Webex Contact Center 广告活动管理器用户指南

版本 4.2.1.2501

美洲总部

思科系统公司

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

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。 我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。 用户必须为使用任何产品负全部责任。

随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。 如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。 保留所有权利。 版权所有 © 1981，加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。 Cisco 和上述供应商拒绝作任何明示或暗示的保证，包括（但不限于）适销性、特定目的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。 此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。 说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

所有印刷副本和副本的软副本均被视为不受控制的副本，应参考原始在线版本以获取最新版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。 地址、电话号码和传真号码列在 Cisco 网站 www.cisco.com/go/offices。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。 要查看 Cisco 商标列表，请转至此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。 文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。 “合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。 (1110R)

© 2024 思科系统公司。版权所有。

法律信息

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。 我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。 用户必须为使用任何产品负全部责任。

随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。 如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。 保留所有权利。 版权所有 © 1981，加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。 Cisco 和上述供应商拒绝作任何明示或暗示的保证，包括（但不限于）适销性、特定目的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。 此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。 说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

所有印刷副本和副本的软副本均被视为不受控制的副本，应参考原始在线版本以获取最新版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。 地址、电话号码和传真号码列在 Cisco 网站 Cisco.com。

更改说明

本文档概述了对该发行版用户指南所做的更新。 它包括跨各个部分的详细更改日志。

部分	更改描述	更改原因	日期	版本
用户>角色	**基于角色的报告访问** 根据用户权限激活对数据可见性的控制： • 应用于 **历史报告 - 测试版**，可在过滤记录时控制广告系列、广告系列组和代理。 • 历史 Beta 报告中的广告系列、摄像头组和代理过滤器现在受为这些实体分配的权限的约束。 • 代理权限作为新条目添加给所有拨号程序。 仅当提供了代理权限时，代理筛选器 Tab 才可见。	实施历史报告 - 测试版	07/02/2025	4.2.1.2501
脚本设计器	**脚本设计器增强功能** • 页面设计更新：列出可用组的左侧菜单栏已被删除。第一个 Tab，现在名为“列表”，显示系统中有空的所有表单。 • 选项卡和功能： • 列表 Tab：显示包含列表相关信息的网格。	脚本设计器增强功能	07/02/2025	4.2.1.2501

	• 表格 Tab：			

	- 添加了用于选择广告系列的新下拉列表，允许用户创建特定于凸轮的表单。 - 之前位于左侧菜单中的表单创建元素已移至顶部导航 Tab。 - 所有形式的创造功能保持不变。 - 报告 Tab： - 列出报告的侧边菜单栏已被删除，取而代之的是主导航栏下的导航 Tab。 - 报告功能保持不变。			
系统>对代理进行签名	“系统”菜单中的“重新分配代理”选项现在允许用户将 AEM 和 PCB 联系人重新分配给不同的代理，包括已删除或停用的代理。 - 以前，已删除的代理在同步期间会从 Cam- paign	重新分配代理增强功能	07/02/2025	4.2.1.2501

	Manager 系统中删除，从而使其			

	相关联系人不可用。 • 通过此增强功能，已删除/非活动代理将保留在 AE 系统中，并在 OBD_AgentSkills 表中带有标志（IsDeleted= 1），而不是被删除。 • 这将确保已删除/处于非活动状态的代理在“重新分配代理”页面中保持可见，从而允许用户过滤其联系人并将其联系人重新分配给其他代理。 **注意**：个人回呼和 AEM 功能不适用于 Webex CC。			
系统>区/邮政编码	**状态配置更新** • 州配置被移至具有区号和邮政编码的新分组，为人类老龄化的地理配置创建了一个更直观、更合乎逻辑的界面。 • 州 Tab 已从州法律组中删除，使其与相关地理实体保持一致。	州法律变更	07/02/2025	4.2.1.2501

营销活动> AI 配置	AI 配置 Tab 经过简化，仅显示基本选项，从而创建更简洁、更用户友好的界面。 UI 不播放以下元素： • **最佳联系时间** 切换。 • **接触阈值滑块** （最大：100），带有相应的“保存”按钮。 我们删除了 RPC 和	AI 配置 Tab 增强功能	7 2 月，2025	4.2.1.2501

	UI 中的阈值计算器。			
营销活动>联系人上传	已删除“区域名称”选项在联系人上传 - 手动、档案、Salesforce 和 Acqueon 档案上传中，已删除以下区域名称选项： • 活动时区 • 特定地区的时区 • 邮政编码特定时区 • 区域 - 邮政编码特定时区 • 特定州的时区 区域名称（时区）字段仍可作为可选字段上传。	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501
活动>绿区设置	已删除“区域名称”选项在联系人上传 - 手动、档案、Salesforce 和 Acqueon 档案上传中，已删除以下区域名称选项： • 活动时区 • 特定地区的时区 • 邮政编码特定时区 • 区域 - 邮政编码特定时区 • 特定州的时区 区域名称（时区）字段仍可作为可选字段上传。	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501

