

    Примітка: За замовчуванням період часу, визначений тут, застосовується до всіх днів тижня.

11. Натисніть **Створити** , щоб зберегти групу.

Режим

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб активувати цю конфігурацію.

1. Перемикач Увімкнути **всі режими Увімкнено** , щоб активувати всі режими.
2. Якщо **перемикач «Усі режими** » не активований, виберіть «Режим **»** із випадаючого списку.
3. Введіть **час** початку та **час** завершення. Ці поля визначають часовий проміжок, протягом якого активуються вибрані режими.
4. Натисніть **+** значок, щоб додати кілька режимів.

Групи комплаєнсу

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.

1. Перейдіть до **групи** відповідностіTab.
2. Перемістіть **доступні групи** відповідності до вибраної **групи**

відповідності. **Особливості державної юридичної групи**

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.

1. Активуйте опцію бажаного **часу** клієнта. При активації він гарантує, що будь-які спроби контакту здійснюються лише протягом часу, зазначеного клієнтом.
2. Активуйте **опцію «Прискорений набір** », якщо контакт потрібно доставити до Державної групи.

Виберіть Відпустка

1. Перейдіть до розділу **Holiday** Tab та виберіть **Holiday** for state.

   Примітка: У додатку відображаються свята на поточний і наступний рік.
2. Натисніть **Зберегти**.

Оновити законодавство штату

1. Виберіть назву штату або назву групи станів і натисніть **Редагувати**.
2. Оновіть дані та натисніть **Зберегти**.

Видалити закон штату

1. Виберіть назву штату або назву групи станів і натисніть **Видалити**.
2. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.

Поля

Поле	Опис

Найменування держави	Найменування держави
Назва групи	Найменування державних угруповань
Опис	Характеристика державної групи
Назва зони	Часовий пояс держпр
Час запуску та зупинки	визначає час початку та час зупинки, протягом якого можна набирати контакти для стану.
Глобальний вибір	Дає змогу вибрати одразу всі поштові індекси та коди міст
Поштовий індекс	Поштовий індекс штату
Код міста	Код міста
Дія	Дає змогу видаляти або редагувати стан або групу станів
Увімкнено всі режими	Включає всі режими відразу
Бажаний час для клієнта	Включає час, який вказує клієнт
Виберіть Відпустка	Дозволяє вибрати святкові дні, що діють для штату

Свята

Holidays визначає список свят на основі різних географічних регіонів з урахуванням свят, урочистостей, річниць народження тощо, а також зіставляється з кампаніями. Це дні, які зазвичай не проводяться кампанії. Ви можете додати святкові дні, які доступні в усьому додатку. Після додавання ви можете зіставити ці свята з різними кампаніями відповідно до вимог місцевої географії.

Додати нове свято

1. Натисніть **«Додати вихідний** » і введіть **назву** свята.
2. Введіть дату початку та дату завершення свята.
3. Натисніть **Зберегти**.
4. Виберіть вихідне **та** натисніть **Додати вихідне до кампанії**.
5. Виберіть відповідні кампанії у спливаючому вікні на карті. Щоб вибрати всі кампанії, установіть прапорець у рядку заголовка сітки.
6. Натисніть **Зберегти**.

Додати свято до кампанії

Ця функція активізує вас для пов'язування свята з кампанією. Для цього виберіть свято та натисніть **«Додати вихідне до кампанії»**. Виберіть кампанії, які ви хочете зіставити з обраним святом, і натисніть **Зберегти**.

Картографування свят

Функція Holiday Mapping дозволяє переглядати та керувати зв'язком між святами та відображеними на них камерами, що полегшує відстеження та оновлення цих зв'язків.

Примітка: Додати групу свят та імпортувати вихідні не включені в цьому випуску.

Поля

Поле	Опис
Назва свята	Назва для свята.
Дата початку	Дата початку свята
Кінцева дата	Дата закінчення свята.

URL-адреса

URL-адреса дозволяє вбудувати будь-яку користувацьку сторінку або веб-сайт у програму Campaign Manager, щоб запустити її з Campaign Manager. Це позбавляє від необхідності переглядати часто відвідувану веб-сторінку, відкриваючи інший браузер Tab.

Користувач може додавати, редагувати, включати, відключати або видаляти URL-адресу. Якщо ввімкнути в системне меню, відображається ярлик URL-адреси в меню «Система». Це допомагає отримати доступ до URL-адреси в один клік без необхідності переходити на цей екран.

Додати URL-адресу

Щоб додати нову URL-адресу:

1. Натисніть **Додати URL-адресу** та введіть назву **веб-сторінки**.
2. Введіть **URL-адресу та** опис **URL-адреси** .
3. Натисніть **URL Логотип** URL або Логотип URL і виберіть зображення.
4. Натисніть **Зберегти**. URL-адреса додається до списку.
5. Якщо потрібно, увімкніть опцію **Увімкнути до** меню, щоб відобразити ярлик цієї URL-адреси в меню Система. Це допоможе вам отримати доступ до URL-адреси одним

клацанням миші без необхідності переходити на цей екран.

Оновити URL-адресу

1. Виберіть URL-адресу, яку потрібно оновити, і натисніть **Редагувати**.
2. Оновіть дані та натисніть **Зберегти**.

Видалити URL-адресу

1. Виберіть URL-адресу, яку потрібно оновити, і натисніть **Видалити**.
2. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.

Поля

Поле	Опис
Ім’я	Назва url
Опис	Опис url
URL-адреса	Уніфікований покажчик ресурсу (URL) програми для налаштування
Увімкнути в меню	Відобразіть ярлик цієї URL-адреси в меню «Система». Це допоможе вам отримати доступ до URL-адреси одним клацанням миші без необхідності переходити на цей екран.
Дія	Дозволяє видаляти або редагувати URL-адресу

Профіль

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

Створити профіль

Щоб додати профіль:

1. Натисніть + **Додати** , щоб створити новий профіль.
2. Виберіть **Тип** профілю з випадаючого списку. Виберіть один із таких варіантів:
    a. Виберіть **Завантажити контакти** , щоб передати контакти для доставки на автообдзвін.
    b. Виберіть **«Очистити контакти** », щоб очистити контакти в базі даних перед новим завантаженням.

c. Виберіть **Відповідність** , щоб завантажити контакти DNC/NDNC/PEWC/CPT. Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути конфігурації PEWC та CPT.

d. Виберіть **Код** міста, щоб завантажити коди міст.

e. Виберіть **Поштовий індекс** , щоб завантажити поштові індекси.

3. Введіть **ім'я** профілю та виберіть ідентифікатор **кампанії,** який потрібно зіставити з профілем.

   Примітка: ідентифікатор кампанії застосовується до типу профілю завантажуваних контактів і контактів для очищення.

4. Введіть шлях **до**профілю. Якщо ви розміщуєте контакти з Amazon S3, перегляньте статтю Розміщення контакту в Amazon S3.

   Примітка: У локальному середовищі шлях профілю можна редагувати, але в хмарному середовищі він не редагується.

5. Натисніть **Продовжити**.

Тип профілю

Якщо вибрано тип профілю «Завантажити контакт»,

перегляньте розділ «Завантажити тип профілю контактів».

Якщо тип профілю – Scrub Contact, дивіться розділ Тип

профілю скрабування.

Якщо вибрано тип профілю «Відповідність», перегляньте розділ «Тип профілю відповідності».

Якщо вибрано тип профілю «Код міста» або «Поштовий індекс», перегляньте розділ «Код міста» або «Тип профілю поштового індексу».

Поля

Поле	Опис
Тип завантаження	Тип завантаження, яке потрібно виконати.
Завантажити контакти	Дозволяє вивантажувати контакти для доставки на автообдзвін.
Скрабування контактів	Дозволяє очистити контакти в базі даних додатку перед новим завантаженням.
Відповідності	Дозволяє завантажувати контакти DNC/NDNC/PEWC.
Код міста	Дозволяє завантажити код міста.
Поштовий індекс	Дозволяє завантажувати поштові індекси.

Ім’я профілю	Найменування профілю .
Ідентифікатор кампанії	Відображає список ідентифікаторів кампаній.
Шлях профілю	Шлях профілю.
Форматований файл	Контакти доступні у форматованому файлі з різними полями, відокремленими роздільником, наприклад вертикальна (|), тильда (~) тощо, або файлом, розділеним комами.

	Ці файли можуть бути як поміщені на локальний диск, загальний шлях, так і на Amazon S3, Simple Storage Ser- vice.
База даних	Контакти доступні в таблиці бази даних або View і можуть бути завантажені безпосередньо в камеру з бази даних. Наразі додаток підтримує завантаження лише з бази даних SQL. Вивантаження контактів через базу даних, таблицю або перегляд можна запланувати лише один раз на добу у час, налаштований у полі Час виконання профілю.
Salesforce CRM	Контакти, доступні в кампанії Salesforce, завантажуються в кампанії додатків. Ці контакти набираються, а результати, отримані з автообдзвону Cisco CCE, оновлюються назад у програму Salesforce CRM.
Назва кампанії SF	Тут заповнюються всі кампанії, створені користувачем, що увійшов у систему в Salesforce CRM. Виберіть один із випадаючого списку. Якщо користувач, який увійшов у систему, є адміністратором, заповнюються всі кампанії, створені в Salesforce CRM.
Статус члена SF	Контакти (учасники) в Salesforce CRM пов'язані з різними статусами, такими як Відправлено, Завантажено, Відповідь, Помилка тощо. Ці статуси відображаються тут у вигляді прапорців. Виберіть статуси мемберів, які ви хочете імпортувати в кампанію Cam- paign Manager. Ви можете вибрати кілька статусів учасників.
Роздільник	Список символів, що розділяють різні поля у файлі завантаження контакту
Ім'я сервера	Ім'я сервера баз даних
Пріоритет	Пріоритет, який ви хочете встановити для цього контакту. Чим вищий пріоритет, тим раніше контакт доставляється до автообдзвону. Якщо ви не виберете пріоритет, за замовчуванням усі контакти оброблятимуться з однаковим пріоритетом. Після набору пріоритет цих контактів змінюється залежно від стратегії контакту.

Назва зони	Нанесіть на карту часовий пояс для контактів; Набір номера залежить від часового поясу клієнта. Виберіть один із таких варіантів: Часовий пояс (визначений користувачем), Часовий пояс для конкретної кампанії, Часовий пояс для конкретного поштового індексу та Область-спеціалізація.

	Часовий пояс Cific, часовий пояс для конкретного штату та часовий пояс із поштовим індексом.
Часовий пояс	Це визначене користувачем поле у файлі завантаження списку контактів. Назва поля залежить від заголовка, встановленого користувачем у файлі завантаження контакту. Контакти набираються залежно від цього часового поясу.
Часовий пояс для конкретної кампанії	Контакти набираються в часовому поясі, в якому працює кампанія.
Поштовий індекс Конкретний часовий пояс	Набір контактів здійснюється відповідно до часового поясу, в якому розташовано перетин поштового індексу та додаткового поштового індексу (якщо є). Для цього програма також перевіряє наявність будь-якого вказаного додаткового поштового індексу.
Часовий пояс для конкретної місцевості	Часовий пояс для конкретного регіону – контакти набираються залежно від часового поясу, в якому розташовано контактну зону та поштовий індекс на рівні режиму (якщо є). Для цього програма також перевіряє поштовий індекс, налаштований у розділі Mode Mapping.
Часовий пояс для конкретного штату	Набір контактів здійснюється на основі часового поясу, в якому вказано географічний стан контакту.
Область-поштовий індекс Конкретний часовий пояс	Набір контактів здійснюється на основі часового поясу, комбінації зони контакту та розташування поштового індексу.
Роздільник площі	Розділювач використовується для поділу компонентів контактного телефонного номера. Цей параметр увімкнено, лише якщо у полі «Назва зони» — часовий пояс для конкретної зони.
Найменування держави	Географічна держава, до якої належать ці контакти.

Код міста	Код міста, що застосовується до контактів. Виберіть «Початок» на панелі з номерами. Це перший символ, з якого починається код міста. Наприклад, якщо ваш номер телефону складається з 12 цифр, а код міста починається з першої цифри, виберіть 1 на панелі з номерами. Виберіть «Довжина» на панелі з цифрами. Це кількість символів у коді міста з початку. Наприклад, якщо ваш номер телефону складається з 12 цифр, а код міста складається з трьох цифр від першої цифри, виберіть 3 з номера

	Панелі.
Поштовий індекс	Поштовий індекс стосується контактів.
Додатковий поштовий індекс	Додатковий поштовий індекс застосовується до контактів. Примітка: Налаштування файлу конфігурації контролює кожну місію до функції Додатковий поштовий індекс.
Додатковий поштовий індекс	Додаток пропонує можливість зіставити контакт з кількома поштовими індексами та визначити вікно, яке викликає вас, яке перетинається з усіма часовими поясами, пов'язаними з цими поштовими індексами. Система дозволяє завантажувати для дзвінків максимум два поштові індекси, пов'язані на рекордному рівні, і по одному поштовому індексу на кожному рівні контактного номера телефону. Система набирає ці номери через взаємно взаємообмінний проміжок часу за всіма нанесеними на карту поштовими індексами на рекордному рівні та номером телефону, на який ви телефонуєте.
Контактний момент	конкретну дату та час для набору контакту.
Формат дати моменту	Формат дати для Contact Moment. Доступні варіанти формату дд-ММ-рр, дд/ММ/рр, ММ-дд-рр, ММ/дд/рр, рр-ММ-дд, рр/мм/дд, дд-ММ-рррр, дд/ММ/рррр, ММ-дд, ММ-дд/рррр, ММ/дд/рррр, рррр-ММ-дд та рррр/мм/дд.
Ідентифікатор оператора	Ідентифікатор агента для контакту.
Оцінка лідів	Допомагає визначити найбільш перспективних клієнтів, з якими можна зв'язатися в рамках кампанії. Ця оцінка доступна як частина стратегії вибору контактів і може бути встановлена під час завантаження або завершення, а також під час визначення результату бізнесу / телефонії.
Ідентифікатор пристрою	Унікальний ідентифікатор пристрою, на який надсилаються сповіщення про автентифікацію особи. Ідентифікатор пристрою може бути номером мобільного телефону, ідентифікатором програми або ідентифікатором мобільного обладнання.

Суб'єкт	Рядок теми повідомлення електронної пошти.
Тіло	Текст повідомлення електронної пошти.
Вкладення	Шлях до вкладеного файлу, який іде з повідомленням електронної пошти. Переконайтеся, що файл завантаження контакту містить поле, яке показує, що шлях до вкладеного файлу розташований у відображеному шляху.

SMS Поля	Зіставте поле з розкривного списку Повідомлення.
Час жити	Time to Live – це термін дії цього списку завантажених контактів, щоб мати можливість набирати номер у різних інших конфігураціях на консолі Campaign Manager. У календарі виберіть дату початку для параметра «Час життя». Час життя розраховується за кількістю днів, указаних у відповідному полі в картографованій кампанії.
Перезаписати	На рівні кампанії всі наявні контакти в списках закриваються, а завантаження розглядаються як нові повідомлення. На рівні списку всі існуючі контакти, що стосуються цього списку, закриваються, а завантажені файли розглядаються як нові контакти для цього списку.
Додати	Якщо рівень завантаження – Кампанія, створюється новий список. Якщо рівень завантаження – Список, контакти додаються до наявних контактів у списку. Для вибору активовано пункт «Дублювати фільтр». Фільтр дублікатів здійснює пошук у файлі та вивантажує унікальні дані, не допускаючи дублікатів, відфільтрованих на основі бізнес-полів.
Оновлювати	Якщо рівень завантаження – Кампанія, оновлює поля бізнесу для відфільтрованих контактів.
Фільтр NDNC	Гарантує, що контакти, позначені як національні «Не дзвонити», не завантажуються.
Фільтр DNC	Стежить за тим, щоб контакти, позначені як «Не дзвонити», не завантажувалися.
Тип	поле, на якому застосовуються фільтри NDNC або DNC.
Інтервал (хв)	вказати час заявки на пошук файлу контактів Sales- force CRM
Часовий слот	Укажіть час, протягом якого програма Campaign Manager має шукати файл контакту Salesforce CRM.

Дотримання конфіденційності

Дотримання конфіденційності допомагає контакт-центру дотримуватися Закону Каліфорнії про конфіденційність споживачів (CCPA) та Загального регламенту захисту даних (GDPR). Це дає змогу адміністратору шукати й експортувати або псевдонімізувати особисту інформацію (PII) певного контакту. Ідентифікаційна інформація може включати номер телефону, ідентифікатор електронної пошти або будь-які бізнес-дані, завантажені як частина списку потенційних клієнтів у кампанії.

Рекомендується ввести повну контактну інформацію, таку як номер телефону або ідентифікатор електронної пошти, для подальшого пошуку та псевдонімізації.

Під час псевдонімізації контакт знеособлюється шляхом його маскування.

Приклад: Після псевдонімізації 1223334444 стає 12XX33XX44, а someone@example.com стає soXXonXXexXXplXXcoX.

Експорт або псевдонімізація

Експорт або псевдонімізація дозволяє користувачеві безпосередньо шукати контакт, використовуючи відповідний номер телефону, ідентифікатор електронної пошти або ідентифікатор клієнта.

Виконайте наведені нижче дії, щоб псевдонімізувати або експортувати контакт безпосередньо:

1. Виберіть тип контакту з розділів **«Номер** телефону», **«Ідентифікатор електронної пошти»** та **«Ідентифікатор** клієнта». Введіть відповідне значення.

   Примітка: для пошуку контакту можна використовувати не більше двох телефонних номерів, основного та альтернативного номера телефону.

2. Натисніть **Пошук**. Під час пошуку заповнюються записи з бази даних.

   Примітка: У результаті пошуку також вказується відповідний ідентифікатор запиту контакту, якщо він збігається з будь-яким із запитів на дію, розміщених агентами.

3. Натисніть **Експортувати** , щоб завантажити результати пошуку у файл CSV.
4. Натисніть **PSEUDONYMIZE,** щоб псевдонімізувати контакт, і натисніть **OK** у діалоговому вікні підтвердження.

Запит агента

У додатку агенти можуть надсилати запити клієнтів на псевдонімізацію або доступ до особистої інформації клієнтів адміністраторам. Запити автоматично відстежуються і доступні в консолі для подальших дій. Адміністратор може обробляти запити.

1. Перейдіть до **Запиту** агента, і на сторінці відобразяться всі запити.
2. Увімкніть параметр **«Показувати** лише запит на розгляд», щоб переглянути запит на очікування з отриманим статусом.
3. Натисніть **Позначити як виконаний** у розділі Дія Tab, щоб завершити запит. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.
4. Натисніть **Ідентифікатор** запиту, який перейде до розділу Експорт/Псевдонімізація Tab, де деталі записів заповнюються автоматично.
5. Натисніть **Експортувати** , щоб експортувати запис як файл CSV. Увімкнено кнопки EXPORT та PSEUDONYMIZE. Якщо запит стосується експорту ідентифікаційної інформації, кнопка PSEUDONYMIZE вимкнена.

6. Натисніть **PSEUDONYMIZE** і натисніть **OK** у діалоговому вікні підтвердження псевдонімізації, щоб розпочати процес псевдонімізації.

   Примітка: Запит агента Tab застосовується тільки до агентів, які використовують Acqueon Desktop.

У цьому розділі відображаються такі поля:

Поле	Опис
Ідентифікатор запиту	Унікальний ідентифікатор, що відповідає запиту.
Тип запиту	Вказує тип запиту – для псевдонімізації або для експорту ідентифікаційної інформації.
Номер телефону	Номер телефону, на який було висунуто запит.
Ідентифікатор електронної пошти	Ідентифікатор електронної пошти відповідного контакту.
Ідентифікатор клієнта	Поле бізнесу, що відповідає контакту, як налаштовано.
Ім’я клієнта	Найменування замовника
Статус	Статус запиту, як-от Запит отримано, оброблено та виконано
Ім’я оператора	Ім'я та прізвище агента, який звернувся із запитом.
Коментарі агента	Коментар до запиту.
Дія	Відображає кнопку «Позначити як завершену». Натискання кнопки змінило відповідний статус запиту як ВИКОНАНО, і кнопка відключається для відповідного запиту.

Шаблон листа

Користувач може встановити шаблони листів, які будуть надсилатися для кожного запиту, ініційованого операторами. Користувач може мати кілька шаблонів для кожного типу запитів, таких як Access або Псевдонімізувати.