活动>绿区设置	**灵活的绿区配置** • 现在，在广告系列配置中有空多个绿区计算选项。 • 绿区切换开关但始终处于启用状态，无法禁用。	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501

	• 至少需要一个绿区选择，并将广告活动时区设置为新广告活动的默认选项。 **灵活的绿区配置选项** • 活动时区 • 上传区域 • State • 邮政编码和其他邮政编码 • 区号（当前模式或所有模式） • 模式邮政编码（当前模式或所有模式）			
>州法律选择运动	**加强州法律选制** 增强的州法律配置现在允许多个选择，从而提供了更大的灵活性。 **州法律配置选项** • State • 邮政编码和其他邮政编码 • 区号（当前模式或所有模式） • 模式邮政编码（当前模式或所有模式）	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501
活动>绿区设置	**删除增强型绿区作为特定选项** • 增强型绿区作为单独选项已被删除。 • 用户现在可以选择灵活绿色	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501

	根据其要求的区域选项。 - 所有可用选项的组合将与增强型绿区等同。 删除增强型绿区后的绿区计算选项 - 活动时区 - 上传区域 - State - 邮政编码和其他邮政编码 - 区号（当前模式或所有模式） - 模式邮政编码（当前模式或所有模式）			
系统>邮政编码	**其他邮政编码配置** - 如果不启用邮政编码，则无法启用其他邮政编码。 - 但是，邮政编码可以在灵活的绿区和增强的州法律配置中独立启用。	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501
营销活动>联系人上传	**联系人上传增强功能** 在联系人上传 - 手动、档案、Salesforce 和 Acqueon 档案上传中，现在在选择附加邮政编码字段映射时必须进行邮政编码字段映射。	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501
>时区的广告系列组	时区设置已从广告系列组中移除。	绿区、州法律和联系人块增强	07/02/2025	4.2.1.2501

广告系列>	时区使用类型增强	绿区，州	07/02/2025	4.2.1.2501

时区使用类型	在营销活动配置中，时区使用类型有空的选项包括： • 无 • 覆盖 • 如果选择了覆盖选项，系统将显示为系统启用的时区。	法律和接触块增强		
活动>绿区	• 多种条件根据灵活的绿区设置定义如何拨打联系人。 • 仅当满足所需条件时，才会拨打联系人。	解释基于各种绿区集合的交叉点的基于条件的交付	07/02/2025	4.2.1.2501

营销活动>联系人列表	**联系人列表和全球上传页面的时区更新**
	• 在“活动”下的联系人列表 Tab 中，下面的字段现在根据配置的系统时区而不是 UTC（服务器时区）显示日期和时间：
	  • “联系人列表”子标签页中的“开始时间”字段。o
	  • 清理列表子 Tab 中的已处理时间字段。
	• 在“全局上传”页面中，“上传时间”字段会根据配置的系统时区而不是 UTC（服务器时区）播放日期和时间。
	注意：这是测试版。
		联系人列表 - 与时区相关的增强功能	07/02/2025	4.2.1.2501

活动	增强的 WxCC 预览联系人	WxCC 设置预	07/02/2025	4.2.1.2501

组>	通过将其与“电话会议结果 - 代理跳过关闭”过程集成来保持状态。 这样，当预查看联系人的状态被标记为“作”时，可以更好地管理联系人策略。	查看联系人状态更新		
系统>全局上传	当用户构建条件以上传联系人时，限制在条件的 VALUE 部分中使用单引号。	修复导致上传错误的语法问题	07/02/2025	4.2.1.2501
>系统>一致性>快速搜索用户指南	修改了“快速搜索”，当联系人的电话号码或电子邮件在“电话编号 *”类型下标记为 DNC 或 NDNC 时* 显示电话号码。 当联系人的详细信息添加为 DNC 或 NDNC 时 ，将显示业务字段。 修改了“合规性”部分下的“快速搜索”部分。	增强用户对与 DNC 和 NDNC 类型相关的搜索结果的了解。	25/10/2010	4.2.1.2410

用户指南 > 创建 Cam-paign > Cam- paign 组>活动	加速拨号方法（ADM）功能从本发行版开始实施。 从“组选择”部分的步骤 3 中删除了注释，并在“组选择”之后添加了标题为“加速拨号”的新部分。 此外，用户指南末尾还包含一个名为“控件 Agent Desktop”的新部分。	加速拨号是一种在更合规的人员中进行出站呼叫的方法。 它有效地简化了拨号过程，减少了座席拨打电话所需的时间和精力。 这一变化阐明了该功能的资格状态，确保用户了解其以合规性为中心的优势和运营改进。	25/10/2010	4.2.1.2410

>警报>摄像头预报和监控用户指南	警报下的“广告系列预测”和“摄像头监控器”部分在此版本中已弃用。 子菜单项将被删除，并且它们不再有空在快速链接或角色和权限部分中。 警报功能现已转移到主菜单项，以改进辅助功能并简化导航。	通知用户特定警报功能的弃用和警报系统的重组，以获得更好的用户体验。	25/10/2010	4.2.1.2410
> CSS >营销活动用户指南	修改为在针对 CSS 条件单击删除按钮时显示确认消息。 用户现在必须确认删除才能继续作。 更新了 CSS 下的步骤 7b>排序依据。	通过要求在最终确定作之前进行确认来确保用户意识并防止删除。	25/10/2010	4.2.1.2410
用户指南 > 组>添加语音摄像头组>预测起搏模式	添加了步骤 2b 的注释。 注：此处设置的拨号速率必须小于或等于“最大拨号速率”字段中指定的值。	以明确拨号速率限制。	16/08/2024	4.2.1.2407
Webex Contact Center 拨号程序>用户指南	添加了步骤 9 的注释。 注意：对拨号器设置所做的任何更改都需要新的同步才能检索 Webex Contact Center 拨号器上的所有结果。	用于明确设置更改后同步的必要性。	16/08/2024	4.2.1.2407

已弃用的项目

部分	项目描述	日期	版本
系统>合规性	删除了用于一致性上传类型的 JSON 上传选项。	07/02/2025	4.2.1.2501

按时区>分组	**弃用广告系列组中的时区** • 已弃用在广告系列组中为时区设置计时的功能。	07/02/2025	4.2.1.2501

	• 客户可以使用覆盖选项继续在广告系列级别配置自定义计时。		
广告系列>详细信息 Home 页面>性能仪表板	**弃用预期完成时间** “预期完成时间”功能已从“营销活动和绩效”控制板中删除。 没有针对此功能有空的备用选项。 建议当前使用此功能的客户和合作伙伴联系 Acqueon 以获取进一步的帮助。	07/02/2025	4.2.1.2501
脚本设计器	不赞成在营销活动中使用 VB 脚本进行预呼叫、SMS 和电子邮件。 我们建议客户迁移到基于库的脚本以继续使用。	07/02/2025	4.2.1.2501

目录

更改说明 2

已弃用的项目 10

客户参与 15

集成 15

Webex Contact Center 15

广告活动管理器用户指南 16

广告活动管理器控制台 16

语言支持 16

Home 页面 16

Home 页面小部件 17

实时快照 17

快速链接 18

特定于广告系列的快速链接 18

待办事项列表 19

许可证冲突 19

活动 19

先决条件 20

入门 20

创建广告系列 25

活动组 26

联系策略 27

活动详情 29

配置营销活动 33

组 76

访问组 76

添加语音广告系列组 76

添加手动广告系列组 80

系统配置 81

模式 85
时区 86
合规 88
全局上传 94
业务成果 102
州、区号和邮政编码 104
州法律 107
假期 110
网址 111
配置文件 112

隐私合规性 117
其他设置 120
重新分配代理 123
全球业务参数 125
高可用性状态 127
身份验证 127
导出或导入活动 129
广告系列类别 131
CPaaS 提供程序配置 133
API 键 135
合规性条件生成器 137
个人身份识别保护 140
Webex Contact Center 拨号器 142
联系策略 143
添加模式 143
联系人策略 - 类型 144
联系人策略创建 144
模式管理 146
许可证 148
使用情况报告 149
用户 152
创建用户 152
字段 153

创建用户 153
创建域用户 155
创建 SSO 用户 156
角色 157
脚本设计器 163
呼叫指南 163
警告 170
系统通知 171
系统通知 171
营销活动监控器 175
活动预测 176
工具 178
清除和存档 179
控件 Agent Desktop 189
可用过滤器 189
登录 189
座席状态 189
注销 190
报告 190

客户参与

活动管理器是一个强大的活动管理和列表管理工具。 它的设计具有功能性和功能，旨在通过多渠道对外互动增加右方联系并实现活动业务目标。 活动管理器允许按一天中的时间和星期几安排不同的选择策略。 它允许控制通信通道的顺序，或智能地管理在最佳时间联系的最佳渠道或号码。 活动管理器确保遵守联邦、州、TCPA 和 FDCPA（法规 F）法律，同时以高成功率最大限度地提高名单处罚。