Використовується розділ Access, де задається шаблон електронної пошти для запитів на доступ до PII клієнтів. Розділ Pseud- onymize використовується там, де задається шаблон електронної пошти для запитів на псевдонімізацію PII клієнтів.

Виконайте наступне в меню Access and Pseudonymize Tab:

1. Виберіть поштовий сервер **,** з якого мають надсилатися електронні листи на тригерні запити операторів.
2. Введіть адресу електронної пошти одержувача в **поле «Кому** ». Введіть кілька електронних адрес, використовуючи кому (,) як роздільник.
3. Введіть тему електронного листа
4. Введіть кількість днів інтервалу в полі **«Нагадувати що»** та час, щоб встановити нагадування для електронного листа.
5. Введіть вміст електронного листа в текстове поле та натисніть **«Зберегти**».

Поле

Поле	Опис
Сервер електронної пошти	Поштовий сервер.
Дія	Це адреса електронної пошти одержувача.
Суб'єкт	Визначає тему електронного листа.
Нагадайте кожному	Кількість днів інтервалу для відправки нагадування на Email.
За часом	Встановіть час, коли нагадування має з'явитися.
Контент електронної пошти	Контент електронної пошти в текстовому полі. Використовуйте відкриту фігурну дужку ({), щоб вибрати з доступних полів для введення, які будуть вставлені в Електронний лист.

Інші налаштування

Ви можете виконати наступне:

Лічильник 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 вести підрахунок кожної повторної спроби, яка була набрана з програми.

Перейдіть до **інших налаштувань** > **лічильник спроб**. Виберіть групу результатів, оновіть обов'язкові поля, увімкніть або вимкніть потрібні поля та натисніть **ЗБЕРЕГТИ**. На сторінці відображаються такі параметри:

Поле	Опис
Результати	Перелічує всі результати телефонії
Тип	Тип результату для кожного результату, наприклад Результат телефонії

Тип РРК	Дозволяє встановити тип результату як RPC Type або Non-RPC Type. Ви не можете додати жодного нового результату телефонії. Ви можете змінити лише призначений тип результату з RPC на Non-RPC або навпаки. Контакт із правою стороною (RPC) – це телефонія або бізнес-результат, коли ви можете підтвердити, що особа, з якою ви мали намір зв'язатися, відповіла на ваш голосовий дзвінок. Non -RPC Contact (Non -RPC) — це результат телефонії, коли на ваш голосовий дзвінок не відповідає призначена особа. Наприклад, автовідповідач, факс, немає відповіді і так далі

Глобальна спроба	Максимальна кількість повторних спроб, яку можна зробити для набору кожного контакту в кампанії. Контакти не набираються після завершення глобальних спроб.
Щоденні повторні спроби	Це максимальна кількість спроб, яку можна зробити для набору кожного контакту за день для розсилки.
Режим повторної спроби	Це максимальна кількість повторних спроб, яку можна зробити, перш ніж перейти до наступного режиму. Однак, якщо ліміт повторних спроб результату досягнуто раніше, набір виконується в наступний доступний режим. Якщо другий режим недоступний, набирається єдиний доступний режим, доки не буде досягнуто денного та/або глобального ліміту повторних спроб.
Повторна спроба результату	Це максимальна кількість повторних спроб, яку можна зробити, перш ніж перейти до наступного режиму. Однак, якщо ліміт повторних спроб режиму досягнуто раніше, набір виконується в наступний доступний режим. Якщо другий режим недоступний, набирається єдиний доступний режим, доки не буде досягнуто денного та/або глобального ліміту повторних спроб.
Повторна спроба вікна	Це максимальна кількість повторних спроб, яку можна зробити у вікні виклику.
Результат дзвінка в реальному часі	Установіть прапорець для програми, щоб вважати цей результат результатом дзвінка в реальному часі (як дзвінок, на який відповів клієнт). Результат дзвінка в реальному часі використовується для розрахунку відсотка покинутих дзвінків.

Вимір

Dimension дає змогу створювати персоналізовані звіти. Campaign Manager надає широкий спектр звітів у реальному часі та історичних звітів. Кампанії мають бізнес-параметри, деякі з них обов'язкові, а деякі необов'язкові, налаштовані відповідно до певних вимог конкретної кампанії.

Наприклад, канал збуту може бути другим бізнес-параметром в одній кампанії та п'ятим в іншій. На рівні кампанії можлива звітність за параметрами бізнесу. Однак на рівні підприємства, якщо вам потрібна інформація про продажі в різних каналах і в різних кампаніях, Dimension – це те, що вам потрібно. Ви можете зіставляти схожі параметри бізнесу в різних кампаніях, незалежно від того, де вони налаштовані, в одному параметрі.

1. Перейдіть до розділу **Dimension** Tab та натисніть **CREATE DIMENSION.**
2. **Додайте назву** параметра та **опис**.

3. Введіть значення **розміру** , наприклад «Кредитна картка», «Дебетова картка», «Платіжна картка» або «Картка постійного покупця» для типу картки «Зайнятість». Якщо вам потрібен настроюваний звіт із групуванням даних корпоративного рівня про кредитну картку, ви можете ввести в це поле Кредитна картка.
4. Щоб додати більше значень, натисніть **Додати** та додайте значення **параметра**.
5. Натисніть

Зберегти.

Видалити

параметр

Щоб видалити існуючі значення, скористайтеся **кнопкою Видалити** .

Оповіщення

Campaign Manager складається з різних компонентів і сервісів. Всі вони повинні працювати в тандемі, щоб додаток функціонував безперебійно і безперебійно.

Alerter – це самовизначувана функція в додатку, яка сканує всі служби та компоненти для належної роботи. Якщо якась служба не працює, сповіщувач надсилає сповіщення електронною поштою на вказаний ідентифікатор електронної пошти, який налаштовано тут. Ви можете налаштувати оповіщення електронною поштою для одержувачів тут. Це допомагає адміністратору автообдзвону вжити коригувальних заходів.

1. Перейдіть до **Alerter** Tab.
2. Введіть **адресу електронної пошти** відправника. Це відображається в полі Від, коли сповіщувач надсилає електронний лист лише тоді, коли:
    a. Будь-який компонент зупиняється або починає працювати
    b. Будь-яке сповіщення, викликане приймачем SNMP. Дивіться розділ Налаштування електронної пошти.
    c. Налаштованому одержувачу надсилається запланований звіт.
3. Введіть адресу сервера **SMTP** , з якої надсилається електронний лист, і порт # **SMTP** , який зарезервовано для сервера SMTP.
4. Введіть **ім'я** користувача для сервера SMTP та **пароль** для сервера SMTP.
5. Введіть **ідентифікатор** електронної пошти одержувача. Електронний лист з оповіщенням надсилається на цю електронну адресу.
6. Щоб додати більше одержувачів, натисніть **Додати** та додати **ідентифікатор**електронної пошти.
7. Натисніть

Зберегти. **Як**

видалити

одержувача

Щоб видалити одержувачів, скористайтеся **кнопкою Видалити** . Натисніть **Зберегти**.

Поля

Поле	Опис
Унікальний ідентифікатор	Найменування унікального ідентифікатора. Допомагає в наданні унікальної ідентифікації

	в однакові бізнес-поля в кількох кампаніях.
Спільне поле	Ідентична назва поля компанії
Тип даних	Тип даних для бізнес-параметра, як-от - Число, для числових даних. - Float, для чисел з десятковими значеннями. - DateTime — для значень, які представляють дату й час. Якщо ви вибрали цей тип даних, виберіть потрібний формат дати в полі Формат. - Рядок для буквено-цифрових даних, які містять будь-який символ.
Назва виміру	Найменування розміру. Dimension допомагає створювати настроюваний звіт.
Опис	Опис розмірів
Значення параметра	визначає значення, для якого потрібно створити настроюваний звіт із групуванням даних на рівні введення, таких як кредитна картка, дебетова картка
Електронна пошта відправника	Ідентифікатор електронної пошти, з якого сповіщувач надсилає лист
SMTP	Ім'я сервера, з якого надсилається електронний лист
Порт SMYP	Порт, який зарезервовано для сервера SMTP
Ім’я користувача	Ім'я користувача для сервера SMTP, який Campaign Manager використовує для надсилання електронних листів
Пароль	Пароль для аутентифікації користувача
Ідентифікатор електронної пошти одержувача	На цю електронну пошту надсилається електронний лист з оповіщенням

Перепризначення агентів

Примітка: Функція перепризначення агентів не підтримується в поточному випуску. Це дає змогу користувачам перепризначити агента, який наразі зіставлений із контактом.

Фільтр

Щоб створити фільтр, виконайте такі дії:

1. Виберіть **ідентифікатор** агента, щоб призначити дзвінок. Ви можете вибрати кілька ідентифікаторів агентів.
2. Щоб переглянути лише видалених агентів у розділі « **Ідентифікатор** агента», активуйте опцію **«Показувати лише видалених агентів»**
   Варіант.
3. Виберіть дату початку дзвінка **та дату** його завершення **.**
4. Якщо потрібно, установіть прапорець **«Свіжий контакт** », щоб включити нові контакти в результат.
5. Виберіть **Кампанію** зі списку. Ви можете додати кілька кампаній.
6. Якщо потрібно, користувач може встановити перемикач «Умова збірки» в положення **«Увімкнено»**. Дивіться **Стан** збірки.
7. Натисніть **«Показати контакти** », щоб заповнити контакти відповідно до встановлених умов. Відображаються такі параметри:

Поля	**Опис**
Виберіть	Прапорець для вибору конкретного контакту.
Ідентифікатор кампанії	Ідентифікатор розсилки, призначений контакту.
Ідентифікатор контакту	Ідентифікатор контакту, призначений контакту.
CallType (Тип дзвінка)	Тип виклику для виклику, наприклад Звичайний або Зворотний дзвінок.
CallBackStartDate	Дата і час здійснення зворотного дзвінка.
Режими дії	Виклик режимів, які діють для цього зворотного виклику.
Ідентифікатор списку	Ідентифікатор списку, з якого було завантажено цей контакт.
Статус	Статус контакту із зазначенням «Відкрито», «Перенесено» тощо.
Ідентифікатор кампанії	Кампанія, в яку завантажено цей контакт.
Ідентифікатор оператора	Ідентифікатор агента призначив цей контакт.
ПопередняАгент	Цей контакт був призначений попереднім агентом.

8. Користувач може переглядати контакти на основі фільтра, **Вибрати все** та **Глобального вибору**. Параметр «Вибрати все» використовується для вибору всіх контактів на поточній сторінці, а «Глобальний вибір» використовується для вибору всіх заповнених контактів на всіх сторінках. Щоб перепризначити агента:
9. Натисніть **«Дія** », щоб перепризначити вибрані контакти іншим агентам. У цьому випадаючому списку відображаються лише активні агенти.
10. Введіть **ідентифікатор** агента. Натисніть **«Оновити час** », якщо новому оператору потрібно обробити дзвінок в інший час. Оновіть **час** початку та завершення .
11. Натисніть **Перепризначити агента**.

Поля

Поля	Опис

Свіжий контакт	Додайте свіжі контакти
Ідентифікатор кампанії	Ідентифікатор розсилки, призначений контакту
Ідентифікатор контакту	Ідентифікатор контакту, призначений контакту
CallType (Тип дзвінка)	Тип дзвінка для дзвінка - Звичайний або Зворотній дзвінок
CallBackStartDate	Дата і час здійснення зворотного дзвінка
Режими дії	Режими, які діють для цього дзвінка зворотного виклику
Ідентифікатор списку	Ідентифікатор списку, з якого було завантажено цей контакт
Статус	Статус контакту, як-от відкрито, перенесено тощо
Ідентифікатор оператора	Ідентифікатор агента, призначений контакту
ПопередняАгент	Попередній агент був призначений для такту
Сфера бізнесу	Список доступних полів бізнесу
OptionalBusinessField	Відображає доступні необов'язкові поля для роботи
Дія	Надає можливість перепризначити агента

Глобальні бізнес-параметри

Це бізнес-поля, які використовуються в кампаніях. Крім того, ви можете створювати унікальні та загальні поля для глобального використання в кампаніях або в Конструкторі умов відповідності (CCB). Загальна кількість дозволених полів бізнесу в кампанії становить 30, включаючи 5 унікальних і поширених полів, на додаток до 25 бізнес-полів, дозволених на рівні кампанії.

- Унікальний ідентифікатор – ці поля можна використовувати для створення бізнес-полів, як-от ідентифікатор клієнта, ідентифікатор облікового запису тощо.
- Спільне поле – ви можете використовувати ці поля для створення бізнес-полів, як-от суми, кількість днів тощо.

Наприклад, ідентифікатор клієнта може бути полем компанії в кампаніях, для яких необхідне групування у звітах. Ідентифікатор клієнта може бути першим бізнес-полем у кампанії А, шостим у кампанії Б і десятим у кампанії С. Якщо створити це поле як поле унікального ідентифікатора, можна групувати дані з цих полів.

Щоб створити бізнес-параметр:

1. Увімкніть **унікальний ідентифікатор 1** і натисніть **Ok** у спливаючому вікні підтвердження.

   Примітка: Коли ви зберігаєте та вмикаєте цей унікальний ідентифікатор 1, усі унікальні ідентифікатори, налаштовані для різних кампаній, перезаписуються цим значенням.
   Ви повинні включати файли послідовно. Ви не можете ввімкнути Унікальний ідентифікатор 2 перед увімкненням Унікального ідентифікатора 1. Те саме правило застосовується і для загальних полів.
2. Введіть **унікальний ідентифікатор 1**.
3. Виконайте кроки 1–2 для **Унікального ідентифікатора 2** та **Унікального ідентифікатора 3**.
4. Увімкніть **Загальне поле 1** і введіть ім'я поля.
5. Виберіть **тип даних із розділів** «Рядок **»,** «Число **»** та **«З плаваючою комою**».
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 будь-які зміни або видаляти будь-які з цих параметрів. Ця дія є незворотнім.

Сфери бізнесу

1. Перейдіть до розділу **«Бізнес-поля** » та натисніть **+ДОДАТИ**.
2. Введіть **назву** файлу компанії та **тип** даних.

   На що слід звернути увагу:
   а. Не починайте назву поля компанії зі спеціального символу або цифри. Ви можете використовувати спеціальний символ або цифру між назвами полів компанії.
3. Натисніть **Зберегти**.
4. Натисніть **Редагувати** в розділі **Дії** Tab, щоб оновити деталі, і натисніть **Зберегти**.

Поля

Поле	Опис
Унікальний ідентифікатор	Найменування унікального ідентифікатора. Допомагає забезпечити унікальну ідентифікацію однакових сфер бізнесу в кількох кампаніях.
Спільне поле	Ідентична назва поля компанії
Тип даних	Тип даних для бізнес-параметра, як-от - Число, для числових даних. - Float, для чисел з десятковими значеннями. - DateTime — для значень, які представляють дату й час. Якщо ви виберете цей тип даних, виберіть бажаний формат дати в

	Поле «Формат». - Рядок для буквено-цифрових даних, які містять будь-який символ.
Назва поля бізнесу	Назва сфери діяльності.

Високий статус доступності

Він надає уявлення про високий статус доступності вашого орендаря.

Статус HA показує стан сервера, на якому працює ядро, і попереджає вас про необхідність усунення неполадок з іншим сервером, який не працює. Статус як основного, так і додаткового серверів представлений так:

- UP - Сервер запущений і працює. Вона представлена в зеленому кольорі.
- STANDBY - Сервер знаходиться в режимі очікування і представлений жовтим кольором.
- DOWN - Сервер не працює і представлений червоним кольором.

Аутентифікація особи

Примітка: Identity Authentication Tab відображається в системному меню лише у випадку, якщо активовано конфігурації серверної частини.

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.

Аутентифікація особи допомагає переконатися, що підприємство зв'язалося з потрібною

людиною. Наприклад:
Якщо підприємство, наприклад банк, вимагає від клієнтів пройти автентифікацію для певного процесу, Campaign Manager надсилає контактам автентифікацію перед дзвінком, пропонуючи клієнтам запланувати час виклику. Якщо клієнт відповів протягом порогового часу, клієнту дзвонять/не дзвонять на основі його відповіді. У разі відсутності відповіді від клієнта, додаток набирає контакт, POST пороговий час. Після успішної автентифікації перед дзвінком оператор просить клієнта провести аутентифікацію особи під час дзвінка за допомогою віджета автентифікації особи.

Користувач може створити нове, оновити або видалити ім'я автентифікації особи.

Створення автентифікації особи

Щоб додати автентифікацію особи:

1. Натисніть + **Створити автентифікацію** особи.
2. Введіть **ім'я** та **опис** шаблону автентифікації особи.
3. Виберіть відповідні поля з **Доступних полів** автентифікації особи та перейдіть до **поля Поля автентифікації** особистості Selected.
4. Натисніть Далі .

Повідомлення про сповіщення

1. Виберіть сповіщення **перед дзвінком,** щоб встановити попередньо визначений час очікування, **або виберіть опцію Ввести вручну** , щоб встановити його.
2. Введіть **повідомлення** сповіщення перед дзвінком, яке доставляється як сповіщення про переддзвінок.
3. Виберіть пункти **Отримати дзвінок відразу**, **Запланувати зворотний дзвінок** і **Відхилити дзвінок**. Ці опції надаються клієнту для вибору дзвінка автентифікації особи. Виберіть принаймні один із варіантів, окрім **Відхилити дзвінок**. Якщо **вибрано Відхилити дзвінок** , виберіть один із двох інших варіантів.
4. Введіть повідомлення **зі сповіщенням** під час дзвінка під час автентифікації.
5. Скористайтеся панеллю слайдів або введіть вручну кількість **повторних спроб для перенесення** виклику автентифікації особистості.
6. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ.**

Оновити автентифікацію посвідчення

1. Виберіть ім'я для автентифікації профілю та натисніть **Редагувати** під Дія Tab.
2. Оновіть відповідні дані та натисніть **ЗБЕРЕГТИ.**

Видалити автентифікацію особи

1. Виберіть ім'я для автентифікації профілю та натисніть **«Видалити** » під дією.
2. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.

Поля

Поля	Опис
Ім’я	Назва шаблону автентифікації профілю
Опис	Опис відповідно до передбачуваного шаблону автентифікації особи
Сповіщення про попередній дзвінок	Попередньо визначений час очікування
Повідомлення про сповіщення перед дзвінком	Повідомлення, яке доставляється як сповіщення перед дзвінком
Дія при сповіщенні	Надає клієнту можливість вибрати дзвінок для автентифікації особи, наприклад «Отримати дзвінок негайно», «Запланувати зворотний дзвінок» і «Відхилити дзвінок»
Повідомлення про виклик	Повідомлення, яке має бути доставлене клієнту під час автентифікаційного дзвінка
Повторні спроби для перенесення	Дозволяє ввести кількість повторних спроб для перенесення виклику автентифікації за ідентифікатором. Використовуйте кнопки «+» і «-», щоб змінити кількість. Ця функція дозволяє клієнту перенести дзвінок, вибравши пізніший період, як налаштовано в тем- Автентифікація особи. тарілка. Таким чином, нове сповіщення про попередній дзвінок надсилається клієнту у вибраний час. Тепер клієнт може знову ж таки, призначити час дзвінка або перенести його. Цей процес перенесення може бути виконаний стільки разів, скільки вказано в полі Повторні спроби для повторного перенесення. У разі перевищення цього ліміту процес аутентифікації особи скасовується.
Дія	Дозволяє редагувати та видаляти автентифікацію особистості

Експорт або імпорт кампанії

Він дозволяє експортувати та імпортувати конфігурацію кампанії. Цей процес включає лише сторінки «Кампанія», «Конфігурація системи» та сторінку «Стратегія контактів» для будь-якої конкретної кампанії.

Профілі відповідності не можна імпортувати або експортувати. Користувачі можуть імпортувати та експортувати всі режими та стратегії контактів. Вибрані часові пояси в кампаніях автоматично включаються в середовищі імпорту.

Примітка: якщо користувач імпортує кампанію, її потрібно знову відредагувати та зберегти, щоб продовжити.