集成

Webex Contact Center

广告活动管理器为 Webex Contact Center 提供广告活动管理器和合规性。 Webex Contact Center 将其内置拨号器用于不同的起搏模式。 活动管理器为协调管理提供情报，并遵守所有合规要求。 广告活动管理器通过该应用程序控制 Webex Contact Center 营销活动。

广告活动管理器用户指南

广告活动管理器控制台

Campaign Manager 控制台是一个管理模块，允许您执行许多管理任务：

- 配置应用程序参数
- 管理广告系列
- 管理列表
- 管理管理和监督用户
- 维护呼叫策略和业务成果
- 配置电子邮件和 SMS 频道
- 创建呼叫指南供代理使用。

注意：Webex Contact Center 应用程序中不支持以下内容，但文档中可能存在引用：
- 电子邮件、SMS 和 IVR 广告系列
- 回叫
- AEM（代理 - 执行映射）呼叫。

语言支持

Campaign Manager 支持多种语言，例如英语、中文（繁体）、泰语、德语、日语、意大利语、法语和西班牙语。 用户可以在安装时选择语言。

Home 页面

下表描述了应用程序主页的不同元素：

字段	说明

菜单图标	使用它来展开或折叠左侧主菜单。
通知图标	系统生成的系统警报通知计数。
用户信息	定义用户信息。

用户名	已登录的用户名。
更改密码	允许您更改密码。
注销	将您从应用程序中注销。
菜单窗格	显示指向应用程序的各个模块的链接。 这也包含版权信息。
版本信息	显示应用程序的当前版本。
内容区	将可配置字段显示为入口区域、下拉列表、复选框等。

Home 页面小部件

Home 页面包含以下 Widget：

- 实时快照
- 特定于广告系列的快速链接
- 待办事项列表
- 应用程序范围的快速链接

实时快照

此小组件包含快照，这些快照提供应用程序的实时、高级、360 度视图。 以下信息对于应用程序而言是累积的，从其安装和首次使用开始：

- 活动 - 此部分显示应用程序范围内的活动活动数。 这还会显示“总计”、“已停用”和“已用”类别中的广告系列数量。
    - 总计 - 在应用程序上创建的市场活动的总数。
    - 非活动 - 当前未执行的广告系列总数 - 处于时间暂停或停止状态。
    - 已用 - 超过市场活动结束日期和时间的市场活动的总数。
- 联系人总数 - 所有营销活动中上传到应用程序的联系人总数。 这还显示了打开、新鲜（尚未拨号）、计划、已关闭和其他联系人的分解。
    - 打开 - 当前打开的联系人数。 这些号码包括已传送至拨号程序但尚未拨出的连接。

- 新鲜 - 到目前为止甚至一次未拨打的联系人数量。 这些号码包括已传送到拨号程序但尚未拨出的联系人。

- 已安排 - 安排拨号的联系人数。 这是状态为 0（开放）或 4（已交付）且 IsFresh=0 的条件的总和
- 已关闭 - 已关闭的联系人数。
- 其他 - 无法传送的联系人 - 清除（连接状态 = 9）、通过“管理联系人”功能刷新/关闭（联系人状态 = 7）和过期（联系人状态 = 34）的联系人总和。

以下信息仅包含当天的数据：

- 拨打的联系人数 - 这显示所有广告系列中拨打的联系人总数。
- 已连接联系人 - 显示已成功连接的联系人总数
- 拨打的呼叫数 - 显示所有广告系列拨打的呼叫总数。 这包括同一联系人的多个拨出。 即使呼叫连接到客户的语音邮件，此号码也会递增。
- 已连接呼叫 - 这显示代理和客户之间在所有活动中连接的呼叫总数。 这包括同一联系人的多个连接。

快速链接

此小部件将您链接到应用程序上所有广告系列的各个页面。 只需从 Home 页面单击一下，即可轻松快速地导航到所需页面。 执行以下步骤将页面添加到快速链接：

1. 单击“快速链接 Widget”标题行上的“设置 ” 以添加新的快速链接页面。 将列出所有可添加为此小组件的快速链接的页面。
2. 选中与要在“快速链接”Widget 中列出的页面对应的复选框。
3. 单击 **保存**。