Моменти, які слід враховувати

Під час імпорту / експорту кампаній зазначайте наступну інформацію:

- Під час експорту та імпорту міститься інформація про налаштування каналу, за винятком форм кампанії, сценаріїв і посібників із викликів.
- *Тип* використання часового поясу та *інформація про час виконання TimeZoneRunTime* включені в операції імпорту/експорту. Якщо кампанію імпортовано у версію 4.2.1.2501 з попередньої версії, дані TimeZoneRunTime не можна імпортувати. Користувачі повинні вручну вибрати часовий пояс для процесу.
- Якщо кампанія імпортується у версію 4.2.1.2501 з попередньої версії, активується GreenZone.
- Якщо для параметра TimeZoneRunType раніше було встановлено значення *«Успадкований* », після імпорту він змінюється на *«Перезапис»,* і користувачам потрібно вручну вибирати часовий пояс.
- Дані, пов'язані з режимами кампанії та часовими поясами, не оновлюються автоматично під час імпорту/- експорту. Для будь-якої імпортованої кампанії користувачі мають редагувати та зберігати кампанію, щоб забезпечити відображення оновлених даних.
- Інформація, пов'язана із зовнішнім сервером і коротким кодом, включена в операції експорту та імпорту. Якщо будь-яка кампанія зіставлена із зовнішнім сервером для електронної пошти або SMS, вона буде експортована разом із кампанією та імпортована в рамках процесу.
- Профілі відповідності не можна ні імпортувати, ні експортувати.
- Також імпортуються такі модулі, якщо вони прив'язані до кампаній, що імпортуються: «Бізнес-результат», «Свята», «Профіль», «Електронна пошта», SMS та «Автентифікація особи».
- Усі режими та стратегії контактів можна імпортувати та експортувати.

Як імпортувати кампанію

1. Виберіть **перемикач «Імпорт»** і натисніть **«Вибрати файл»**.
2. Виберіть відповідний файл для імпорту та натисніть **«Імпортувати»**.

Як експортувати кампанію

1. Виберіть **перемикач Експорт.**
2. Виберіть відповідну кампанію для експорту та натисніть **Експортувати**.

Поля

Імпорт та експорт включає такі поля:

Поля	Опис

Кампанія	Назва кампанії.

Група кампаній	Назва групи кампанії.
Статус	Статус імпортованого контакту, якщо імпорт завершено або очікує на розгляд.
Причина	Причина, якщо будь-який імпортований контакт не вдалося.
Експорт	
Кампанія	Назва кампанії.
Група кампаній	Назва групи кампанії.

Конфігурація кампанії та системи включають такі вкладки для імпорту та експорту:

Кампанія

- Деталі кампанії
- Бізнес-параметри
- Конфігурація штучного інтелекту
- Сервіс CSS
- Розклад
- Редактор шаблонів електронних листів
- SMS Редактор шаблонів
- Інша конфігурація

Конфігурація системи

- Режими
- Підсумок бізнесу
- Свята
- Профіль
- Електронна пошта
- SMS
- Аутентифікація особи

Категорія кампанії

Категорії допомагають групувати кампанії зі спільною метою. Категорії кампаній можна використовувати для застосування таких умов, як DNC, NDNC тощо.

Створити категорію кампанії

Щоб створити кампанію:

1. Перейдіть до **категорії** кампанії та натисніть **+ Додати категорію** кампанії.
2. Введіть **назву** категорії кампанії та **опис** категорії кампанії.
3. Введіть **ідентифікатор групи** скасувати підписку, якщо користувач використовує сервер send grid для надсилання та отримання електронних листів. Якщо ID відписки не надано, система призначає значення поля '0' (нуль).
4. Натисніть **Зберегти**.

Як оновити категорію кампанії

1. Виберіть категорію кампанії та натисніть **Редагувати** під Дія Tab.
2. Оновіть параметри та натисніть **Зберегти**.

Як видалити категорію кампанії

1. Виберіть категорію кампанії та натисніть **Видалити** під Дія Tab.
2. Натисніть **Ok** у спливаючому вікні підтвердження.

   Примітка: категорію кампанії не можна видалити, якщо вона зіставлена принаймні з однією кампанією.

Поля

Поля, що використовуються в категорії кампанії, перелічені тут:

Поля	Опис
Назва категорії кампанії	Назва категорії розсилки. Категорія кампанії – це група кампаній.
Опис категорії кампанії	Опис категорії кампанії
Дія	Дозволяє користувачеві редагувати та видаляти категорію

Відписатися від GroupID	У разі використання сервера SendGrid для надсилання та отримання електронних листів, введіть відповідний ідентифікатор відписки, створений у SendGrid. Якщо ID відписки не надано, система призначає значення поля '0' (нуль).

Конфігурація CPaaS-провайдера

Примітка: В даний час ця функція не підтримується в Webex Contact Center.

Campaign Manager підтримує запуск кампаній IVR (без агентів) за допомогою зовнішніх постачальників послуг CPaas. Користувач може налаштувати облікові дані доступу постачальника послуг.

Налаштування Twilio Flex

Щоб налаштувати нового CPaaS-провайдера як Twilio Flex:

1. Натисніть **Додати CPaaS**.
2. Введіть ім'я постачальника **та виберіть** постачальника **з випадаючого списку як** Twilio **.**
3. Введіть **назву** програми. Це назва програми Twilio Flex, яку програма використовує для здійснення дзвінків.
4. Введіть секретний **ключ** програми, наданий постачальником CPaaS, для доступу до CPaaS API. Закритий ключ генерується під час створення додатку на Twilio Flex.
5. Введіть **маркер** програми для автентифікації користувача.
6. Натисніть **Зберегти**.

   Примітка: ця налаштована URL-адреса заповнюється в редакторі шаблонів IVR для ваших кампаній IVR.

Налаштування Nexmo

Щоб налаштувати нового постачальника CPaas як Nexmo:

1. Натисніть **Додати CPaaS**.
2. Введіть ім'я постачальника та виберіть **постачальника** з випадаючого списку як **Nexmo**.
3. Введіть **ідентифікатор** програми.
4. Натисніть **PrivateKey** та виберіть приватний ключ.
5. Введіть клавішу API, щоб отримати доступ до Nexmo API.
6. Введіть секретний ключ **, що** надається для доступу до Nexmo API. Приватний ключ генерується при створенні програми на Nexmo.
7. Виберіть **номер Nexmo** , який потрібно встановити як **ідентифікатор** вихідного абонента для вихідних дзвінків із голосових кампаній.
8. Натисніть **Отримати номери** Nexmo. Користувач може використовувати ці номери для встановлення в якості ідентифікатора абонента для голосових кампаній.

9. Натисніть **Зберегти**.

   Примітка: ця налаштована URL-адреса заповнюється в редакторі шаблонів IVR для ваших кампаній IVR.

Оновити конфігурацію CPaaS

1. Виберіть назву CPaaS і натисніть **«Редагувати»**.
2. Оновіть відповідні параметри та натисніть **Зберегти**.

Видалити конфігурацію CPaaS

1. Виберіть ім'я CPaaS і натисніть **«Видалити»**.
2. Натисніть **«OK** » у спливаючому вікні підтвердження.

Поля

Поле	Опис
Ім’я	Назва постачальника CPaaS-послуг, налаштованого на використання програми для обробки кампаній IVR
Постачальник платформи	Постачальник постачальника CPaaS послуг
Програма	Назва постачальника CPaaS, якого Campaign Manager використовує для обробки кампаній IVR.
Дії	Дозволяє редагувати та видаляти конфігурацію CPaaS
Назва програми	Для здійснення дзвінків використовується ім'я програми Twilio. Щоб згенерувати ім'я програми, увійдіть у свій обліковий запис Twilio Flex і створіть програму. Після успішного створення стає доступним Ім'я програми.
Застосування секретного ключа	Секретний ключ, наданий CPaaS-провайдером для доступу до CPaaS API. Ключ Priv- ate генерується під час створення програми на Twilio Flex. Завантажте приватний ключ і збережіть його на локальному сервері. Цей приватний ключ використовується для авторизації дзвінків Twilio Flex.
Токен програми	Токен програми для аутентифікації користувача. Ви можете згенерувати токен для конкретної назви програми та секретної комбінації ключів із програми Twilio Flex. Введіть цей ключ токена тут.
Ідентифікатор заявки	Ідентифікатор програми Nexmo, який використовується для здійснення дзвінків. Щоб згенерувати ідентифікатор програми, увійдіть у свій обліковий запис Nexmo та створіть програму.

	Після успішного створення стає доступним ідентифікатор програми.
Приватний ключ	Дозволяє вибрати закритий ключ додатку

Поле	Опис
Ключ API	API Ключ для доступу до API
Секретний ключ	Ключ надається для доступу до API. Закритий ключ генерується при створенні користувачем програми. Завантажте приватний ключ і збережіть його на локальному сервері. Цей приватний ключ використовується для авторизації дзвінків.
Отримати номери Nexmo	Дозволяє використовувати номери для встановлення в якості ідентифікатора абонента для голосових кампаній
Ідентифікатор вихідного абонента	Номер для встановлення як ідентифікатор вихідного абонента для вихідних дзвінків з голосової камери

API Ключі

Функція API Keys полегшує безпечний доступ стороннього додатка до сервісів Campaign Manager. Базова автентифікація дозволяє отримати доступ до веб-служби та сервера веб-сокетів.

Створення ключів API

1. Перейдіть до# **API Key** та натисніть **Створити**.
2. Введіть **назву** та **опис** ключа API.
3. Ключ API генерується та заповнюється у **полі API Ключ** . Скопіюйте ключ у файл.
4. **Секретний ключ** генерується та заповнюється в **поле «Секретний ключ»**. Скопіюйте ключ у файл.

   Примітка: Секретний ключ видимий для користувачів лише під час створення ключів API. Після того, як ви збережете пару ключів API і секретний ключ, значення ключа не буде видно.
5. Натисніть **Надіслати** , щоб завершити.

Використання клавіші API

Ви можете використовувати створений ключ API як облікові дані для доступу до веб-сервісу та вебсокету.

Веб-сервіс

Надішліть ключ API у вигляді заголовка через протокол базової автентифікації з шифруванням Base64. Зашифруйте ключ API.

```
Авторизація:Базова (шифрування Base64) (apikey:secretkey)
```

Наприклад:

Авторизація: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Коли клієнт успішно підключений, він отримує відповіді.

Підключення до Websocket

Доступ до вебсокета за допомогою автентифікації:

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

Наприклад:

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

де:
ApiKey – Згенерований API Key SecretKey
– Згенерований секретний ключ.
Закодуйте пару API Key - SecretKey за допомогою утиліти кодування Base64 і використовуйте закодований результат в запиті.
URL-адреса веб-сокета – це URL-адреса веб-сокета та порт, різна для 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 **OK** у спливаючому вікні підтвердження.

Поля

Поле	Опис
Ім’я	Ім'я, призначене клавіші API
Ключ API	API Ключ, згенерований додатком

Поле	Опис
Дата створення	Дата та час, коли було згенеровано ключ API
Видалити	Дозволяє видалити клавішу API
Секретний ключ	Відображає секретний ключ. Користувач повинен скопіювати ключ.
URL-адреса вебсокета	Це URL-адреса веб-сокета та порт, різний для кожного користувача.
Користувач	Ім'я клієнта, який запитує доступ до сервера Websocket.

Дотримання умов будівельника

Примітка: Зверніться до Cisco CSM, щоб увімкнути цю конфігурацію.

Функція Конструктора умов відповідності (CCB) дає змогу створювати кілька груп відповідності, організованих на основі географічних держав або груп штатів. Ці правила відповідності можуть застосовуватися в юридичних групах штатів, які зіставляються з окремими кампаніями. Ваша організація може створити стільки груп дотримання нормативних вимог, скільки потрібно. Умови відповідності вступають в силу, коли контакти доставляються для набору номера.

Використання CCB

КЦБ дозволяє виконувати наступні дії:

- Керуйте тим, коли має виконуватися правило для каналів і режимів.
- Застосовуйте правила в різні дні або години.
- Створіть правила для кількості спроб (наприклад, три спроби протягом двох днів, п'ять спроб протягом п'яти днів тощо)
- Створюйте правила для першої або останньої спроби, перевіряючи результат або час спроби.
- Перевірте, чи налаштовані різні типи спроб.
- Використовуйте три унікальні ідентифікатори та номер телефону, щоб відстежувати спроби.
- У правилах набору використовуйте два бізнес-поля системного рівня.
- Перевірте згоду чи незгоду.
- Налаштуйте тип взаємодії - Голосова пошта, Голосова пошта, Електронна пошта і т.д. У голосовій пошті можна налаштувати параметр «Без повідомлень», «Обмежений» або «Необмежений»).
    - Обмежена голосова пошта – це та, де абонент залишає лише ідентифікацію абонента, а не будь-яку іншу інформацію, як-от мету дзвінка тощо.
    - Голосова пошта без обмежень – це пошта, де абонент також може залишити додаткову інформацію.

- Використовуйте оператори на кшталт +, >, < тощо.
- Керуйте логікою перепланування автоматично, вручну або навіть замикайте контакт.

Групи CCB

Перейдіть до Конструктора умов відповідності CCB >.

На лівій панелі відображаються всі налаштовані групи CCB, а на правій — умови. Ви можете скопіювати кондицію та відтворити її в іншій групі CCB та видалити групу CCB.

Права панель показує умови, налаштовані для конкретного CCB. Ви можете розгорнути, щоб переглянути умови, передбачені для цього правила. Ви також можете використовувати кнопку «Додати правило», щоб додати правило. Палітра кнопок «Дії» має безліч параметрів, за допомогою яких можна редагувати, копіювати або видаляти правило, налаштоване для цього елемента групи CCB.

Додавання групи CCB

Щоб додати групу CCB:

1. Натисніть **Додати новий**.
2. Введіть **назву** відповідності.
3. Виберіть **Тип** групи відповідності з опцій Стан або **Кампанія** .
4. Введіть **ім'я** правила.
5. Виберіть Канали , на яких виконується це правило. Для вибору перераховані всі канали, налаштовані для цього екземпляра програми. Ви можете вибрати один, кілька або всі канали.
6. Виберіть Режими , на яких виконується це правило. Для вибору перераховані всі режими, налаштовані для цього екземпляра програми. Ви можете вибрати один, кілька або всі режими.
7. Введіть номер для **режиму "Рухом"** і виберіть **"Дні"** або **"Години** " з наступного розкривного списку. Це вказує на те, що правило обмежує кількість спроб кожні дні/години. Наприклад, якщо ви встановите цифру 7 як дні прокату, програма обмежить набір номера кількістю спроб протягом 7 днів прокату. Це встановлює правило виклику. Наступні кроки визначають умови, які застосовуються під час дзвінка.
8. Виберіть Групу законодавства штату **, якщо ви вибрали** Штат **як** тип **групи відповідності.** Виберіть Групу **кампаній із розділів Кампанія** та **Категорія** , якщо ви вибрали **Кампанія** як **Тип** групи відповідності.
9. Виберіть **Унікальний ідентифікатор** зі спадного списку. Усі створені унікальні ідентифікатори перелічено тут. Перегляньте розділ Глобальні параметри бізнесу, щоб дізнатися, як створити унікальний ідентифікатор.
10. Виберіть Valid Mode (Дійсний режим **)** з випадаючого списку. Всі режими, створені для

обраного каналу, лідируються. Ви можете вибрати один, кілька або всі режими.

11. Виберіть **Тип** перевірки з випадаючого списку. Можливі варіанти: «Спроба», «Перша спроба» або «Остання спроба».

12. Якщо вибрано тип перевірки « **Спроби**», виконайте такі дії:
    a. Виберіть групу результатів відповідності з розкривного **списку Check For** . Цей список містить усі групи результатів відповідності, створені для CCB.
    b. Виберіть **оператор** із наведених нижче: точно дорівнює, менше або дорівнює, є більшим, є більшим або дорівнює, або не дорівнює.
    c. Введіть **значення** , яке має перевірити програма.
13. Якщо вибрано тип перевірки « **Перші спроби** » або **«Останні спроби**», виконайте такі дії:
    a. Виберіть **«Час** » або **«Результат** » **із випадаючого списку «Перевірити для** ». Цей список містить усі групи результатів, створені для CCB.
    b. Виберіть **оператор** із наведених нижче: точно дорівнює, менше або дорівнює, є більшим, є більшим або дорівнює, або не дорівнює.
    c. Введіть **час або виберіть групу результатів CCB у** полі «Значення ».
14. Якщо наведена вище умова не виконується, виберіть опцію з випадаючого списку «Вибрати дію». Перелічені такі дії:
    a. Close Contact - Замикає контакт. Подальші спроби набору не робляться.
    b. Перепланувати – програма переносить контакт. Заповніть поля для «Днів», «Годин» і «Хвилин», щоб перенести контакт.
    c. Автоматичне перепланування - Програма автоматично переносить виклик для автоматичного набору, якщо є спроби та в дозволений відповідно до законодавства час. Автоматичний перерозподіл пріоритету має пріоритет над стратегією контакту та шукає найраніший доступний час дзвінка.
15. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ.** Тепер ці правила застосовуються під час набору номера.

Додати більше умов

1. Ви також можете додати більше умов на основі різних інших географічних законодавчих правил. Наприклад, деякі штати передбачили б умови дзвінків на основі часу - N кількість спроб, якщо непогашена сума підлягає сплаті більше ніж X днів, або необмежена кількість спроб, якщо залишкова сума підлягає сплаті менше ніж за X днів.
2. Натисніть Додати в побудовнику умов. Відкриється випадаючий список із параметрами «Спроби», «Поля» та «Згода».
3. Оператор **AND** автоматично активується.
4. Якщо вибрано тип перевірки – Спроби, виконайте кроки 10–13 .
5. Якщо ви виберете Згоду , виконайте такі дії:
    a. Виберіть **Унікальний ідентифікатор** зі спадного списку. Опції включають CustomerID, OrderID, Deliv- eryID та ModeValue. Цей параметр використовується для фільтрування згоди на основі значення режиму або вибраного унікального ідентифікатора.

b. Виберіть «Згода» **або «Незгода** » з випадаючого списку. Це визначає, чи слід застосовувати правило до контакту PEWC, чи до контакту без PEWC.

c. **Оператор** попередньо вибирається як **точно дорівнює**.

d. Введіть **значення** для поля. Виберіть варіант Так або **Ні**.

6. Виконайте кроки з 12 по пункт 13.

Додавання групи результатів відповідності

Перейдіть до **CCB >Групи результатів** відповідностіTab, щоб додати групи результатів для конструктора умов відповідності.

1. Натисніть **Додати новий**.
2. **У розділі «Доступні результати** » всі **«Телефонія** » та **«Бізнес-результати** » перераховані за каналами.
3. Для **параметрів «Результати** телефонії» розгорніть кожен режим, щоб переглянути результати під цим режимом.
4. У розділі **"Бізнес-результати"** розгорніть "Групи результатів", щоб переглянути список результатів.
5. Виберіть один, багато або всі результати на лівій панелі та за допомогою кнопок > або **>>** перемістіть їх до розділу «Вибрані результати».
6. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити.
7. Щоб скасувати вибір будь-якого результату, відкрийте групу в режимі редагування та за допомогою кнопок < **або<<** перемістіть один, багато або всі результати з групи.

Додавання налаштувань відповідності

Перейдіть до **CCB >Compliance Settings** Tab щоб налаштувати параметри відповідності для зворотного дзвінка та AEM.

1. У **розділі «Налаштування** відповідності» ви можете виконати такі дії:
2. TURN **Log Callback Calls** увімкнено , щоб розглядати виклики NCB і PCB як спроби відповідності, коли контакти доставляються для набору.
3. TURN перемикач Log AEM Calls **увімкнено** , щоб розглядати виклики AEM як спроби відповідності, коли контакти доставляються для набору.

Захист особистої інформації

Захист особистої ідентифікаційної інформації (PII) дає змогу захистити конкретну інформацію клієнта. Ви можете приховати специфічну інформацію про клієнта, таку як ім'я, адреса, електронна пошта, номер телефону тощо.

Ви можете приховати значення таких полів:

- Унікальний ідентифікатор - список усіх унікальних ідентифікаторів.
- Поле «Бізнес» – містить усі глобальні параметри бізнесу.
- Режими - Список усіх визначених режимів.

Унікальний ідентифікатор

Виконуємо наступні дії:

1. Перейдіть до розділу **Унікальний ідентифікатор**.
2. Виділіть відповідні поля та включіть **режим маски** , щоб приховати значення поля. Якщо ви ввімкнете **режим перегляду** маски, **експорт** масок буде автоматично увімкнено. **Функція «Експорт** маски» приховує значення під час експорту звіту.
3. Якщо **режим маски** не ввімкнено, ви не можете ввімкнути **експорт маски**.