特定于广告系列的快速链接

此小部件将您链接到与应用程序上的广告系列相关的各种页面。

1. 点击 **广告系列** 以查看广告系列列表页面。
2. 单击 **要快速链接的广告系列** 的作 **栏上的 编辑** 。

3. 单击所需配置项上的“链接 ”， 将快速链接放置在 Widget 上。 单击 **删除** 以删除快速链接。

待办事项列表

应用程序提供内置的待办事项列表，可用于跟踪或管理拨号程序管理员要处理的活动。 此小部件充当多功能的应用程序嵌入日记。 您可以在待办事项列表中添加需要解决的任务。

待 **办事项列表** Widget 以不同的颜色代码显示完成任务的剩余时间：

- **绿色** 表示执行任务的剩余时间（以天为单位）。
- **明天任务到期时为橙色** 。
- **当** 执行任务的剩余时间为小时时，蓝色。
- **执行任务的剩余时间以分钟为单位时为红色** 。

  注意：逾期任务显示时没有任何颜色代码。 您可以删除它们。

执行以下步骤以添加任务：

1. **单击“待办事项列表 ” 标题行上的新增** 以添加新任务。
2. **输入任务的标题** 。 例如，在 SMS 模式下运行启动活动。
3. **输入要作为任务的一部分执行的活动** 。 与上述项目相关的活动是 **创建 SMS 广告系列**。
4. **输入完成任务的日期时间** 。
5. 单击 **保存**。

许可证冲突

在以下情况下，Home 页面会显示静态警报：

- 在许可证到期前几天配置的许可证到期日期和时间倒计时。
- 停止日期的倒计时，当它开始时。
- 有关更多详细信息，请参阅 许可证冲突 。 用户应采取适当的措施来恢复许可证。

活动

营销活动是记录/联系人的集合。 在营销活动中，您可以上传联系人、定义拨号优先级、安排策略以及执行各种其他任务。 您还可以使用营销活动来处理回呼，回呼是根据客户要求回呼发起的，或者由于无法联系目标人员而由系统自动发起的。 广告系列的功能是列表的集合，每个列表都包含上传的联系人。

此部分允许您与合作伙伴产品的活动（特定于拨号程序）或队列（特定于拨号程序）集成以获取详细信息。 此外，此部分允许您将广告系列分配给组。

先决条件

下面列出了创建广告系列的先决条件：

模式 - 您可以联系客户的各种方法。 模式的示例有 Home 电话、工作电话、移动电话（语音）。

联系人策略 - 联系人策略是关于为各种模式配置一组规则。 这组规则决定联系的模式（通常基于分配给模式的权重）、在特定模式下联系联系人的时间、在配置的模式下拨出重试的时间等。有关更多详细信息，请参阅联系人策略。

时区 - 为出站活动配置的时区列表。 这与活动执行有关，也与拨出各自时区的联系人有关。 有关更多详细信息，请参阅时区。

注意：在添加广告系列名称时，提及的字符不得超过 60 个字符或任何 特殊字符 。

这些问题将在各节中更详细地讨论。

入门

在左侧菜单窗格中，单击 **市场活动**， **市场活动 Home** 屏幕随即出现。 每

个广告系列的以下详细信息如下所示：

注：单击任何网格标题可按网格的升序/降序对数据进行排序。 “ **状态已完成（%）** ”列首先按状态排序，然后按百分比排序。

广告系列百分比 使用以下公式计算：

*总百分比 = 已完成呼叫数 * 100 / 呼叫总数*

在上式中，已完成的调用计算如下：

已完成呼叫数 = 计数（已关闭）+ 计数（其他）

1. **语音、电子邮件、SMS 等渠道** 或语音和非语音的组合。

2. **单击广告系列名称** 以加载活动详细信息以进行编辑。

3. **广告系列所属的组名称** 。 对于共享列表广告系列，不会列出特定的广告系列组；仅显示为共享列表。

4. **开始日期每日开始时间** - 广告系列的开始日期和视频的每日开始时间。
5. **结束日期每日结束时间** - 广告系列的结束日期和视频的每日结束时间。
6. **已完成**状态：显示广告系列的状态。
    a. **已创建** - 已创建活动，但尚未开始拨打联系人。 状态栏为浅蓝色。
    b. **执行** - 处于运行状态的活动，即拨打联系人。 状态栏为绿色。
    c. **正在** 开始 - 当您使用"主页作 "按钮启动 一个或多个广告系列时，状态将显示为 **"正在**启动"。 **单击刷新** 按钮以确认广告系列已开始且状态已更改为正在执行。
    d. **停止** - 当您使用主页作 按钮停止 一个或多个广告系列时，状态会显示为 **正在停止**。 **点击刷新** 按钮确认广告系列已停止且状态已更改为已停止。
    e. **已停止** - 广告系列未运行。 状态栏为红色。