Сфери бізнесу

Виконуємо наступні дії:

1. Перейдіть до розділу **«Бізнес-поля»,** щоб переглянути глобальні параметри бізнесу.
2. Виділіть відповідні поля та включіть **режим маски** , щоб приховати значення поля. Якщо ви ввімкнете **режим перегляду** маски, **експорт** масок буде автоматично увімкнено. **Функція «Експорт** маски» приховує значення під час експорту звіту.
3. Якщо **режим маски** не ввімкнено, ви не можете ввімкнути **експорт** маски.

Режими

Виконуємо наступні дії:

1. Перейдіть до розділу **Режими** , щоб переглянути режими.
2. Виберіть відповідні поля та включіть **Mask View** , щоб приховати значення режиму. Якщо ви ввімкнете **режим перегляду** маски, **експорт** масок буде автоматично увімкнено. **Функція «Експорт** маски» приховує значення під час експорту звіту.
3. Якщо **режим маски** не ввімкнено, ви не можете ввімкнути **експорт** маски.

Webex Contact Center Автообдзвін

Використовуйте опцію «Конфігурація автообдзвону», щоб налаштувати ваш Webex Contact Center Автообдзвін для роботи з Campaign Manager.

1. Перейдіть на **сторінку конфігурації** автообдзвону та натисніть кнопку Додати .
2. Введіть **ім'я** номеронабирача для цього номеронабирача.
3. Введіть **опис** номеронабирача.
4. Введіть **ідентифікатор** організації. Це унікальний ідентифікатор, згенерований Cisco для вашого номеронабирача Webex Contact Center.
5. Введіть **URL-адресу** адміністратора. Це базова URL-адреса для API адміністрування, задана Cisco. Це допомагає користувачам синхронізувати свої команди, агентів та інші сутності з програмою Campaign Manager.
6. Введіть **URL-адресу** номеронабирача. Це базова URL-адреса API автообдзвону, яку надає Cisco для початку або зупинки про- гресивних кампаній.
7. Введіть **URL-адресу** DAL. Це базова URL-адреса API рівня даних, задана Cisco, щоб отримати диспозиції контактів.
8. Натисніть **Зберегти**. Перейдіть на сторінку Список автообдзвону – тепер номеронабирач у списку. Натисніть «Редагувати» на панелі «Дії».
9. **Перераховані всі результати** телефонії та зіставлені з результатами набору номера, створеними на Webex Contact Center. Якщо ви хочете зіставити бізнес-результати (створені на Webex Contact Center, конкретно для клієнта) з цими результатами набору номера, натисніть кнопку Редагувати для конкретного результату. Виберіть бізнес-результат.

   Примітка: Будь-яка зміна, внесена в налаштування набору номера, вимагає нової синхронізації для отримання всіх результатів на Webex Contact Center Dialer.

   Примітка: Якщо кінцева точка Cisco не працює або термін дії токена закінчується, спроба відобразити результат зайнятості на сторінці телефонії призводить до помилки. Програма відображає повідомлення про те, що операція не вдалася, а статус Dialer Sync оновлюється на Failed. Щоб вирішити цю проблему, користувачеві потрібно вручну виконати «Зберегти та синхронізувати», щоб відновити функціональність.
10. Перейдіть до Розкладу Tab, щоб налаштувати автоматичну синхронізацію для автообдзвону. Інформація на автообдзвоні, як-от Глобальні бізнес-поля, автоматично синхронізується з програмою Campaign Manager на основі налаштувань.
11. Щоб синхронізувати інформацію, TURN на перемикачі Auto Sync.
12. Виберіть частоту з наведених нижче варіантів.
    a. Розклад – виберіть час спрацьовування (це в UTC), щоб синхронізувати автообдзвін із програмою Campaign Manager, щодня в запланований час.

b. Інтервал – виберіть цей параметр, щоб налаштувати інтервал синхронізації в хвилинах. Ви можете вибрати інтервал (від 15 хвилин до 480 хвилин). Синхронізація відбувається через заплановані проміжки часу. Наприклад, якщо встановити інтервал як 60 хвилин, синхронізація відбувається раз на годину.

13. Натисніть **Зберегти**.

Стратегія контактів

Стратегія контакту – це підхід до ефективної взаємодії з клієнтами через кілька каналів або кілька номерів. Він включає в себе створення рамок для використання в кампанії послідовності чисел або каналів, визначення дозволених повторних спроб, коригування часу виклику для кожного числа і каналу, а також визначення стратегії перепланування для кожного результату спроби.

Натисніть **«Стратегія** контакту» в меню навігації ліворуч, щоб відкрити

сторінку «Стратегія контакту». У сітці перелічені доступні стратегії контактів

із відповідними деталями.

Поля	**Опис**
Ім’я	Назва контактної стратегії.
Тип стратегії	Тип контактної стратегії. - Простий - Передовий - Advanced (перевизначено)
Опис	Опис стратегії контакту.
Режими	Режими контактної стратегії. Натисніть тут для отримання детальної інформації, щоб додати більше режимів, якщо це необхідно.
Дії	Дії, які необхідно вжити. Щоб дізнатися більше, натисніть тут.

ДОДАВАННЯ РЕЖИМІВ

У сітці, що відображає стратегії контактів, натисніть спадний **список Режими** , щоб переглянути всі режими, зіставлені з цією стратегією контакту.

1. У розгорнутому **спливаючому вікні «Стратегії** контактів» ви можете виконати наступні дії.
2. Натисніть **ДОДАТИ РЕЖИМИ** та налаштуйте стратегію контакту. Дотримуйтесь інструкцій, наведених у розділу **«Режими**».
3. Використовуйте **кнопку перемикання ON/OFF** , щоб успішно активувати/вимкнути режими.

Примітка: ця функція доступна лише для Простої стратегії **, а не для Просунутих** .

4. Натисніть кнопку **Редагувати** , щоб змінити сторінку стратегії контакту.
5. При натисканні кнопки **Копіювати** відображаються доступні режими, що не використовуються - Голосові режими для голосової камери, SMS режими для кампанії SMS, Режими електронної пошти для Email-кампанії та Користувацькі режими для користувацьких кампаній. Ви можете додати необхідний режим зі списку, що випадає, і натиснути **Зберегти**.
6. Натисніть **«Видалити** », щоб видалити необхідний режим.

Дії

У **стовпці «Дії** стратегії контакту» відображаються дві кнопки:

a. **Копіювати** – використовуйте цю кнопку, щоб скопіювати всю стратегію контакту, включно з відображеними режимами та налаштованими результатами телефонії.

b. **Видалити** : використовуйте цю кнопку, щоб видалити стратегію контактів.

Примітка: якщо ви зіставили всі режими, пов'язані з цією стратегією контактів, або зіставили цю стратегію контактів з будь-якою кампанією, ви не можете видалити цю стратегію контактів.

Стратегія контактів - Види

Додаток підтримує три типи контактної стратегії:

Проста стратегія: Проста стратегія легко налаштовується. Ця стратегія дозволяє налаштовувати режими, які ви будете пробувати по одному в послідовному порядку, виходячи з ваги. Цикл повторюється до тих пір, поки не завершиться налаштована кількість циклів.

Розширена стратегія: Просунута стратегія дозволяє визначати складні правила повторних спроб.

Callback Strategy: Стратегія зворотного виклику не застосовується до поточного релізу.

Створення контактної стратегії

Дотримуйтесь наведених нижче кроків, щоб створити стратегію контактів.

Додайте стратегію контактів

1. Натисніть **Додати стратегію** контакту, і **з'явиться Назва** стратегії контактуTab.

Віджет 1 - Назва стратегії контакту

2. Введіть **назву** та **опис** стратегії контактів.
3. Виберіть тип стратегії контакту: **Проста**, **Додатково** або **Зворотний дзвінок**.

4. TURN увімкнено опції **Обмежити кілька електронних листів та SMS** , якщо ви хочете керувати надсиланням кількох електронних листів та текстових повідомлень одному контакту.

   Примітка: Увімкнення цього перемикача означає, що програма надсилає лише один електронний лист або SMS контакту для конкретної кампанії.

5. Натисніть **«Далі** », щоб перейти до віджета **«Режим** вибору».

Віджет 2 - Виберіть режим

1. Виберіть режим із випадаючого списку.

   Примітка: Якщо у вас немає режиму, який застосовується до цієї стратегії контактів, створіть новий режим, натиснувши кнопку Додати.

2. За допомогою спливаючої панелі часу виберіть часовий **діапазон** для роботи цієї стратегії контакту.
3. За допомогою повзунка налаштуйте **режим повторних спроб** для цієї стратегії контакту.
4. TURN увімкнено **перемикач PEWC** , щоб увімкнути PEWC для цієї стратегії контакту.

   PEWC або попередня експрес-письмова згода – це вимога, яка зобов'язує телемаркетологів отримувати попередню письмову згоду абонента, якого викликають, на дзвінки з автоматичним набором або попереднім записом телемаркетингу на бездротові номери та попередньо записані дзвінки на стаціонарні телефони для проживання.

   Примітка: Щоб доставити контакти, вам потрібно TURN увімкнути перемикач PEWC для кампанії ADM.

5. Якщо в розділі **Назва стратегії контакту ввімкнено** параметр Розширений **тип стратегії контакту,**з'явиться перемикач Повторна спроба **переходу** . TURN увімкніть **перемикач** , щоб увімкнути наступні поля переходу для цієї стратегії контакту.
   a. Використовуйте **повзунок «Спроби** переходу», щоб зафіксувати кількість спроб переходу для цієї стратегії контакту.
   b. За допомогою **повзунка Тривалість переходу (дні)** можна встановити кількість перехідних днів для цієї стратегії контакту.
6. Для **режиму збереження повторних спроб під час перемикання на перемикач зворотного виклику** ви можете виконати наведені нижче дії.
   a. **У положенні ON** решта повторних спроб для цього режиму зберігається, коли контакт переходить у стратегію зворотного виклику.
   b. У **положенні OFF** кількість повторних спроб ініціалізується до нуля, коли контакт переходить у стратегію зворотного виклику.
7. Натисніть **«Попередній** », щоб у будь-який час перейти до попереднього екрана.
8. Натисніть **«Далі** », щоб перейти до віджета «Результати телефонії».

Віджет 3 - Результати телефонії

Віджет **«Результати** телефонії» містить список «Результати». 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»** в рядку заголовка, щоб відсортувати результати за зростанням або спаданням.
3. Натисніть потрібний рядок, щоб внести потрібні зміни та змінити дані. Усі рядки завантажуються зі значеннями за замовчуванням
4. На панелі з номерами виберіть **час перепланування (D:H:M),** щоб виклик було перенесено на цей результат.
5. На панелі з номерами виберіть **Максимальна повторна спроба** для цього результату.

   Примітка: Це стосується лише розширених стратегій контакту.
6. На панелі з номерами **виберіть пріоритет** для цього результату. Додаток доставляє контакти на автообдзвін за високим пріоритетом.
7. Виберіть **режим** розгалуження, альтернативний режим, щоб дістатися до контакту.

   Примітка: Це стосується лише розширених стратегій контакту.
8. Встановіть прапорець Зберегти друковану плату , якщо той самий агент обслуговує клієнта в зворотному дзвінку.

   Примітка: Це не стосується поточного випуску.
9. Установіть прапорець Закрити контакт **,** якщо ви хочете закрити контакт на основі цього результату.
10. Установіть прапорець «Видалити режим **»,** якщо ви хочете видалити режим для комбінації стратегії контакту та результату.
11. Натисніть **ПОПЕРЕДНІЙ** , щоб у будь-який час перейти до попереднього екрана.
12. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ ТА ДОДАТИ ІНШИЙ РЕЖИМ,** щоб зберегти стратегію контактів.
13. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ** , щоб завершити налаштування стратегії контактів.

Управління режимами

Режим вказує на різні канали зв'язку, які можна використовувати для початку розмови. Поширені режими, які використовуються в розмовній взаємодії, включають текстовий чат і голосову взаємодію за допомогою номера клієнта, електронної пошти тощо.

Ви можете керувати режимами, зіставленими зі стратегією контакту, вимкнувши вибрані режими, змінивши дозволені повторні спроби для режиму або змінивши час виклику для режиму.

Проста стратегія контакту

Зіставлені режими відображаються, як показано нижче.

На екрані «Режими **»** вище ви можете виконати такі дії:

1. Перетягуйте та відпускайте режими, щоб змінити пріоритет.
    a. **Включення / Відключення** режимів - Контакти не доставляються в відключені режими. Якщо користувачеві потрібно перевести контакт у вимкнений режим, контакт переходить у наступний активний режим відповідно до вищого пріоритету.
    b. Дане включення / виключення режимів здійснюється при дотриманні наступних умов:
        ◦ Коли режим вимкнено, він деактивується. Номери телефонів не видаляються. При зворотному включенні режиму на цей номер телефону набираються контакти.
        ◦ Усі перевірки, пов'язані з відповідністю, застосовуються під час завантаження контакту. Стан режиму - ON або OFF - не враховується.
        ◦ Якщо це останній режим, цикл вважається завершеним. Додаток продовжує набирати наступний цикл.
2. **Режими копіювання / видалення** .
3. Натисніть кнопку **«Редагувати** » навпроти режиму, який ви хочете редагувати. Додаток переведе вас на Віджет 2
   - Виберіть Майстер режимів. Ви можете виконати такі дії:
    a. Змініть вікно виклику для режиму-
        ◦ Для простої стратегії зміна цього параметра для одного режиму повторює той самий час для інших режимів.
    b. Збільшення / зменшення повторних спроб режиму - будь-яка зміна в одному режимі повторюється в усіх режимах, налаштованих для стратегії контакту. Це також впливає на те, як обробляється повторна спроба циклу.
        ◦ Наприклад, у стратегії простого контакту є три режими (A, B і C), а кількість повторних спроб дорівнює 1. Кількість налаштованих циклів – 2. Додаток набирає BCI режими один раз, щоб завершити перший цикл. Потім починається другий цикл набору. При розширеній стратегії припустимо, що користувач збільшив повторну спробу режиму до 2 - це означає, що BCI режими можна набрати двічі. Відповідно до черговості, A набирається двічі, B — двічі, а C — двічі, щоб завершити один цикл. Якщо налаштовано два цикли, то кожен режим набирається ЧОТИРИ рази за пріоритетом - двічі в кожному циклі.
4. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити.

Просунута стратегія контактів

Відображені режими відображаються, як показано нижче: На екрані **Режими** вище ви можете:

1. Перетягуйте та відпускайте режими, щоб змінити пріоритет.
2. **Увімкнення / вимкнення** режимів - Увімкнення або вимкнення режиму рівнозначне зміні налаштованої стратегії такту для конкретних режимів. Контакти не доставляються в режими, які не перевизначаються (тобто відключені). Контакти поставляються тільки в ті режими, які активні, тобто перевизначені. Якщо перепланувальнику потрібно перевести контакт у режим, який не перевизначено, тобто неактивний, контакт набирається з режиму найвищого перевизначення відповідно до пріоритету.
3. **Режими копіювання / видалення** .
4. Натисніть кнопку **«Редагувати** » навпроти режиму, який ви хочете редагувати. Додаток переведе вас на **Віджет 2**
   - Виберіть Майстер режимів . Ви можете виконати такі дії:
   a. Змініть вікно виклику для режиму.
   b. **Збільшення / зменшення** повторних спроб режиму
   c. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити.

Ліцензія

Campaign Manager пропонує модель підписки на ліцензії. Плата за ліцензію виставляється на основі максимальної кількості користувачів, спроб контакту або хвилин, витрачених під час входу в систему протягом платіжного циклу. Ліцензія на абонемент не має обмеження на куплену кількість, і перевищення нараховується відповідно. Розрахунок відбувається з заздалегідь обумовленою періодичністю.

Ліцензія повинна бути продовжена після закінчення терміну дії в дату, зазначену в ліцензійній справі. Якщо ліцензія не продовжується після закінчення терміну дії, адміністратор не може увійти в систему. Однак додаток продовжує працювати протягом 12 годин, обробляючи і доставляючи контакти. Через 12 годин він припиняє доставляти контакти до автообдзвону.

Перегляд звітів про ліцензії

1. Натисніть **Ліцензія** , щоб переглянути **звіт про паралельний вхід** , який відкриється.
2. Введіть дату **початку** та **дату** завершення, щоб відобразити звіт за певний період часу.
3. Натисніть **Показати**. Звіт містить сітку, що показує кількість використаних ліцензій для **портів адміністратора**, **портів** супервізора та **портів** агента.
4. Натисніть **Експортувати** , щоб завантажити звіт.

Завантаження ліцензії

Примітка: завантаження застосовується не для всіх варіантів.

Користувач може завантажити ліцензію та переглянути її детальну інформацію. Перейдіть до **Ліцензія** > **Завантажити**. Перегляньте файл і натисніть **«Відкрити**».

Відображаються такі поля:

Поля	Опис
Ліцензовані деталі	Відображає дані користувача: • Admin – кількість дозволених зареєстрованих користувачів із роллю адміністратора, дозволеною умовами цієї ліцензії. • Супервізор – кількість дозволених зареєстрованих користувачів із роллю супервізора, призначеною відповідно до умов цієї ліцензії. • Агент – кількість дозволених зареєстрованих користувачів із дозволеною роллю агента відповідно до умов цієї ліцензії.
Використання ліцензії	Відображає деталі використання ліцензії на поточний день: • Admin – кількість дозволених користувачів Admin, які увійшли в систему за поточний день. • Supervisor - кількість дозволених супервізорів, які увійшли в систему протягом поточного дня. • Агент - кількість дозволених агентів, які увійшли в систему за поточний день.
Особливості ліцензії	Список функцій програми, які доступні за цією ліцензією.

Порушення ліцензії

Додаток відображає статичне оповіщення, якщо:

- Налаштовані дні до закінчення терміну дії ліцензії, зворотний відлік часу до закінчення терміну дії ліцензії.
- Зворотний відлік часу до дати припинення.

Розрахунок ліцензії агента

У наведеному нижче прикладі описано, як виконується розрахунок ліцензії агента:

Кампанію A зіставляється з однією або кількома кампаніями Campaign Manager. У нас є десять 10 агентів, які беруть участь у цій кампанії A. Сервіс License Manager опитує інформацію про кількість агентів з кінця AWS з інтервалом у 15 хвилин, щоб оновити використання ліцензії. Найбільша кількість агентів, які увійшли в систему в будь-який момент протягом дня, використовується для підрахунку кількості використаних ліцензій.

Якщо 7 агентів увійшли в систему з 08:00 до 12:00 дня, 9 агентів входять в систему між 12:00 і 03.00 PM, і 5 агентів увійшли в систему в період з 3.00 PM до 5.00 PM - кількість агентів за день рахується як 9. За винятком стану виходу агента, інші стани агентів враховуються під час опитування інформації про кількість агентів у Campaign Manager. Ця інформація також доступна у Звітах про ліцензії.

Звіт про використання

Перейдіть до розділу **Ліцензія** > **Використання**. Звіт про використання відображає три типи кількісних звітів:

Звіт про одночасного агента

Виставлення рахунків ґрунтується на найбільшій кількості входів у будь-який день календарного місяця.

Наприклад, три агенти (A1, A2 і A3) входять у систему в перший день, три агенти (A1, A4 і A5) входять у другий день, а три агенти (A6, A7 і A8) входять у третій день. Клієнт виставляється на основі найбільшої кількості входів у цьому випадку, і це три, оскільки різні агенти увійшли в систему, найбільша кількість агентів залишається трьома.

Звіт про використання агента

Звіт показує унікальні логіни агентів в одному рядку за кожен місяць.

Звіт "Іменний агент"

Цей звіт також показує унікальні входи агентів, але щодня.

Наприклад, три агенти (A1, A2 і A3) входять у систему в перший день, три агенти (A1, A4 і A5) входять у другий день, а три агенти (A6, A7 і A8) входять у третій день. Рахунок клієнта виставляється на основі унікальних логінів агента, і в цьому випадку він становить вісім.

Примітка: Звіт про використання показує детальну інформацію на основі налаштувань конфігурації, виконаних під час процесу постачання, і договірних умов.
Зв'яжіться з нашою командою з підготовки, щоб отримати додаткову інформацію.
Виставлення рахунків за моделлю SaaS виконується на основі типу виставлення рахунків, таких як «Паралельний агент», «Названий агент» або «Використання агента» та «Мінімальний коміт», 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 у звіті відображаються дані поточного року. Звіт за кожен місяць відображається в індивідуальному Tab. Перший Tab відтворює дані за поточний місяць, тоді як дані за попередні місяці доступні на наступних вкладках.
2. Виберіть **спеціальний діапазон** дат.
3. Клацніть « **Дата** початку», щоб вибрати дату та час початку.
4. Натисніть на дату завершення, щоб вибрати дату та час завершення.