    注：处于"已停止"状态的广告系列不会在指定的广告系列运行时间自动更改为"正在执行"。管理员应手动启动此类活动。

    f. **组已停止** - 管理员已停用映射的父广告系列组。 已停用组中的所有广告系列均处于"已停止组"状态。 状态栏为红色。
    g. **暂停** 时间 - 广告系列已暂停（处于暂时停止状态）。 活动在配置的执行时间、节假日、周末、一周中的非工作日等时间之外自动暂停。在配置的市场活动作时间，状态自动更改为正在执行。 状态栏为米色。
    h. **已用** - 超过配置的结束日期和时间的活动将标记为已用状态，状态栏为棕色。
    i. **已完成** - 状态栏末尾显示的百分比表示拨出的联系人的百分比（占为活动上传的联系人总数的百分比）。
    j. **等 - 要拨出的广告系列中所有可拨号联系人的预计完成时间** 。 这是根据处理的记录总数和处理的总持续时间的历史记录和当日数据计算得出的。
    k. **标记为删除** - 表示广告系列已被标记为删除，但尚未永久删除。

广告系列统计信息

1. **总计** - 为活动上传的联系人总数。
2. **打开** - 处于打开状态的联系人数。 状态为 0 的联系人。

3. **新鲜** - 首次拨出的新联系人数。 数据库中状态为 0 且 IsFresh 等于 1 的联系人。

4. **已** 安排 - 安排拨号的联系人数。 数据库中状态为 0 且 IsFresh 等于 0 的联系人。
5. **已关闭** - 已关闭的联系人数。 在这里，您无法对已关闭的连接进行拨号尝试，除非重新打开它。 状态为 1 的联系人。
6. **其他** - 处于打开、新鲜、计划或已关闭状态以外的状态的联系人数。

联系人 总数使用以下公式计算：

联系人总数 = 计数（打开）+ 计数（已关闭）+ 计数（其他）

有关更多详细信息，请参阅 联系人状态 。

上传到应用程序的每个联系人都标有状态标签。 有关详细信息， 请参阅 联系人状态详细信息 。

联系人状态详细信息

状态	名称	说明
0	开放	打开联系人。
1	关闭	闭合接触。
2	暂时锁定	联系人暂时锁定，将不予传递。
3	正在进行上传	在上传过程中联系。
4	已传送至拨号程序	联系人传递到拨号程序。
5	覆盖	联系人在上传过程中被覆盖。
6	列表已停止	已停止列表中的联系人。
7	通过管理的联系人关闭或刷新	使用“管理联系人”功能关闭联系人/冲洗联系人。
8	联系人停止和关闭	联系人停止和关闭，将不会传送到拨号程序。
9	接触擦洗	清除列表中的联系人。
10	联系人已移至其他摄像头	联系从一个活动转移到另一个连锁活动。
11	永久停止	联系人永久停止，不会传送到拨号器。
20	已发送联系人已停止	传递给拨号程序的联系人将被停止拨号。

21	锁定用于 PCB 交付	已锁定的联系人，将仅针对每个回呼（PCB）呼叫提供。 **注意**：个人回呼功能不适用于此发行版。
22	已锁定以进行 CSS 联系人传递	通过联系人选择锁定要传递的联系人

		策略（CSS）时间表。
23	已锁定以进行 AEM 交付	已锁定以执行代理 - 执行映射的联系人。
24	锁定条件重新安排联系人	联系人被重新安排程序锁定，将按重新安排的方式交付。
25	被重新安排以关闭联系人锁定	联系人被重新安排程序锁定待关闭。
30	联系人被 DNC 阻止	联系人作为“不呼叫联系人”被阻止。
31	联系人被 NDNC 阻止	联系人被阻止为“全国请勿呼叫”联系人。
32	联系人被 DNC 擦洗阻止	在 DNC 擦洗过程中接触被阻塞。
33	联系人被诉讼阻止	由于诉讼要求，联系人被阻止。
34	已过期	联系人已过期。

操作

要从以下方面采取的活动行动（如果有）：

- **修改** 广告系列中的任何媒体资源。
- **复制** 创建一个新的广告系列，其中所选广告系列的所有属性（广告系列名称除外）均按原样保留。

  注意：每当您复制广告系列时，应用程序都不会复制 拨号器设置。 用户需要在广告系列中为复制的广告系列手动创建拨号器设置。

  注意：对于复制的广告系列，允许使用与已删除的广告系列相同的名称，但须有附加条款。 当使用与已删除广告系列相同的名称创建新广告系列时，将从数据库中删除与旧广告系列有关的历史数据。
- **停止** （或 **开始**）广告系列。 除已发送活动联系人外，所有联系人在拨号器中均已关闭。 此类联系人的状态将在应用程序中更改为打开。
- **刷新** 将关闭拨号列表中有空的所有待处理联系人。

  注意：不会刷新拨号程序中处于活动状态的联系人。
- **删除** 广告系列。 仅当市场活动未处于“正在执行”状态时，才能将其删除。 仅当广告系列未处于“正在执行”状态时，才会激活删除按钮。 当用户单击“删除 ”时，将打开一个弹出窗口并显示以下警告消息，以通知用户有关删除作的信息：

此作标志着要删除的运动。 一旦所有相关营销活动达到不可执行状态，该广告系列将被永久删除。

注意：广告系列删除作不可撤销，无法撤消。 启动删除作后，广告系列的状态将更改为 *“标记为删除”*，以反映待处理的删除过程 。

页面作

页面左上角标题上方的“作” 按钮面板用于执行各种作。 仅当管理员配置显示此按钮时，才会显示此按钮。

注意：多个广告系列选择仅适用于有效页面，不适用于跨页面的广告系列。

注意：如果您选择多个广告系列，则只能使用开始和停止按钮（如适用）。 如果您选择单个广告系列，则会有空整个按钮调色板。

- **修改** 广告系列中的任何媒体资源。
- **复制** 创建一个新的广告系列，其中所选广告系列的所有属性（广告系列名称除外）均按原样保留。

  注意：对于复制的广告系列，允许使用与已删除的广告系列相同的名称，但须有附加条款。 当使用与已删除的营销活动相同的名称创建新营销活动时，与旧广告系列有关的历史数据将从数据库中删除（在 LCMReportingService 日终作期间）。 我们建议您在采取应有的谨慎措施后使用它，因为这会导致历史数据丢失。
- **开始** 广告系列。
- **停止** 广告系列。
- **刷新** 将关闭拨号列表中所有待处理有空联系人。

  注意：不会刷新拨号器缓存中处于活动状态的联系人。
- **删除** 广告系列。 仅当市场活动未处于“正在执行”状态时，才能将其删除。 仅当广告系列未处于“正在执行”状态时，才会激活删除按钮。 当用户单击“删除 ”时，将打开一个弹出窗口并显示以下警告消息，以通知用户有关删除作的信息：

  此作标志着要删除的运动。 一旦所有相关营销活动达到不可执行状态，该广告系列将被永久删除。

  注意：广告系列删除作不可撤销，无法撤消。 启动删除作后，广告系列的状态将更改为 *“标记为删除”*，以反映待处理的删除过程。

排序和搜索

广告系列列表数据可以按任何列进行排序。 单击列标题按列的升序对数据排序。 您可以使用广告系列列表页面右上角的搜索框 **来** 搜索和获取所需的数据。

创建广告系列

活动详情

要创建新的广告系列，请点击 **屏幕右下角的添加广告系列** 。 您可以在此部分中提供基本的广告系列详细信息。

此时 **将显示“市场活动详细信息”** 屏幕，其中包含以下详细信息：

1. **输入广告系列名称**。
2. 输入 **市场活动描述**。
3. 从下拉列表中选择一个 **类别** 。 此字段是可选的。

   注意：如果您没有适用于此广告系列的广告系列类别，则可以单击 **“凸轮类别”** 按钮创建新类别。 有关更多信息，请参阅 **创建广告系列类别** 。

4. **从下拉列表中选择一个业务成果组** 。

   注意 ：如果您没有任何适用于此广告系列的商家群组，请点击 **创建业务成果** 按钮，然后添加新的商户成果群组。 有关更多信息，请参阅 **业务成果** 。

5. 为此广告系列选择 **日期范围** 。 广告系列在此范围内选择的开始日期和结束日期之间运行；两天都包括在内。
6. **为此广告系列选择时间范围** 。 广告系列在所选时间之间的所有日期（所选日期范围内）运行。
7. **为此活动选择一个时区** 。 该应用程序设计为在多个时区工作。

   注意：如果您没有适用于此广告系列的时区，请点击 **创建时区** 按钮，然后创建新时区。 参考 **时区** 了解更多信息。

   该应用程序可以在不同位置用于运行广告系列。 这些位置可以分散在不同的大陆，甚至在同一大洲的不同位置。 由于相距较远，广告系列可能需要在每个特定位置的工作时间内投放。 该应用程序设计为在多个时区工作。