   Примітка: За замовчуванням поля «Дата початку» та «Дата завершення» відображають поточну дату та час, коли востаннє відкривалася сторінка «Звіт про використання».
5. Натисніть **Показати** , щоб отримати звіт.
6. Натисніть Оновити , щоб оновити дані до поточних.
7. Натисніть **Експортувати** , щоб завантажити звіт. Виберіть тип звіту (Підсумок і Агент), який буде завантажено у спливаючому вікні, що з'явиться.

a. Підсумок (вибір за замовчуванням) - цей тип звіту містить ті самі стовпці даних, що й повторно надіслані в додатку. Окрім кожного стовпця тривалості, експортований файл має додатковий стовпець, який відображає відповідну тривалість, перетворену на секунди.

b. Агент – цей тип звіту містить лише дати виставлення рахунків, імена операторів, логіни та тривалість дзвінків, оброблених операторами відповідно.

c. Виберіть потрібні місяці, у разі вибору опції Рік у фільтрі.

8. Натисніть **Експортувати**.

Поля звітів

Поле	Опис
Всього названих агентів	
Дата	Дати, за які заповнюються дані про використання.
Тип ліцензії	Тип ліцензії, що споживається за даний місяць. Це може бути як «Базовий», так і «Преміум». В іншому випадку власник базової ліцензії вважається преміум, якщо він активований принаймні однією з функцій штучного інтелекту, таких як P2P і BTTC.
Кількість логінів	Загальна кількість логінів.
Загальна кількість оброблених дзвінків	Загальна кількість дзвінків, оброблених операторами за вказану дату.
Фактична тривалість дзвінка	Загальна фактична тривалість всіх дзвінків, оброблених операторами за вказану дату. Це тривалість, витрачена від початку до кінця дзвінка.
Обчислювана тривалість дзвінка	Загальна обчислена тривалість усіх дзвінків, оброблених операторами за вказану дату. Це сума округленого значення тривалості кожного дзвінка. Значення округлення тривалості виклику налаштовується в бекенді на секунди та хвилини.
Загальна активна тривалість	Загальна тривалість активності всіх зареєстрованих агентів на вказану дату. Це час, протягом якого даний агент залишається в активному стані, наприклад, Ready, In Call і так далі.
Загальна тривалість входу в систему	Загальна тривалість входу всіх зареєстрованих агентів на вказану дату.

Загальна кількість входів супервайзера	Загальна кількість керівників, які увійшли в кон-одноосібний кабінет на вказану дату.
Цифрові транзакції	
SMS	Відображає кількість розсилок SMS відправлених на вказану дату.

Електронна пошта	Відображає кількість електронних листів розсилки, надісланих за вказану дату.
Соціальні мережі	Відображає кількість взаємодій у соціальних мережах, пов'язаних із кампаніями на вказану дату.
Всього спожитих одиниць	Загальна кількість одиниць цифрових транзакцій, виданих на вказану дату. Значення одиниці виміру визначається на серверній частині. Наприклад, одна одиниця може бути налаштована як 100 цифрових транзакцій.
Верифікація особи	
Повна первинна аутентифікація	Загальна кількість запитів на автентифікацію перед дзвінком, надісланих на вказану дату.
Перевірена первинна автентифікація	Загальна кількість успішних аутентикцій перед дзвінком на вказану дату.
Повна вторинна аутентифікація	Загальна кількість автентифікацій за викликом, проведених на вказану дату.
Перевірена вторинна аутентифікація	Загальна кількість успішних автентифікацій, виконаних за викликом на зазначену дату.
Всього транзакцій	Загальна кількість усіх транзакцій, оброблених на зазначену дату.

Користувач

Керування користувачами необхідне для авторизації доступу для різних користувачів, таких як адміністратори, оператори та інші користувачі контакт-центру

Ролі, призначені користувачам, таким як адміністратори та керівники, визначають їхні дії в рамках програми. У певних ситуаціях супервайзер може виконувати роль менеджера з автообдзвону. У Менеджері кампаній ви можете створювати користувачів, призначати ролі та відповідно розподіляти їхні обов'язки.

Створення користувачем

Коли команда ініціалізації створює клієнта, за замовчуванням створюється суперкористувач. Для створення додаткових користувачів клієнт може використовувати суперкористувача для входу в Campaign Manager.

Створюйте наступні типи користувачів для створення додаткових користувачів.

Користувачі - Користувачі, яких ви створюєте тут, можуть отримати доступ до програми за допомогою аутентифікації SQL або автентифікації Windows.

Користувачі домену- Користувачі, яких ви тут створюєте, також створюються на вказаному домені. Паролі, встановлені тут для цих користувачів, також можуть використовуватися для доступу до домену.

SSO Користувачі – Користувачі єдиного входу (SSO) налаштовуються для SSO у стороннього постачальника посвідчень SSO. Цей метод дозволяє користувачам SSO входити на кілька веб-сайтів за допомогою одного набору облікових даних.

Натисніть **Користувач** у меню навігаційної сторінки ліворуч, щоб відкрити сторінку користувача.

Поля

Поля	Опис
Ідентифікатор користувача	Відображає ідентифікатор користувача користувача
Ім’я користувача	Відображає ім'я користувача
Home Телефон	Відображає номер телефону користувача Home
Мобільний пристрій	Відображає номер мобільного користувача
Електронна пошта	Відображає ідентифікатор електронної пошти користувача
Дії	Запишіть дії, які потрібно виконати.

Створюйте користувачів

Щоб додати нового користувача:

1. Натисніть **Додати користувача**. Вкладки **«Ім'я та пароль** » та **«Інформація** про користувача» заповнюються.
2. Введіть **ім'я** користувача.
3. Виберіть **тип** користувача з наступних:
    a. Admin- Користувач є адміністратором програми та має повні права на всі модулі.
    b. **Користувач** - Користувач є адміністратором і має лише обмежені права.
    c. **Оператор** управління- Користувач є керуючим оператором і має доступ до Control Agent Desktop.

    Примітка: Наразі це недоступно для Webex Contact Center.
4. Для типу автентифікації виберіть **Автентифікація** бази даних.

    Цей стандартний метод аутентифікації, що складається з імені користувача та пароля, використовується для різних систем баз даних. Екземпляр сервера SQL може мати кілька облікових записів користувачів (використовуючи аутентифікацію SQL) з різними іменами користувачів та паролями. Аутентифікація SQL віддається перевагою на загальних серверах, де різні користувачі мають доступ до різних баз даних. SQL Аутентифікація потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляра сервера SQL на комп'ютері, відмінному від того, на якому виконується клієнт.

Примітка: Цей тип автентифікації не пропонує функцію політики паролів щодо складу пароля або терміну дії пароля. Для ефективної політики паролів використовуйте автентифікацію Windows. Адміністратор домену може забезпечити дотримання політики паролів домену для доступу до програми.

5. Введіть **пароль** для доступу до сервера SQL, якщо ваш тип автентифікації – **Аутентифікація** бази даних. Це поле є обов'язковим для заповнення.
6. Повторно введіть пароль **підтвердження** , щоб отримати доступ до сервера SQL, якщо ваш тип автентифікації – **Автентифікація** бази даних. Це поле є обов'язковим для заповнення.

   Примітка.
   Поля «Пароль» і «Підтвердити пароль» вимкнуто, якщо вибрано параметр «Автентифікація Windows». Перейдіть до кроків з 9 по 13, якщо користувач керує кампаніями Salesforce CRM у Campaign Man- ager. В іншому випадку перейдіть до кроку 14.
7. Введіть **доменне ім'я** , якщо автентифікацію вибрано як **автентифікація Windows**. Цей параметр буде вимкнено, якщо вибрано параметр «Автентифікація бази даних».
8. Увімкніть **значок перемикача SF Credentials** , якщо користувач обробляє кампанії SF CRM.
9. Введіть ім'я користувача SF.
10. Введіть **пароль** SF.
11. Введіть **дані** токена SF.

    Примітка : SF Token не є обов'язковим полем. Якщо ви не вводите токен, програма SF перевіряє користувачів на основі полів SF Username та SF Password, налаштованих вище.
12. Натисніть **VALIDATE SF CREDENTIAL,** щоб завершити автентифікацію користувача.
13. Увімкніть **перемикач** «Паралельний вхід», якщо ви дозволяєте користувачу одночасно входити в програму. Якщо ви встановите цей перемикач **у положення OFF**, програма виведе користувача з більш раннього входу після отримання підтвердження.
14. Перейдіть до розділу **Інформація про** користувача.

Інформація про користувача

1. Введіть **Home номер телефону** користувача.
2. Введіть **Номер мобільного** телефону користувача.
3. Введіть **місто** , до якого належить користувач.
4. Введіть державу , з якої походить користувач.
5. Введіть поштовий **індекс** для місцезнаходження Home.
6. Введіть адресу електронної пошти **користувача** .
7. Заповніть **поля Адреса1** та **Адреса2** .

8. Введіть будь-які **коментарі.**
9. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити.

Перейдіть до розділу **«Зіставлення** ролей», щоб зіставити ролі з цим користувачем.

Створення користувачів домену

Щоб додати нового користувача:

1. Натисніть **Додати користувача**. Вкладки **«Ім'я та пароль** » та **«Інформація** про користувача» заповнюються.

Ім'я користувача та пароль

2. Введіть **ім'я** користувача.
3. Виберіть **тип** користувача з наступних:
    a. Admin- Користувач є адміністратором програми та має повні права на всі модулі.
    b. **Користувач** - Користувач є адміністратором і має лише обмежені права.
4. Для типу автентифікації виберіть **Автентифікація Windows**.

    Автентифікація Windows- Зазвичай це автентифікація активного домену. Коли користувач домену входить у програму, аутентифікація встановлюється шляхом відповідності комбінації логін/пароль із заданим доменом і наданим доступом.
5. Введіть доменне **ім'я**.
6. Поля **«Пароль** » і **«Підтвердити пароль** » вимкнені. Програма аутентифікує користувача за паролем домену.
7. Увімкніть **значок перемикача облікових даних** Salesforce, якщо користувач обробляє голосові кампанії Service Cloud.
8. Введіть **ім'я** користувача Salesforce.
9. Введіть **пароль** Salesforce.
10. Введіть **дані** SalesforceToken.

Примітка : Токен Salesforce не є обов'язковим полем. Якщо ви не вводите токен, програма Service Cloud Voice перевіряє користувачів на основі полів імені користувача Salesforce і пароля Salesforce, налаштованих вище.

11. Натисніть **VALIDATE SF CREDENTIAL,** щоб завершити автентифікацію користувача.
12. Увімкніть **перемикач** «Паралельний вхід», якщо ви дозволяєте користувачу одночасно входити в програму. Якщо ви встановите цей перемикач **у положення OFF**, програма виведе користувача з більш раннього входу після отримання підтвердження.
13. Перейдіть до розділу **Інформація про** користувача.

Інформація про користувача

14. Введіть **Home номер телефону** користувача.
15. Введіть **Номер мобільного** телефону користувача.
16. Введіть **місто** , до якого належить користувач.
17. Введіть державу , з якої походить користувач.
18. Введіть поштовий **індекс** для місцезнаходження Home.
19. Введіть адресу електронної пошти **користувача** .
20. Заповніть **поля Адреса1** та **Адреса2** .
21. Введіть будь-які **коментарі.**
22. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити.

Створення SSO користувачів

Щоб додати нового користувача:

1. Натисніть **Додати користувача**. Вкладки **«Ім'я та пароль**» та **«Інформація** про користувача» заповнюються.

Ім'я користувача та пароль

2. Введіть **ім'я** користувача.
3. Виберіть **тип** користувача з наступних:
    a. Admin- Користувач є адміністратором програми та 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. Цих користувачів налаштовує сторонній постачальник послуг автентифікації особи. Коли користувач входить у програму, перевірка імені користувача та пароля виконується постачальником послуг ідентифікації SSO. Після успішної валідації користувач отримує доступ до програми.
5. Поля **«Пароль**», **«Підтвердьте пароль**» і **«Доменне ім'я** » вимкнені. Додаток аутентифікує користувача через стороннього провайдера SSO.
6. Увімкніть **піктограму перемикача облікових даних** SF, якщо користувач обробляє голосові кампанії Service Cloud.
7. Введіть ім'я користувача SF.
8. Введіть **пароль** SF.

9. Введіть **дані** токена SF.
10. **Примітка** : SF Token не є обов'язковим полем. Якщо ви не вводите токен, програма 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** «Паралельний вхід», якщо ви дозволяєте користувачу одночасно входити в програму. Якщо ви встановите цей перемикач **у положення OFF**, програма виведе користувача з більш раннього входу після отримання підтвердження.
13. Перейдіть до розділу **Інформація про** користувача.

Інформація про користувача

14. Введіть **Home номер телефону** користувача.
15. Введіть **Номер мобільного** телефону користувача.
16. Введіть **місто** , до якого належить користувач.
17. Введіть державу , з якої походить користувач.
18. Введіть поштовий **індекс** для місцезнаходження Home.
19. Введіть адресу електронної пошти **користувача** .
20. Заповніть **поля Адреса1** та **Адреса2** .
21. Введіть будь-які **коментарі.**
22. Натисніть **Зберегти** , щоб завершити.

Ролі

Натисніть **«Ролі»,** щоб переглянути екран «Ролі» зі списком доступних ролей у програмі. Щоб створити ролі,

1. Натисніть Додати , щоб відкрити **екран Інформація про** ролі.
2. Введіть **назву** ролі.
3. Введіть **Опис і натисніть** Зберегти .

Відображення ролей

Після створення ролі ви можете призначити її за допомогою функції зіставлення.

Розділ **«Зіставлення** прав ролей» містить різні права, які ви можете зіставити з роллю щодо функцій програми, таких як кампанія, стратегія контактів тощо.

1. Щоб зіставити роль, натисніть **«Редагувати** » на конкретну роль, яку потрібно зіставити.
2. З'явиться **екран «Налаштування ролей»** із розділами «Інформація про ролі» та «Зіставлення прав»

У таблиці «Список прав», наведеній нижче, перелічено права, які можна зіставити з користувачами. Не всі права застосовуються до кожного пункту, переліченого тут. Крім того, існує кілька інших прав, які застосовуються в конкретних аспектах програми.

Список прав - таблиця

#	**Права**	**Опис**
1	Творити	Користувачеві дозволено створити нову сутність.
2	Оновлювати	Користувач для редагування/оновлення існуючої сутності.
3	Видалити	Дозволяє користувачеві видалити вибрану сутність.
4	Вид	Користувач може переглядати лише вибрану сутність.
5	Завантажити	Користувачеві дозволяється завантажувати в додаток дані, що стосуються цієї функції.
6	Налаштування	Користувач може налаштувати деталі, що стосуються обраної функції.
7	Рятувати	Користувачеві дозволяється зберігати нові дані для створення / оновлення.
8	Виконати	Користувачеві дозволяється виконувати дії під час виконання щодо цієї сутності. Наприклад, користувач може виконати кампанію (змінити стан кампанії з «Стоп» на «Старт» або навпаки).
9	Вмикати	Користувачеві дозволяється включати / вимикати сутність. Наприклад, користувач може ввімкнути групу кампаній.
10	Копіювати	Користувач може створити копію сутності. Наприклад, користувач може створити копію кампанії.

Перегляньте **таблицю Rights Mapping** , щоб дізнатися більше про дозволене зіставлення для різних аспектів програми.

Відображення прав - таблиця

Ролі	**Права**	**Опис**
Користувачі	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві керувати обліковими записами користувачів у

		системі.
Ролі	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві керувати системними ролями та дозволами.

Групи кампаній	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд, Виконання, Параметри контакту, Часовий пояс, Історичні звіти	Користувачі можуть керувати всіма аспектами груп кампаній, включаючи параметри контактів, часові пояси та історичні звіти. Права можуть бути призначені на основі конкретних типів груп, таких як Progressive **Примітка**: якщо ви надаєте права на звіт "Історичний звіт", ви можете переглядати групи кампаній у Історичних бета-звітах. Це стосується звітів про зведення, деталі та зворотні дзвінки.
Кампанія	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд, Виконання, Бізнес-параметри, Скрипти сервера, Стратегія вибору контактів, Розклад CSS, Планування виконання, Список контактів, Синхронізація, Підсумок кампанії, SMS Тем-табличка, Часовий пояс, Ланцюжок, Свята, Конструктор виразів, Ціль кампанії, Планування в режимі контакту, Електронна пластина, IVR Редактор шаблонів, Результати телефонії, Конфігурація AI, Поріг контакту, Налаштування автообдзвону, Історичні звіти	Користувачі можуть керувати всіма конфігураціями, пов'язаними з кампанією, і виконувати такі дії, як перегляд історичних звітів і керування налаштуваннями старіння для дотримання вимог. Права можуть застосовуватися до всіх або конкретних кампаній. **Примітка**: якщо ви надаєте права на звіт "Історичні звіти", то можете переглядати кампанії у звітах

		"Історичні бета-версії". Це стосується звітів про зведення, деталі та зворотні дзвінки.
Вихід бізнесу	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві визначати та керувати бізнес-З особливими правами на результати батьківського бізнесу.
Стратегія дзвінків	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві керувати способом контакту

		стратегії обробляються в рамках системи. Ви також можете надавати стратегії дзвінків від конкретних до стандартних.
Параметри застосування	Оновити, Переглянути	Дозволяє користувачеві змінювати та контролювати параметри програми в масштабах всієї системи.
Відповідності	Завантажити	Дає змогу користувачу завантажувати контакти, пов'язані з відповідністю, наприклад списки «Не дзвонити» (DNC) і національні списки DNC.
Часовий пояс	Оновити, Переглянути	Дозволяє користувачеві керувати конфігураціями часових поясів для відповідності набору номера.
Свята	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві визначати та керувати графіками проведення урочистих операцій.
Глобальне завантаження	Перегляд, Налаштування	Дозволяє користувачеві налаштовувати та керувати конфігураціями глобального завантаження контактів.

Закони штатів	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дає змогу користувачеві керувати правилами дотримання номера, що ґрунтуються на державному законодавстві.
Конфігурація режиму	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві налаштовувати та керувати різними способами зв'язку, такими як SMS або електронна пошта.
URL-адреса	Оновлення, Перегляд, Створення, Видалення	Дозволяє користувачеві керувати URL-адресами, що використовуються в системі.
Звіти	Вид	Дозволяє користувачеві переглядати системні звіти для камер, груп та агентів, включаючи історичні звіти. Ти

		потрібно вибрати один або кілька, щоб переглянути розділ історичної бета-версії на лівій панелі.
Оповіщення	Оновити, Переглянути	Дозволяє користувачеві керувати сповіщеннями про вік, налаштованими в додатку.
Держава/Область/Поштовий індекс	Збереження, Видалення, Завантаження, Перегляд	Дозволяє користувачеві керувати конфігураціями штату, області та поштового індексу.
Лічильники спроб RPC	Перегляд, збереження	Дозволяє користувачеві відстежувати та оновлювати лічильники спроб повторних спроб.
Електронна пошта	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачу керувати конфігураціями електронної пошти, такими як SMTP, POP3 та IMAP Відомості про сервер.
SMS	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачу керувати конфігураціями SMS віку, такими як IP-адреси шлюзового сервера та деталі аутентифікації.
Вимір	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві керувати розмірами системи.
Профіль	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві керувати віковими профілями, які використовуються для

		завантаження контактів і очищення завантажень.
Єдиний список	Вмикати	Дозволяє користувачу вмикати кампанії як кампанії з уніфікованим списком.
Ліцензія	Вид	Дозволяє користувачеві переглядати інформацію про ліцензію.
Веб-сервіс	GrantAccess (ГрантДоступ)	Дозволяє користувачеві надавати доступ до API веб-сервісів.
Перепризначити агента	Вид	Дозволяє користувачам переглядати та керувати перепризначенням агентів.
Експортно-імпортна кампанія	Вид	Надає можливість переглядати та керувати

		Функція експорту/імпорту для кампаній.
Кампанія Cat- egory	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачам керувати категоріями кампаній, зокрема створювати, оновлювати, видаляти та переглядати їх.
Налаштування CPaaS	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє керувати налаштуваннями CPaaS, включаючи створення, оновлення, видалення та перегляд деталей конфігурації.
Дизайнер сценаріїв	Увімкнуто	Надає доступ до інструмента «Дизайнер сценаріїв» і дозволяє його використання.
Системні сповіщення	Перегляд, оновлення	Дозволяє користувачам переглядати та оновлювати системні сповіщення для кращого монтажу та обслуговування системи.
Глобальні бізнес-параметри	Перегляд, створення, видалення	Надає можливість керувати глобальними бізнес-параметрами шляхом їх перегляду, створення та видалення.
ККБ	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачеві оперативно керувати налаштуваннями

		CCB.
Конфігурація автообдзвону	Перегляд, Налаштування	Дозволяє переглядати та налаштовувати параметри системи автообдзвону.
Витяг даних	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє створювати, оновлювати, видаляти та переглядати процеси вилучення даних та конфігурації.
Показники ефективності	Вид	Дозволяє користувачеві переглядати показники продуктивності за різними компонентами системи.
Захист особистої інформації	Перегляд, оновлення	Дає змогу користувачам переглядати й оновлювати захист особистої особи

		налаштування для забезпечення безпеки даних.
Цифровий	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд	Дозволяє користувачам керувати цифровими каналами, включаючи створення, оновлення, видалення та перегляд конфігурацій.
Агентів	Створення, Оновлення, Видалення, Перегляд, Історичні звіти	Дозволяє користувачу керувати віковими агентами Tab у звітах. Якщо ви надаєте права на Історичний звіт, то можете переглядати Кампанії в Історичних бета-звітах. Це стосується звітів про зведення, деталі та зворотні дзвінки.

Щоб відкликати права на роль, ви можете зняти прапорець, що відповідає відповідному параметру.

Художник сценарію

Дизайнер сценаріїв – це інструмент для створення сценаріїв, який допомагає налаштовувати гіди викликів. На сторінці відображаються три вкладки: «Список», «Форма» та «Звіт».

Список Tab на сторінці Дизайнер сценаріїв Home надає наступну інформацію:

- Форма: відображає назву форми у вигляді посилання, на яке можна натиснути. Натиснувши на неї, відкриється обрана форма у формі Tab для редагування.
- Назва кампанії: вказує кампанію, під якою створено форму.
- Посібник із викликів: визначає, чи форму розроблено як довідник викликів. Цей стовпець містить прапорець, який ставиться, якщо форму налаштовано як керівництво по дзвінках.

Довідник по дзвінках

Call Guide – це функція, яка допомагає оператору з попередньо визначеними питаннями звернутися до контакту під час дзвінка. На основі відповідей агент може або перейти до наступного питання, або задати додаткове питання, відокремлюючись від попереднього питання. Ви можете налаштувати набір запитань, відповідей та додаткових запитань для використання агентами.

Кампанія

У меню ліворуч перейдіть до **Дизайнера** сценаріїв.

Виберіть **Кампанію** та виберіть доступні кампанії з відображених груп кампаній, прикріпіть або замініть форми анкет, а також налаштуйте параметри для Call Guide.

Усі доступні групи кампаній відображаються на лівій панелі екрана. Натисніть будь-яку **групу** кампаній, щоб відтворити всі пов'язані кампанії з цією групою. Ви також можете використовувати поле пошуку для пошуку кампаній.

Звіт «Гід по дзвінках» відображається і у вигляді **діаграми** , і у вигляді **таблиці**. Обидва види показують кількість контактів, під час яких оператори використовували довідник по дзвінках.

Щоб перейти до більш детальних звітів, натисніть **Назва** кампанії в поданні таблиці або діаграму, що відображається для кампанії в режимі діаграми. Обидві точки зору представляють детальні звіти.

Виконуємо наступні дії:

1. Виберіть Групу кампаній зі списку.
2. Виберіть **Посібник із** викликів у розкривному списку.
3. Виберіть ім'я **форми, яке потрібно зіставити для цього посібника** з викликів.

Форма

Адміністратор може створити набір попередньо визначених запитань і прикріпити їх до форми. Використовуючи функцію «Форма», створюйте запитання, пишіть умови до запитань і пов'язуйте одне запитання з іншим на основі відповіді клієнта. Ви можете написати функцію JavaScript або використовувати вбудовану функцію JavaScript.

Виконуємо наступні дії:

1. Виберіть **кампанію** зі списку.
2. Перейдіть до **Form** Tab щоб створити форму. Для конфігурації доступні такі елементи форми:
    a. Глобальні змінні
    b. Блок сценаріїв
    c. Превалідатор
    d. Текст
    e. Вибір опції
    f. Прапорець
    g. Вибрати зі списку
3. Налаштуйте поле «Бізнес», глобальну змінну, поле запитання та функцію

бібліотеки. Для отримання додаткової інформації дивіться Форма довідника по

дзвінках.

Послідовність питань

Конфігурація керівництва допомагає оператору правильно і структуровано впоратися з дзвінком клієнта. Починаючи з вітального повідомлення, отримання деталей, а потім підписання прощальним повідомленням, все це можна здійснити, правильно розподіливши запитання. Для отримання додаткової інформації дивіться розділ Послідовність запитань.

Копіювання форми

Натисніть **Копіювати** , щоб скопіювати цю форму в інші кампанії в цій групі кампаній. Під час копіювання форми в інші кампанії переконайтеся, що поля бізнесу, створені в кампаніях, синхронізовані з полями бізнесу, які ви налаштували у формі.

Примітка: ви не можете копіювати форми в різні групи кампаній.

1. У випадаючому меню Вибрати кампанію виберіть кампанію, до якої потрібно скопіювати цю форму. Введіть унікальне ім'я в поле «Ім'я форми». Натисніть **Створити** , щоб створити форму.
2. Натисніть кнопку **Видалити** , щоб видалити форму. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.
3. Виберіть **Нова форма** з розкривного списку, 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 кастомізовані JavaScript у блоці сценаріїв.

Перетягніть і відпустіть функції бібліотеки з лівої панелі в поле значення. Формат бібліотечної функції такий:
грн. (Ім'я функції). Наприклад, txml. ToLower

("ЗОЛОТО"). Використовуйте функції бібліотеки для

таких полів:

- Призначити значення
- Сценарій дзвінка
- Булева умова
- Поле «Значення»
- Область тексту

Додаток підтримує такі функції бібліотеки:

- Малі
- Великі

- Порожній чек

- Перевірка цілих чисел
- Об'єднання

Форма

Глобальні змінні

Ви можете призначати значення глобальним змінним і використовувати їх у формі «Керівництво по дзвінках».

Примітка.
Це необов'язкова функція.
Глобальні змінні чутливі до регістру

Campaign Manager надає вбудовані глобальні змінні. Ці змінні не мають значень за замовчуванням. Вам потрібно призначити 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. Клацніть **«Глобальна змінна** » на лівій панелі.
2. Введіть **ключ** і призначте **значення**. Наприклад, Тип рахунку може бути ключем, а Золото може бути цінністю.
3. Натисніть **Додати** , щоб додати більше глобальних змінних.
4. Натисніть **«Видалити** », щоб видалити глобальну змінну.

   Примітка: Ви можете видалити лише створені вами глобальні змінні. Ви не можете видалити вбудовані глобальні змінні зі списку.
5. Натисніть **«Видалити** » у верхньому правому куті цього розділу, щоб видалити всі глобальні змінні.

Блок сценаріїв

Ви можете написати або використовувати функцію JavaScript для виконання обчислень або викликати веб-сервіс REST API. Ви можете використовувати будь-яку функцію сценарію в полі умови, призначити значення або викликати скрипт поля. Ви можете читати глобальні змінні в скрипті, але ви не можете скинути значення, якщо це не непримітивний тип.

Примітка.
a. Імена змінних скрипту та імена глобальних змінних у скрипті мають бути унікальними.
b. Компоненти ActiveX та виклик AJAX не підтримуються у блоці

скриптів. Виконуємо наступні дії:

1. Перетягніть блок **сценаріїв** на ліву панель, щоб відобразити екран.
2. Введіть текст коду сценарію, якщо це новий сценарій, або скопіюйте та вставте з існуючого сценарію.
3. Натисніть кнопку **Видалити** , щоб очистити сценарій.

Текст подяки

Коли весь ланцюжок завершено, оператор може підписатися будь-яким повідомленням - подякою або рекламним повідомленням. Ви також можете позначити поле компанії тегом (наприклад, ім'я або прізвище).

Сфери бізнесу

У цьому розділі заповнено всі поля бізнесу, пов'язані з кампанією. На панелі ліворуч перетягніть і відпустіть бізнес-поля в полях значень, щоб зберегти бізнес-поля для умов. [БФЛД. BusinessFieldName] — це формат для поля business.

Поля запитань

Тут заповнюються всі поля питання, створені для цієї форми. Додайте будь-яку кількість полів питання (відповідь, яку ви отримали на це питання) в блоці питань. Ви можете використовувати поля питання в текстовому полі або Anywhere в полях умов. На лівій панелі перетягніть поля запитання, щоб встановити або зберегти цю відповідь для вибраної умови.

Примітка:
a. String зазвичай використовується як тип даних для поля питання. Якщо ви хочете використовувати тип даних, відмінний від string, використовуйте відповідні функції аналізу JavaScript, такі як (parseInt(), parseFloat() тощо.
b. Значення полів питання чутливі до регістру.

Наведення вказівника миші на область запитань показує безліч варіантів, якими ви можете скористатися:

1. Натисніть кнопку **Копіювати** , щоб скопіювати запитання.
2. Натисніть **«Вставити** », щоб вставити скопійоване запитання з буфера обміну.

3. Натисніть « **Відкинути** », щоб видалити скопійоване запитання з буфера обміну.
4. Утримуючи і перетягуючи питання, перемістіть питання в інше положення - наприклад, з третього питання на п'яте.
5. Натисніть **Видалити** , щоб видалити запитання. Натисніть кнопку ОК, щоб видалити та закрити діалогове вікно.

Множинний вибір

Ви також можете налаштувати запитання з кількома відповідями. Ви можете перераховувати відповіді, які агент вибирає зі свого робочого столу в міру вибору клієнта. Наприклад, у кампанії є питання про активи, якими володіє клієнт, як-от мотоцикл Home, CAR, тощо. Агент може вибрати кілька активів, якими володіє клієнт.

Прапорець

Ви можете використовувати **функцію «Прапорець** », пропонуючи запитання **типу «Так** » або **«Ні** » клієнту. Ви можете налаштувати програму так, щоб вибір пункту «Прапорець» означав « **Так» і «Не вибрати» означає «** Ні **»**.

1. Перетягніть прапорець на лівій панелі, щоб відобразити екран.
2. Продовжуйте процес до створення форми.

Виберіть зі списку

Ви можете використовувати **функцію «Вибрати зі списку** » та пропонувати запитання, на які є відповідь у списку. Замовник вибирає відповідь із запропонованих варіантів. Якщо наданої відповіді немає в списку, вона може бути динамічно додана до списку агентом.

1. Перетягніть і відпустіть кнопку **Вибрати зі списку** на лівій панелі, щоб відобразити екран.
2. Продовжуйте процес до створення форми.

Послідовність питань

Конфігурація керівництва допомагає оператору правильно і структуровано впоратися з дзвінком клієнта. Починаючи з вітального повідомлення, отримання деталей, а потім підписання прощальним повідомленням, все це можна здійснити, правильно розподіливши запитання.

Розгорніть питання, щоб відкрити розділ послідовності. Ви також можете перевірити деяку інформацію, яку ви отримуєте від клієнта.

Наприклад, ви можете підтвердити номер рахунку, якщо обліковий запис діючий, керівництво по дзвінках має бути налаштоване на наступне питання.

Гід повинен натякати оператору, щоб він повідомив про невірний номер клієнта і скинув дзвінок. Наведені умови можуть бути використані для перевірки інформації, наданої клієнтом.

Використовуючи ці умови, користувачі можуть перевіряти як числові, так і рядкові типи даних. Доступні такі умови:

- Точно дорівнює
- Більше ніж
- Більше або дорівнює
- Менше ніж
- Менше або дорівнює
- Не дорівнює
- Починається з
- Закінчується на
- Містить

Примітка: При виконанні підстановочних функцій починається з, закінчується на, і містить префікс і суфікс рядка зі знаком %. Наприклад, %searchvalue%.

Після перевірки ви можете налаштувати різну послідовність залежно від реакції клієнта. У вас є такі можливості для налаштування послідовності запитань:

- Перейти до наступного запитання: виберіть цю опцію, щоб перейти до наступного запитання. У випадаючому меню Вибрати питання виберіть наступне запитання.
- Скинути та перейти до наступного запитання: виберіть цю опцію, щоб поставити наступне запитання клієнту, скинувши попередні відповіді для попередніх запитань. У розкривному списку Вибрати запитання виберіть наступне запитання, за яким потрібно слідкувати після надсилання цього запитання.
- Призначити значення: виберіть цей параметр, щоб призначити значення глобальній змінній. У розкривному списку Вибрати змінну виберіть глобальну змінну, для якої потрібно призначити значення. У сусідньому полі використовуйте поле бізнесу, поле питання (відповідь, яку ви отримали на це питання), функцію JavaScript або навіть глобальну змінну як значення, перетягуючи на це поле. Ви також можете вказати користувацьке значення. При присвоєнні нового значення глобальної змінної старе значення видаляється з пам'яті і береться нове значення. Після призначення значення глобальної змінної виберіть наступний параметр із наступного розкривного списку.
- Завершити сеанс: виберіть цю опцію, щоб завершити цей сеанс. При виборі цієї опції сеанс зупиняється після відправки цього питання. У розкривному меню Вибрати розпорядження виберіть розташування бізнесу або телефонії. Ви можете налаштувати повідомлення про завершення сеансу, наприклад «Подяка за участь», щоб агент міг його зачитати клієнту.
- Сценарій виклику: виберіть цю опцію, щоб викликати функцію JavaScript. Введіть ім'я функції скрипта в сусіднє поле, щоб виконати цю дію. Вибравши цю опцію, ви можете виконувати настроювані дії, такі як виклик веб-служби, перевірка тощо. Виберіть

наступний варіант з наступних

випадаючий список. Ви не можете повернути значення з функції JavaScript.

- Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти цю форму.

  Примітка: Ви можете зберегти форму без необхідності звертатися до полів запитання або умови. Введіть ім'я форми та її опис, щоб зберегти форму.
  Ви можете відкрити наявну форму, щоб створити запитання та додати умови пізніше.

Звіт про диспетчер дзвінків

Звіт «Гід по дзвінках» відображається і у вигляді **діаграми** , і у вигляді **таблиці**. Обидва види показують кількість контактів, під час яких оператори використовували довідник по дзвінках. Натисніть **Назва** кампанії в табличному поданні або на діаграмі, щоб перейти до більш детальних звітів.

Виконуємо наступні дії:

1. Виберіть Групу кампаній зі списку.
2. Виберіть **Посібник із** викликів у розкривному списку.
3. Виберіть ім'я **форми, яке потрібно зіставити для цього посібника** з викликів.

Опитування дзвінків по годинах

Опитування дзвінків за годинами показує, як погодинно використовується довідник по дзвінках по кампанії.

На цій сторінці відображається звіт **Усі контакти без відповідей** на запитання, а звіт містить параметри фолоутворення:

Поле	Опис
Назва кампанії	Назва кампанії, за якою відображається звіт.
Ідентифікатор оператора	Агент використовує цей посібник із виклику.
LCMKey	Це унікальний ідентифікатор для ідентифікації спроби дзвінка для контакту.
Контактний телефон	Контактний номер, за яким вдалося зв'язатися з клієнтом.
Діяльність на	Дата і час використання довідника по дзвінках.
Загальна відповідь на запитання	Кількість запитань, на які відповідає замовник під час взаємодії.

Оповіщення

Оповіщення служать сповіщеннями про кампанії та події системного рівня. Оповіщення на системному рівні генеруються за допомогою моніторингу різних компонентів. Окрім відображення сповіщень про винятки на рівні компонентів у Консолі, програма також надсилає

електронні листи налаштованим одержувачам. Ці оповіщення відіграють вирішальну роль у

усунення несправностей у програмі. Цей розділ містить огляд сповіщень і описує різні налаштування для максимальної ефективності цієї функції.

Використовуючи простий протокол управління мережею (SNMP), винятки реєструються на налаштовану адресу IP приймача або порт. Існують різні варіанти оповіщення користувача.

Системні сповіщення

Розділ «Система» містить усі конфігурації, необхідні для моніторингу різних компонентів та 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). Про настання налаштованої події відповідний учасник надсилає сповіщення до списку сторонніх додатків для моніторингу. Сповіщення містять код події та опис. Ви можете налаштувати до трьох сторонніх програм моніторингу для отримання цієї інформації. Campaign Manager має вбудований приймач SNMP, який також діє як третій додаток для моніторингу з трьох дозволених додатків для моніторингу. Використання цієї програми як однієї зі сторонніх програм для моніторингу дає вам перевагу в тому, що сповіщення про події відображаються на сторінці Campaign Manager Home.

Коли агент виявляє стан тривоги, агент:

- Реєструє інформацію про час, тип і тяжкість стану
- Генерує повідомлення про сповіщення, яке потім надсилає

призначеному хосту IP SNMP сповіщення надсилаються як одне з

наступного:

- Пастки - Недостовірні повідомлення, які не вимагають підтвердження отримання від людини SNMP.
- Інформує - Достовірні повідомлення, які зберігаються в пам'яті до тих пір, поки менеджер SNMP не видасть відповідь. Інформатори використовують більше системних ресурсів, ніж пастки.

Щоб використовувати сповіщення SNMP у вашій системі, ви повинні вказати їх одержувачів. Ці одержувачі вказують, куди спрямовуються сповіщення мережевого реєстратора. За замовчуванням усі сповіщення ввімкнені, але одержувачі не визначені. Доки ви не визначите одержувачів, сповіщення не надсилатимуться.

Сповіщення

У розділі сповіщень відображається кількість подій оповіщення. Піктограма «Відхилити все»

дозволяє закрити всі сповіщення за один раз. Використовуйте поле пошуку, щоб заповнювати результати зі стовпців "Назва кампанії" та "Подія оповіщення" на основі рядка пошуку. Ви також можете закрити окремі сповіщення, натиснувши значок Відхилити біля кожного сповіщення.

Перейдіть до **Сповіщення** > **Система** > **Навігація** , щоб переглянути сповіщення.

Налаштування

Використовуйте **Налаштування** Tab щоб контролювати всі компоненти та конкретні події під кожним компонентом, який ви збираєтеся контролювати.

1. Розгорніть будь-який компонент, щоб побачити вказаний **код** попереджувальної події та **подію** оповіщення.
2. Щоб відстежувати події в компоненті, TURN увімкніть параметр **Увімкнути**компонент. Тільки якщо цей перемикач увімкнено , програма починає відстежувати логи вибраних подій у компоненті та надсилати сповіщення.
3. Щоб відстежувати конкретні події та отримувати сповіщення, TURN увімкнено перемикач **Увімкнути** для конкретної події.
4. Обов'язково виконайте цю вправу для всіх компонентів, які вам потрібно контролювати.

Компоненти	Код	Коди сповіщень 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
Автообдзвін	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Налаштування електронної пошти

Сповіщення, перелічені Одержувачем SNMP, можуть бути надіслані обраним одержувачам електронною поштою. Це допомагає одержувачам усувати певні події.

Щоб надіслати сповіщення на електронну пошту:

1. Перейдіть до **налаштувань сповіщень** > **системи** > **сповіщення> електронної пошти**.
2. Увімкніть **перемикач «Сповіщення** електронною поштою», щоб надсилати сповіщення електронною поштою.

   Примітка: Перезапуск служби SNMPReceiver потрібен лише в тому випадку, якщо цей перемикач вимкнено або УВІМКНЕНО. Перезапуск не потрібен, якщо внесено будь-які зміни в поля, описані в кроках 2–4 нижче.
3. Введіть значення в **поле «Придушити повторювані події (у хвилинах)** ». Він використовується для придушення дублювання сповіщень про одну й ту саму подію протягом налаштованого періоду.

   Наприклад, параметр «Придушити повторювані події» (у хвилинах) налаштовано як 15 хвилин. Якщо в компоненті1 є Excep- tion1, який реєструється об 11:30 ранку, цей виняток не реєструється знову, якщо він відбувається до 11:45 ранку.
4. Введіть **адресу електронної пошти** одержувача. Розділяйте кілька електронних адрес комою. Це обов'язкове поле.

   Примітка: Адреса електронної пошти відправника вибирається з розділу «Сповіщення» та заповнюється в полі «Від» повідомлення електронної пошти.
5. Введіть тему **електронного листа**. Це формує рядок теми сповіщень електронною поштою, що надсилаються для винятків. Це обов'язкове поле.
6. Натисніть **Зберегти**.

Додаток для моніторингу

SNMP Служба ресивера стежить за всіма компонентами та отримує дані про винятки. Залежно від налаштувань електронної пошти, ці дані потім передаються електронною поштою. Налаштуйте програму моніторингу, щоб увімкнути службу приймача SNMP.

1. Перейдіть до **програми Сповіщення> Система** > **Сповіщення>** Моніторинг.
2. Введіть назву програми, IP-адресу та порт.

   Примітка: SNMP Файл конфігурації служби ресивера містить дві властивості SNMPTrapMgrIP та SNMPTrapMgrPort. IP і порт, згадані в додатку для моніторингу, повинні відповідати значенням, зазначеним тут.
3. Натисніть **Зберегти**.
4. Якщо у вас є інші додатки, які відстежують Campaign Manager, ви можете налаштувати деталі в App 2 і App 3 за потреби.

Деталі оповіщення

Коли налаштовані сторонні програми контролюють програму, сповіщення SNMP надсилаються цим програмам у форматі Object ID (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Номер	Мітка	Деталі
1	ISO	Група, яка встановила цей стандарт. В даному випадку це ISO.
3	ORG	Це організація.
6	Міністерство оборони США	Це вказує на Міністерство оборони США, організацію, яка створила найдавнішу форму Інтернету.
1	Інтернет	Це режим зв'язку, найчастіше інтернету.
4	Приватний	Такий характер організації пристрою здійснюється. В даному випадку це приватна структура.
1	Корпоративний	Класифікація приватного суб'єкта господарювання. У цьому випадку його відносять до приватного підприємства.
52914	Номер підприємства	Номер підприємства для товару.
8	Ідентифікатор компонента	Ідентифікатор компонента в продукті, що монтується. В даному випадку є три складові. Механізм каналів (ідентифікатор 2), перепланувальник контактів (ідентифікатор 3) і завантажувач контактів (ідентифікатор 8).
200020	Ідентифікатор події	Це ідентифікатор події в компоненті. Для всіх подій остання цифра 0 вказує на помилку; 1 вказує на успіх.

Поля

Поля	Опис
Ім'я компонента	Найменування компонента.
Код події оповіщення	Відображає код навіть попередження.
Подія оповіщення	Відображає назву події оповіщення.
Сталася	Відображає дату й час, коли відбулася подія.
Звільнити	Дає змогу відхилити сповіщення.
Придушення повторюваних подій	Він використовується для придушення дублювання сповіщень про одну й ту саму подію протягом налаштованого періоду.

Тема листа	Описує, про що йдеться в електронному листі.

Адреса електронної пошти одержувача	Адреса електронної пошти одержувача.

Монітор кампанії

Оповіщення про кампанії призначені для надсилання адміністраторам сповіщень про статистику контактів для вибраних кампаній. Це допомагає адміністраторам вживати коригувальних заходів і підтримувати програму в здоровому стані. Переконайтеся, що розділи «Налаштування», «Налаштування електронної пошти» та «Програма моніторингу» заповнені, щоб отримувати сповіщення про перевищення вимог. Якщо конфігурації не завершені, заповнюється лише номер, що стосується контактів.

Ви можете вибрати часовий пояс, для якого хочете отримати результат Моніторингу кампанії. Виберіть часовий пояс із розкривного списку, якщо список видно. Програма перетворює дату-час на основі вибраного користувачем часового поясу та відображає результат Campaign Monitor. Це необов'язкова конфігурація. Властивість **IsTimeZoneRequiredForFilter** повинна бути встановлена як true у файлі *Service web.config* , щоб отримати повторний перегляд Campaign Monitor за часовим поясом.

Наприклад, якщо користувач вибирає часовий пояс GMT, а сервер знаходиться в часовому поясі IST, у звіті відображаються дані за 0530 ранку, оскільки це еквівалентно 00.00 за Гринвічем.

1. Перейдіть до розділу **Сповіщення> Кампанія**.
2. Виберіть **кампанії** та **часові пояси**.
3. Натисніть **«Показати записи»,** перегляньте результати монітора.
4. Натисніть кнопку **Експорт,** щоб завантажити дані до книги Excel.
5. Виберіть конкретний проміжок **часу** , в який ви хочете публікувати оповіщення. У першому стовпці завжди відображається поточний часовий проміжок, а прокручуючи праворуч, можна перейти до більш ранніх часових проміжків. Винятки можна побачити в 15- або 30-хвилинних слотах і 1- або 2-годинних.
6. Якщо потрібно, скористайтеся опцією пошуку, щоб знайти конкретний запис кампанії.
7. Дані, що містять винятки, виділяються червоним фоном. Крім того, іконка сповіщень у шапці програми показувала кількість винятків. Стовпець «Назва кампанії» також визначає кампанії, які мають сповіщення з попередженням перед назвою кампанії.
8. Клацніть число, що відображається в будь-якій клітинці сітки, щоб відкрити спливаюче вікно зі списком винятків. Перераховані лише 50 найбільших винятків. Натисніть **кнопку ПОКАЗАТИ ВСІ ЗАПИСИ,** щоб побачити весь список.

Поля

Поле	Опис

Назва кампанії	Назва Акції
Завантажені	Кількість завантажених контактів
Доставлено	Кількість доставлених контактів
Оброблені	Кількість оброблених контактів

Прогноз кампанії

Campaign Forecast – це функція, при якій додаток відображає прогноз контактів, які можуть бути набрані або заблоковані в найближчі три години часу. На сторінці Прогноз кампанії відображаються дві вкладки - Прогноз доставки контактів і Прогноз виключення контактів.

Прогноз доставки контактів

Contact Delivery Forecast відображає прогноз можливої кількості контактів, які можна набрати протягом наступних трьох годин, починаючи з останнього доступного або оновленого часу. У прогнозі дані розбиті на 15-хвилинні інтервали.

1. Перейдіть до розділу **Сповіщення> Прогноз** кампанії> **Прогноз доставки контактів**.
2. Виберіть часовий пояс **,** для якого потрібно отримати дані прогнозу доставки контактів. Програма перевертає дату-час на основі вибраного користувачем часового поясу та відображає дані прогнозу доставки контактів. Це необов'язкова конфігурація. Властивість IsTimeZoneRequiredForFilter повинна бути встановлена як true у файлі Service web.config, щоб отримати прогноз доставки контактів за часовим поясом.

   Наприклад, якщо користувач вибирає часовий пояс GMT, а сервер знаходиться в часовому поясі IST, у звіті відображаються дані за 0530 ранку, оскільки це еквівалентно 00.00 за Гринвічем.
3. **Прогноз** доставки контактів відображає свіжі контакти, доступні для доставки, у стовпці Свіжі для кожної вказаної кампанії. Під стовпцями, що вказуються за часом з інтервалом у 15 хвилин, програма показує кількість контактів, які планується доставити відповідно до налаштованої Стратегії перевірки контактів (CSS).
4. Розгорніть кожну **кампанію** , щоб побачити розбивку контактів, які доставляються за кожен проміжок часу. Контакти враховуються лише один раз за першою умовою, навіть якщо вони задовольняють кільком умовам.

   Наприклад, ви завантажуєте один контакт, який задовольняє двом умовам – умові 1 і умові 2. Якщо цей контакт задовольняє обидві умови, прогноз доставки зараховує цей контакт лише з першою умовою. Незважаючи на те, що цей контакт задовольняє і другій умові, рахунок проти другої умови відображається як нуль.

Прогноз виключення контактів

Прогноз виключення контактів відображає зведений прогноз можливої кількості контактів, які можуть бути виключені з набору протягом наступних трьох годин, починаючи з останнього часу доступу або оновлення.

1. Перейдіть до розділу **Сповіщення> Прогноз** кампанії> **Прогноз** виключення контактів.
2. Виберіть часовий пояс **,** для якого потрібно отримати дані прогнозу виключення контактів. Програма перевертає дату-час на основі вибраного користувачем часового поясу та відображає дані прогнозу виключення контактів. Це необов'язкова конфігурація. Властивість IsTimeZoneRequiredForFilter повинна мати значення true у файлі Service web.config, щоб отримати результат прогнозу виключення контактів за часовим поясом.

   Наприклад, якщо користувач вибирає часовий пояс GMT, а сервер знаходиться в часовому поясі IST, у звіті відображаються дані за 0530 ранку, оскільки це еквівалентно 00.00 за Гринвічем.
3. Виберіть **Кампанію** , щоб переглянути дані про конкретну кампанію.
4. Натисніть **Експортувати** , щоб завантажити звіти про прогноз виключення контактів.

Поля

Поля	Опис
Назва кампанії	назва кампанії;
Усього контактів	Підрахунок загальної кількості відкритих контактів на початку дня. До таких контактів належать свіжі та перенесені. Ці числа збільшуються при завантаженні нових контактів; і не зменшується при наборі / перепланування / зміні статусу з відкритого. Налаштований прогноз годин не має ніякого відношення до цього числа.
Відкрийте програму «Контакти»	Загальні контакти, які доступні для набору для відповідної Кампанії. До таких контактів належать свіжі та перенесені. Цей стовпець поділяється на такі: **Всього** - Відображає загальну кількість відкритих контактів для Cam- paign. Число змінюється динамічно - збільшується при завантаженні / перенесенні контактів і зменшується при наборі / закритий або статус змінено з відкритого. **Завантажено сьогодні** – відображає кількість відкритих контактів, які були завантажені протягом поточного дня для Кампанії.

Доступні контакти	Кількість розімкнутих контактів, які можна набрати або протягом наступних трьох годин. Примітка: Заголовок стовпця містить тривалість, налаштовану у властивості web.config компонента Service Exclu- sionPredictionInHours. Якщо тут налаштовано два години, заголовок відображається як «Доступні контакти на наступні 2 години». **Всього** : відображає загальну кількість відкритих контактів за Кампанією, які потрібно набрати за поточний день. **Завантажено сьогодні** - відображає кількість відкритих контактів, які є

	завантажені протягом поточного дня для набору в той же день для Акції.
Контакт заблоковано	Список заблокованих контактів.
Державне право	Відображає кількість контактів для Кампанії, які заблоковані законодавством штату.
Не дзвонити	Відображає кількість контактів для Розсилки, які заблоковано DNC (Не дзвонити).
Національне не дзвонити	Відображає кількість контактів для Кампанії, які заблоковані NDNC (National Do Not Call).
Доставлені контакти	Список кількості доставлених контактів
Стратегія підбору контактів (CSS)	Відображає кількість контактів для Розсилки, які заблоковані умовами CSS.
Свіжий	Відображає кількість свіжих контактів по Кампанії, які очікують на набір за поточний день.
Розклад	Відображає кількість перенесених контактів за Кампанією, які очікують на набір на поточний день.
Орієнтовний час виконання	Це приблизний час завершення набору всіх контактів у кампанії, які потрібно набрати. Цей показник розраховується на основі даних за минулу історію та на поточний день про загальну кількість оброблених записів та загальну тривалість обробки. Примітки: Тощо та відсоток виконання не застосовуються для кампаній зі спільним списком. Кампанії, списки яких виходять за межі годин прогнозування, відображаються у звіті про виключення, лише якщо вони перебувають у стані виконання або вказані як такі, що перебувають у стані виконання в години прогнозування.
Відсоток виконання	Відсоток набраних контактів (від загальної кількості завантажених контактів для конкретної кампанії) для кампанії. Формула виглядає так: (Заповнені контакти * 100) / Всього контактів. Загальна кількість контактів розраховується за такою формулою: *ВсьогоКонтактів = Кількість(Відкрито) + Кількість(Закрито) + Кількість(Інше)*

Інструмент

Меню «Інструменти» включає в себе модуль «Запис дзвінків» і модуль «Очищення та архівація».

Записи дзвінків дозволяють користувачам шукати та отримувати доступ до записів кожного підключеного дзвінка. Для отримання додаткової інформації натисніть тут.

Утиліта «Очищення та архівування» допомагає користувачам в автоматичному очищенні баз даних клієнтів. Цей інструмент позбавляє від необхідності стомлюючої ручної роботи, пов'язаної з подібною діяльністю. Протягом певного періоду, зі збільшенням використання програми, розмір бази даних збільшується в геометричній прогресії. Для отримання додаткової інформації натисніть тут.

Очищення та архівування

Утиліта «Очищення та архівація» допомагає користувачам автоматично видаляти файли даних з баз даних. Цей інструмент допомагає уникнути виснажливої ручної роботи, яка пов'язана з подібною діяльністю. Під час очищення бази даних із бази даних видаляються вказані дані. Після видалення даних їх не можна відновити.

При збільшенні використання програми експоненціально збільшується і розмір бази даних. Щоб тримати цей розмір даних під контролем і уникнути проблем з продуктивністю, вкрай важливо мати надійний план зберігання даних. Утиліта «Очищення та архівування» – це інструмент очищення, який допомагає досягти цілей плану збереження даних. За допомогою утиліти «Очищення та архівація» ви можете просто видалити дані зі своїх баз даних або, додатково, архівувати видалені дані.

Ви можете очищати та архівувати файли даних. Якщо ви вирішили архівувати видалені дані, виберіть один із наведених нижче варіантів.

- **Архівуйте на сегменті Amazon S3 або на спільному диску** - дані зберігаються у вигляді файлу зі значеннями, розділеними комами (CSV). Дотримуються домовленості про іменування файлів <TableName>_<PurgeDate у форматі YYYYMMDD>. Наприклад, AuditTrail_20210326.
- **Архівувати на іншій базі даних** MS SQL- Вам потрібно спочатку створити базу даних на MS SQL і використовувати це ім'я бази даних для налаштування параметрів архіву.

Налаштування

1. Перейдіть до **налаштувань** і переконайтеся, що для параметра «Очищення **»** встановлено значення **«Увімкнено**». Користувачі не можуть TURN це вимкнено.
2. Встановіть **перемикач Архів** у положення **ВИМК.** , якщо ви не хочете, щоб видалені дані архівувалися.

   Примітка: Якщо ви TURN вимкнено перемикач Архів, утиліта назавжди видалить видалені дані з бази даних. Ви не зможете отримати доступ до видалених даних.
3. Виберіть відповідний **тип** архіву. Докладнішу інформацію можна знайти в розділі «Тип архіву» на сторінці 184.
4. Виберіть **Розклад** для активності очищення з **Щодня**, **Щотижня** та **Щомісяця**.

a. Щодня – програма очищає базу даних у налаштований час початку та завершення один раз на день.

   Примітка: Якщо ви вибрали Щоденний розклад, заповніть поле Виключені дні - це необов'язково.

b. Щотижня – програма очищає базу даних у налаштований час початку та завершення раз на тиждень. Якщо ви вибрали цей тип бігу, виберіть День тижня, щоб очистити базу даних.

c. Щомісяця - програма налаштовує базу даних у заданий час раз на місяць. Якщо ви виберете цю опцію, ви можете вибрати Кінець місяця, щоб видалити дані в останній календарний день місяця між налаштованим часом початку та завершення. Якщо ви хочете, щоб очищення відбувалося в певну дату щомісяця, виберіть опцію «Дата» та виберіть дату для активності очищення.

   Примітка: Якщо ви виберете опцію Дата та виберете будь-яку дату, яка не застосовується для конкретного місяця, активність очищення буде пропущена для цього місяця. Наприклад, якщо ви виберете дату 30, активність очищення пропущена на лютий.

5. Виберіть **час** початку для активності очищення.
6. Виберіть **час** завершення для активності очищення. Активність очищення завершується в налаштований час завершення, навіть якщо є записи, які очікують на очищення. Ці залишкові записи беруться для продування в наступний запланований час очищення.
7. Виберіть **виключені дні**. За допомогою поля «Виключені дні» можна налаштувати дні тижня, коли ви не хочете, щоб програма виконувала дію «Очищення» (або «Очищення та архівація»). Це допомагає зберігати дані для днів без видалення. Це необов'язкове поле; Можна вибрати кілька днів.
8. Натисніть **Зберегти**.

Групи таблиць

Групи таблиць — це розділ, у якому перелічено всі таблиці транзакцій (лише ті, які можна очистити). Основні та звітні таблиці винесені в окремі вкладки. Доступні таблиці в розділі «Ядро» та «Звітність» перелічені утилітою очищення. Якщо якась таблиця / поле додається / видаляється в майбутньому патчі, з цим справляється установник патчів - ручне втручання не потрібно.

Зміна типу даних (наприклад, з int на varchar) та зміна розміру полів не обробляється утилітою очищення та архівування. Вам потрібно вручну запустити скрипт (у базі даних Архіву), наданий командою Служб – цей сценарій змінює тип даних перед початком наступної запланованої активності очищення.

У групі таблиць відображаються такі параметри:

Поле	Опис
Назва таблиці	Найменування таблиці, яка доступна для очищення. Значок таблиці перед назвою таблиці відображається помаранчевим, якщо це визначена користувачем таблиця, і сірим, якщо це системна таблиця. Ви не можете вимкнути «Очищення» для системної таблиці — процес очищення є обов'язковим відповідно до ваших налаштувань.
Опис	Опис даних, що зберігаються в таблиці

Дні зберігання	Кількість днів для зберігання даних у певній таблиці. Утиліта очищення та архівування видаляє дані, старші за вказану тут кількість днів зберігання. Наприклад, якщо ви налаштували 100 днів, дані старші за 100 днів видаляються (і архівуються, якщо налаштовано). Видалені та заархівовані дані недоступні для будь-якого використання

	(звітність або інші) після того, як вона буде видалена з таблиці бази даних. Якщо ви налаштували 0 (нуль) днів як збереження, усі записи, що зберігаються в базі даних на налаштоване вікно очищення, видаляються з бази даних. Група таблиць має значення днів зберігання за умовчанням 365 днів.
Архів	Якщо ви вибрали архівувати свої дані в загальному розділі Налаштування, ви можете не архівувати конкретні таблиці тут. Якщо ви вибрали НЕ архівувати свої дані в загальному розділі Налаштування, увімкнення перемикача Архів у цьому розділі не призведе до архівування даних таблиці.
Очистити	У вас немає можливості TURN вимкнути очищення в загальному розділі Налаштування. Ви все одно можете не видаляти дані з певних таблиць. TURN вимикач Продування (для конкретного столу) для конкретних столів. Це гарантує, що дані в цій таблиці не видаляються, навіть якщо вони старіші за визначені дні зберігання.
Дні зберігання архіву	Це кількість днів зберігання архівованих даних. Це відрізняється від Днів зберігання в Сл. No 3 вище. Наприклад, якщо ви вказали дані за 365 днів, які потрібно зберегти, ці дані зберігаються. Дні зберігання архіву зберігають ці резервні копії даних протягом вказаної кількості днів.
Очищення архіву	TURN цей перемикач увімкнено, якщо ви бажаєте видалити 'архівовані' дані після днів зберігання архіву.
Дії	Він дозволяє редагувати Дні зберігання, TURN ВИМКНЕНО або УВІМКНЕНО архівування та/або очищення, змінювати Дні зберігання архіву та TURN ON/OFF Очищення архіву. Натисніть «Зберегти» в режимі редагування, щоб зберегти зміни, або «Скасувати», щоб скасувати зміни.

Моніторинг процесів

Розділ «Моніторинг процесів» утиліти «Очищення та архівування» показує перебіг очищення та активності архівування.

Поле	Опис
Тип	Тип таблиці, що очищається, тобто Core або Reporting
Час початку активності	Час початку дії очищення та архівування
Час завершення активності	Час завершення очищення та активності архівування

Статус	Статус очищення **Призупинено** вказує на те, що дію очищення та архівування призупинено через досягнення налаштованого часу завершення. Цей статус також вказує на те, що чистка і активність архіву не завершена - є залишкові

	записи, що підлягають очищенню та архівуванню. Активність починається заново в наступний налаштований час початку та видаляє записи, які були старішими відповідно до налаштованих днів зберігання. **Успіх** вказує на те, що всі записи успішно очищені (і архівовані, якщо налаштовано). **Failed** вказує на те, що не вдалося виконати помилку очищення або архівування. Зверніться до журналів компонентів PurgeArchive, щоб усунути неполадки.
Записи, яких це стосується	Кількість записів, видалених (і архівованих, якщо налаштовано) у рамках цієї дії очищення. Якщо кількість записів у таблиці дуже велика, утиліта очищення та архівування виконує дію пакетно, при цьому кожен пакет містить заздалегідь налаштовану кількість записів за раз. Цей номер вказано у властивості PurgeBatchSize файлу конфігурації web.- PurgeArchive.
Деталі статусу	
В процесі	Припустимо, що в таблиці 50 000 записів. Записи очищаються в 5 ітераціях по 10 000 кожна. До завершення останньої ітерації та видалення всіх записів відображається статус «У процесі».
Успіх	Якщо в таблиці 50 000 записів, і всі записи очищені (всі ітерації), то статус - Success.
Призупинено	Таблиця містить 50 000 записів і вимагає 5 ітерацій по 10 000 записів кожна для очищення. Перші три ітерації завершені. У налаштований час завершення продувка припиняється під час продування четвертим комплектом. Статус позначено як призупинено. Залишкові 20 000 записів видаляються, коли настає час початку наступної активності очищення.
Збій	Таблиця містить 50 000 записів і видаляється в п'яти ітераціях по 10 000 кожна. Якщо перша ітерація пройшла успішно, а друга ітерація зазнала невдачі з якоїсь причини (наприклад, помилка в базі даних), активність очищення позначається як помилка. Зверніться до журналів і усуньте неполадки.

Конфігурація файлів очищення

Конфігурація файлів очищення допомагає налаштувати параметри очищення архівованих файлів. Програма додає дані в різні таблиці бази даних і зберігає деякі файли щодня або через налаштовані проміжки часу в папки. Ці файли можуть містити дані про завантаження файлу контакту, дані про помилки файлу контакту тощо. Ці файли можуть збільшуватися в кількості та розмірі та займати місце на диску, сповільнюючи роботу системи. Це суперечить оптимальному плану збереження даних. Використовуйте конфігурацію файлів очищення, щоб

оптимально керувати файлами та дисковим простором. Перейдіть до розділу «Конфігурація файлів очищення», щоб відкрити сітку, що містить конфігурації, які вже використовуються.

Щоб отримати докладнішу інформацію, перегляньте статтю Конфігурація файлу очищення.

Конфігурація файлу очищення

Ви можете додати такі налаштування:

- Очищення файлів
- Налаштування файлу очищення

Додайте файли очищення

Функція «Файли очищення» дає змогу налаштувати місця, де зберігаються видалені дані, наприклад локальний диск, спільний диск або сегмент Amazon S3.

1. Введіть опис **папки очищення**.
2. Введіть **тип** папки очищення. Доступні варіанти **: Local**, **S3** та **Shared Drive**.
    a. Введіть шлях до локальної **папки,** звідки потрібно видалити файли.
    b. Виберіть **Amazon S3** , якщо ваші файли зберігаються в сегменті Amazon S3. Виберіть **Налаштування** S3 зі спадного списку. Перегляньте розділ Параметри файлу очищення. Встановіть прапорець Архівувати налаштування S3, якщо ви хочете зберегти ці налаштування в архів. У **полі Шлях** S3 виберіть шлях до папки S3 або вкажіть URL-адресу папки S3.
    c. Виберіть спільний диск **,** якщо ваші файли зберігаються на спільному диску. Якщо ви вибрали спільний диск, **виберіть Налаштування** SharedDrive зі спадного списку. Перегляньте розділ Параметри файлу очищення. Установіть прапорець Параметри **спільного диска** архіву, якщо ви хочете зберегти ці параметри в архіві. У **полі «Шлях** до спільного диска» виберіть шлях до папки «Спільний диск».

       Примітка: Вказуючи шлях, не включайте жодного слеша/зворотного слеша на початку. Наприклад, якщо ви вимагаєте, щоб ваші дані архівувалися в папці Архів IP машині з адресою 172.20.3.74, вкажіть адресу IP як 172.20.3.74 і Шлях як Архів. Якщо ви використовуєте вкладену папку в розділі Архів, вкажіть правильний шлях - Archive\PurgeData.
    d. Виберіть **Google Cloud Storage** , якщо ваші файли зберігаються в хмарному сховищі Google. Якщо ви вибрали спільний диск, виберіть **Налаштування** хмарного сховища Google зі спадного списку. Перегляньте розділ Параметри файлу очищення. Увімкніть **прапорець Архівувати налаштування** сховища Google Диска, якщо ви хочете зберегти ці налаштування в архів. У **полі «Шлях** до сегмента» виберіть шлях до папки сегмента.
3. Увімкніть прапорець **Увімкнути** підпапку, якщо ви хочете очистити архівовані файли у всіх підпапках під основною папкою.
4. Виберіть або введіть кількість **днів зберігання**.
5. Якщо ви вибрали очищення архівованих файлів, установіть прапорець « **Увімкнути очищення** ».
6. Натисніть **Зберегти**.

Додайте налаштування файлу очищення

Конфігурація налаштувань файлу «Очищення» дає змогу вказати всі деталі доступу (розташування та облікові дані) про розташування файлів — Amazon S3 або Shared Drive — на загальній сторінці. Потім ви можете звернутися до цих налаштувань на сторінці Файл очищення. Це заощаджує час, витрачений на введення всіх даних автентифікації для кожної дії очищення. Усі налаштовані параметри відображаються під час переходу на сторінку.

1. Перейдіть до **налаштувань Add Purge File Settings** (Додати файл очищення) і введіть **назву** налаштувань.
2. Виберіть відповідний **тип** налаштування.
3. Якщо тип налаштування S3 , введіть ключ доступу AWS, секретний ключ AWS, кінцеву точку регіону AWS, ключ KMS і шифрування на стороні сервера. Виберіть KMS Encrypt, якщо ви хочете, щоб дані були зашифровані за допомогою шифрування KMS від AWS.
4. Якщо тип налаштування – **спільний диск**, введіть IP-адресу, ідентифікатор користувача та пароль.
5. Якщо тип налаштування – **Google Cloud Storage**, введіть тип облікового запису, приватний ключ і електронну пошту клієнта.
6. Натисніть **Зберегти**.

Редагування параметрів файлу очищення або файлу очищення

1. Виберіть Файл очищення або Налаштування файлу очищення та натисніть **значок Редагувати** під Дія Tab.
2. Оновіть дані та натисніть **Зберегти**.

Видалення файлу очищення або налаштувань файлу очищення

1. Виберіть Файл очищення або Налаштування файлу очищення та натисніть **значок Видалити** під **Дія** Tab.
2. Натисніть **OK** у спливаючому вікні підтвердження.

Тип архіву

Campaign Manager пропонує такі типи архівів:

Тип архіву Amazon S3 Bucket

1. Перейдіть до **Налаштування** Tab і переконайтеся, що **перемикач Очищення** встановлено в положення Увімкнено. Користувачі не можуть TURN це вимкнено.
2. Увімкніть **перемикач Архів,** якщо ви не хочете, щоб видалені дані архівувалися.

Примітка: Якщо ви TURN вимкнено перемикач Архів, утиліта назавжди видалить видалені дані з бази даних. Ви не зможете отримати доступ до видалених даних.

3. Виберіть тип **архіву** як Amazon S3.
4. Введіть **URL-адресу** S3, яка зберігає архівовані дані. Створіть окрему папку в сегменті Amazon S3 для архівованих даних і налаштуйте цю папку в полі URL S3.
5. Введіть кінцеву точку регіону AWS. Це область, в якій розташоване ваше відро AWS S3.
6. Введіть **ключ** доступу AWS. Це ключ до доступу до вашого сегмента AWS S3. Ключі доступу використовуються для підписання запитів, які ви надсилаєте Amazon S3. AWS перевіряє цей ключ і дозволяє доступ. Ви використовуєте ключі доступу для підпису API запитів, які ви робите до AWS.
7. Увійдіть в **Amazon AWS KMS Encrypt** (служба управління ключами). Ви можете встановити значення true або false. Якщо встановлено значення true, це шифрує дані, що зберігаються в сегменті S3.
8. Введіть секретний **ключ AWS**. Це секретний ключ (як і пароль) для ключа доступу AWS, описаного в пункті 5 вище. Для автентифікації потрібна комбінація ідентифікатора ключа доступу та секретного ключа доступу.
9. Введіть шифрування на стороні **сервера**. Це ключ шифрування/дешифрування, який визначає, що видалені дані шифруються за допомогою шифрування системи керування ключами (KMS) AWS.
10. Введіть **ключ** KMS. Це ключ для розшифровки даних у сегменті S3.

Тип архіву спільного диска

1. Виберіть тип **архіву** як **спільний диск**.
2. Введіть **IP-адресу** або **ім'я** хоста пристрою, на якому зберігаються ваші архівовані дані.
3. Введіть **ідентифікатор** користувача, який отримує доступ до вищезазначеного диска, щоб зберегти дані. Це має бути поєднання домену та імені користувача. Наприклад, <домен>\UserID.
4. Введіть пароль для доступу користувача до спільного диска.
5. Введіть шлях на спільному диску, де мають архівувати ваші дані.

   Примітка: Вказуючи шлях, не включайте жодного слеша/зворотного слеша на початку. Наприклад, якщо ви вимагаєте, щоб ваші дані архівувалися в папці Архів IP машині з адресою 172.20.3.74, вкажіть адресу IP як 172.20.3.74 і Шлях як Архів. Якщо ви використовуєте підпапку в розділі Архів, вкажіть правильний шлях - Archive\PurgeData.

Тип архіву бази даних

1. Виберіть тип **архіву** як **базу даних**.
2. Виберіть тип автентифікації з наведених нижче варіантів.
   a. **SQL Аутентифікація**: Це типова автентифікація, яка використовується для різних систем баз даних, і складається з імені користувача та пароля. Очевидно, що

екземпляр сервера SQL може мати безліч облікових записів користувачів (використовуючи аутентифікацію SQL) з різними іменами користувачів та паролями. В

спільні сервери, на яких різні користувачі повинні мати доступ до різних баз даних, перевага віддається аутентифікації SQL. SQL Аутентифікація також потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляру сервера SQL на комп'ютері, відмінному від того, на якому працює клієнт.

b. **Аутентифікація Windows**: коли ви звертаєтеся до сервера SQL з того ж комп'ютера. Він встановлений на, вас зазвичай не просять вводити ім'я користувача та пароль. За допомогою автентифікації Windows служба сервера SQL вже знає, що хтось увійшов до операційної системи за допомогою автентифікованих облікових даних. Серверна служба SQL використовує ці облікові дані, щоб дозволити користувачу входити до своїх баз даних. Звичайно, це працює, доки клієнт знаходиться на тому ж комп'ютері, що й сервер SQL, або доки клієнт, що підключається, збігається з обліковими даними Windows сервера. Автентифікація Windows часто використовується як зручніший спосіб входу в екземпляр сервера SQL без введення імені користувача та пароля. Коли задіяно більше користувачів або встановлюються віддалені з'єднання з сервером SQL, слід використовувати аутентифікацію SQL.

3. Введіть **IP адресу** пристрою, на якому є база даних, що зберігає ваші архівовані дані.
4. Введіть номер **порту** , який зв'язується з базою даних, у якій зберігаються архівовані дані.
5. Введіть **ім'я бази даних** . Створіть базу даних через SQL Studio для архівування видалених даних. Введіть ім'я бази даних у це поле.
6. Введіть **Ідентифікатор** користувача та **Пароль** користувача, який отримує доступ до бази даних.

Тип сховища Google Тип архіву

1. Виберіть тип **архіву** як **Google Cloud Storage**.
2. Виберіть тип автентифікації з наведених нижче варіантів.
   a. **SQL Аутентифікація**: Це типова автентифікація, яка використовується для різних систем баз даних, і складається з імені користувача та пароля. Очевидно, що екземпляр сервера SQL може мати безліч облікових записів користувачів (використовуючи аутентифікацію SQL) з різними іменами користувачів та паролями. На спільних серверах, де різні користувачі повинні мати доступ до різних баз даних, перевага віддається аутентифікації SQL. SQL Аутентифікація також потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляру сервера SQL на комп'ютері, відмінному від того, на якому працює клієнт.
   b. **Автентифікація Windows**: Коли ви заходите на сервер SQL з того ж комп'ютера, на якому він встановлений, вам зазвичай не потрібно вводити ім'я користувача та пароль. За допомогою автентифікації Windows служба сервера SQL вже знає, що хтось увійшов до операційної системи за допомогою автентифікованих облікових даних. Служба сервера SQL використовує ці облікові дані, щоб дозволити користувачу входити до своїх баз даних. Звичайно, це працює, доки клієнт знаходиться на тому ж комп'ютері, що й сервер SQL, або доки клієнт, що підключається, збігається з обліковими даними Windows сервера. Автентифікація Windows часто використовується як більш зручний спосіб входу в екземпляр

сервера SQL без введення імені користувача та пароля.

Якщо задіяно більше користувачів або встановлюються віддалені з'єднання за допомогою сервера SQL, слід використовувати аутентифікацію SQL.

3. Введіть шлях до **сегмента архіву**. Це шлях у Google Cloud Storage, де програма зберігає архівовані дані.
4. Введіть тип **облікового запису**. Це тип облікового запису, який використовується для доступу до хмарного сховища Google. Використовуйте ser- vice_account як тип облікового запису за замовчуванням.
5. Введіть **електронну пошту** клієнта. Це електронна адреса облікового запису клієнта Google Cloud Platform, яка використовується для доступу до Хмарного сховища Google.
6. Введіть приватний **ключ**. Це приватний ключ облікового запису Google для доступу до хмарного сховища Google для розміщення архівованих даних.

Поля

Поля	Опис
URL-адреса S3	URL-адреса, яка зберігає ваші архівовані дані
Кінцева точка регіону AWS	Регіон, у якому розташовано ваше відро AWS S3
Ключ доступу AWS	Це ключ до доступу до вашого сегмента AWS S3. Ключі доступу використовуються для підписання запитів, які ви надсилаєте Amazon S3. AWS перевіряє цей ключ і дозволяє доступ. Ви використовуєте ключі доступу для підпису API запитів, які ви робите до AWS.
Шифрування Amazon AWS KMS	Встановіть це значення true або false. Якщо встановлено значення true, це шифрує дані, що зберігаються в сегменті S3.
Секретний ключ AWS	Це секретний ключ (як і пароль) для ключа доступу AWS, описаного в пункті 5 вище. Для автентифікації потрібна комбінація ідентифікатора ключа доступу та секретного ключа доступу.
Шифрування на стороні сервера	Це ключ шифрування/дешифрування, який визначає, що очищені дані шифруються за допомогою шифрування системи керування ключами (KMS) AWS.
Ключ KMS	Це ключ для розшифровки даних у сегменті S3
Розклад	Визначає графік дії очищення.
Виключені дні	За допомогою поля «Виключені дні» можна налаштувати дні тижня, коли ви не хочете, щоб програма виконувала дію «Очищення» (або «Очищення та архівація»). Це допомагає зберігати дані за дні, які були виключені з очищення. Це необов'язкове поле; Можна вибрати кілька днів.
IP-адреса або ім'я хоста	IP-адреса або ім'я хоста пристрою, на якому зберігаються ваші архівовані дані

Ідентифікатор користувача	Ідентифікатор користувача, який отримує доступ до вищезазначеного диска для зберігання даних. Це має бути комбінація домену та імені користувача.

Пароль	Пароль для доступу користувача до спільного диска
Шлях	Шлях до спільного диска, куди потрібно архівувати дані
Автентифікація SQL	Це типова автентифікація, яка використовується для різних систем баз даних, і складається з імені користувача та пароля. Очевидно, що екземпляр сервера SQL може мати декілька облікових записів користувачів (використовуючи аутентифікацію SQL) з різними іменами користувачів та паролями. На загальних серверах, де різні користувачі повинні мати доступ до різних баз даних, перевага віддається аутентифікації SQL. SQL Аутентифікація також потрібна, коли клієнт (віддалений комп'ютер) підключається до екземпляра сервера SQL на комп'ютері, відмінному від того, на якому працює клієнт.
Аутентифікація Windows	Коли ви заходите на сервер SQL з того ж комп'ютера, на якому він встановлений, вас зазвичай не просять вводити ім'я користувача та пароль. За допомогою автентифікації Windows служба сервера SQL вже знає, що хтось увійшов до операційної системи за допомогою автентифікованих облікових даних. Служба сервера SQL використовує ці облікові дані, щоб дозволити користувачу входити до своїх баз даних. Звичайно, це працює до тих пір, поки клієнт знаходиться на тому ж комп'ютері, що і сервер SQL, або до тих пір, поки клієнт, що підключається, збігається з обліковими даними Windows сервера. Автентифікація Windows часто використовується як зручніший спосіб входу в екземпляр сервера SQL без введення імені користувача та пароля. Коли задіяно більше користувачів або встановлюються віддалені з'єднання з сервером SQL, слід використовувати аутентифікацію SQL.
Шлях до архівного сегмента	Це шлях у Google Cloud Storage, де програма зберігає архівовані дані.
Тип рахунку	Це тип облікового запису, який використовується для доступу до хмарного сховища Google. Використовуйте service_account як тип облікового запису за умовчанням.
Електронна пошта клієнта	Це електронна адреса облікового запису клієнта Google Cloud Platform, яка використовується для доступу до Хмарного сховища Google. 8. Введіть приватний ключ.
Приватний ключ	Це приватний ключ облікового запису Google для доступу до хмарного сховища Google для розміщення архівованих даних.

Управління Agent Desktop

Control Agent Desktop — це комплексна веб-програма для агентів, яка дозволяє керуючим агентам виконувати операції в один клік для керування контактами, які не мають згоди, під час ручного набору. Агенти контролю можуть вибрати одну або кілька кампаній, щоб відфільтрувати контакти, які не дають згоди, на панелі Control Agent Desktop для натискання вручну. Крім того, він надає звіти про ефективність, які пропонують знімки важливих показників. Якщо вибрано Оператора для Групи незгоди або Групи станів, керуючий агент отримує контактний номер, на який потрібно натиснути на своєму робочому столі.

Примітка: Якщо кампанії, зіставлені з керуючим агентом, видаляються або якщо нова кампанія зіставляється з агентом, оновлення не відображаються в Контролі Agent Desktop. Користувач повинен повторно авторизуватися, щоб переглянути оновлення.

Доступні фільтри

Доступні такі фільтри:

- Усі – відображає всі контакти.
- Звичайні контакти – відображає контакти, які не позначені як контакти зворотного виклику.
- Callback Contact - Відображає контакти, які позначені як контакти зворотного дзвінка.
- Бажані кампанії – дає змогу вибрати кілька кампаній. Він фільтрує контакти на основі вибраних кампаній.

Логін

Виконайте наступні кроки для входу в Control Agent Desktop:

1. Перейдіть на сторінку входу в елемент керування Agent Desktop. URL поставляється з пакетом додатків.
2. Введіть ідентифікатор користувача та початковий пароль, що надаються разом із пакетом. Щоб додати агента керування, зверніться до розділу Користувачі.

Стан оператора

Стан доступності відомий як присутність агента і вказує на такий стан, як Ready, Not Ready тощо. Control Agent вручну змінює режими роботи з «Готово» на «Не готово» і навпаки. Доступні такі стани агентів:

- Готовий - оператор доступний для прийому дзвінків. Якщо оператор не відповідає на дзвінок протягом налаштованого часу, дзвінок відкликається і перенаправляється на наступного доступного оператора.
- Не готовий – оператор наразі недоступний для прийому дзвінків. Додаток не спрямовує дзвінки на цього оператора і не перенаправляє дзвінок на наступного доступного оператора.

Щоб змінити стан, натисніть випадаючий список «Стан » у верхньому правому куті сторінки та виберіть відповідний стан.

Вихід

Натисніть випадаючий список станів у верхньому правому куті сторінки та виберіть **випадаючий список Вийти** з нього.

Звіти

Елемент керування Agent Desktop відображає дані за останню годину. У звіті відображаються такі дані:

- Ефективність – відсоток від загальної кількості прийнятих контактів від загальної кількості контактів, представлених за останню годину.
- ККД - відсоток від загальної кількості прийнятих контактів за хвилину.
- Кількість призначених кампаній – загальна кількість кампаній, призначених агенту.
- Жодна з кампаній, які бажано використовувати – кількість вибраних кампаній для використання.
- Загальна кількість контактів, представлених за останній 1 годину - кількість контактів, представлених агенту за останню годину.
- Всього контактів прийнято за останній 1 годину - кількість контактів, прийнятих оператором за останню годину.
- Всього контактів відкликано за останній 1 годину – кількість контактів, представлених оператору, але не прийнятих.