   世界各地的不同位置根据它们所处的经度划分为时区。该应用程序有一个规定，可以计算系统范围的时区。

该时区用作关联联系人时区的选项之一。 应用程序用于确定联系人时区的其他一些选项包括邮政编码、区号、州等。

8. 从“生存时间（天） **”计数器中选择** 天数。 **生存** 时间是联系人通过自动上传功能上传的天数。
9. TURN **打开工作日** ，让应用程序仅使用工作日计算生存时间。
10. **为活动选择时区使用类型** 。 有三个选项可供选择：
    a. **无**：此选项采用时区中选择的此广告系列的时区。
    b. **覆盖**：此选项仅针对此广告系列覆盖为此广告系列组中的时区配置的开始时间和结束时间。 单击 **加载默认值** 按钮时，将显示组的开始和结束时间。

    注意：制作新广告系列时，时区使用类型不会有空。 只有在修改现有广告系列时才会有空。
11. 单击 **下一步** 完成屏幕并导航至 **广告系列组** 向导。

活动组

此部分允许您执行与合作伙伴产品的活动（特定于拨号程序）或队列（非特定于拨号程序）的集成以获取详细信息。

组选择

从专用广告系列组、共享列表和加速拨号中选择广告系列组类型。

1. 如果选择了专用广告系列组 **，请** 从下拉列表中选择一个 **组** 。
2. 如果 **选择了“共享列表”** 广告系列，则会隐藏“ **组** ”选项。 广告系列组是在我们为特定的共享列表广告系列创建 CSS 条件时决定的。

   注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。
3. 如果选择了“加速拨号 **”，请** 执行“加速拨号”中提到的步骤。

4. **从下拉列表中选择广告系列组** 以将其与广告系列关联。
5. 转到“ **联系人策略** ”部分。

加速拨号

加速拨号是一种以更合规的方式进行出站呼叫的方法。 它有效地简化了拨号过程，并减少了代理拨打电话所需的时间和精力。

此功能允许自动拨号器拨打非 PEWC 联系人（不同意联系人或不同意接收来自自动拨号器的呼叫的客户联系人）。 此功能中引入了一个名为“使用控制作员进行人工发起拨号”的概念。 在这里，控制作员通过现有的联系交付框架接收未经同意的联系人。 然后，控制作员单击控件 Agent Desktop 上的 联系人并将其传送到拨号器进行拨号。

1. **从下拉列表中选择同意组** 。 同意小组为 ADM 活动提供同意联系人。
2. **从下拉列表中选择不同意组** 。 不同意组为 ADM 市场活动提供不同意联系人。 执行以下步骤拨打联系人。
    a. **接线员** - 选择 **接线员** 以执行手动拨号。 控制作员接受传递到拨号器的条件。
    b. **自动** - 选择 **自动** 以执行自动拨号。 代理可以在没有控制作员干预的情况下自动拨打这些联系人。
3. **状态组** - 从下拉列表中选择 **状态组** 。

    注意：确保 **在州法律组下的州法律组功能中启用了加速拨号** 选项，以传递联系人。

    a. **接线员** - 选择 **接线员** 以执行手动拨号。 控制作员接受传递到拨号器的条件。
    b. **自动** - 选择 **自动** 以执行自动拨号。 代理可以在没有控制作员干预的情况下自动拨打这些联系人。
4. **查找类型** - 从“同意 **”和** “不同意”中选择 **查找类型** 。
    a. **同意** - 系统会查看 PEWC 表中的联系人，并将匹配的联系人传递给同意组。
    b. **不同意** - 系统会查看非 PEWC 表中的联系人，并将匹配的联系人传递给不同意组。

联系策略

联系策略是与客户建立关系以进行有效活动管理的计算方法。

为活动选择联系人策略 。 提供以下选

项：

简单：一个简单的策略很容易配置，只需在一个周期内从一个配置模式转移到另一个模式。 循环重复，直到完成配置的循环数。 它在某些不需要任何高级联系人处理方法的活动中发挥了作用。

高级：可以配置高级策略并将其用于更复杂的呼叫策略，例如模式级别重试、转换窗口和模式的不同呼叫窗口。 这种类型的策略利用应用程序的最大功能拨出每个上传的联系人。

简单

默认情况下， **为活动选择了简单** 联系人策略选项。

1. 从下拉列表中为此活动选择合适的联系人策略。

   注意：如果您没有适用于此联系人的联系人策略，请单击创建 **联系人策略** 以创建新策略。 有关更多信息，请参阅 **创建联系人策略** 。

2. **全局重试** - 使用滑块或在数字面板中输入所需的值。 通过此选项，您可以提供最大重试次数以拨出活动中的每个联系人。
3. **每日重试** - 使用滑块或在数字面板中输入所需的值。 通过此选项，您可以提供最大重试次数以拨出活动中的每个联系人。
4. **循环重试** - 使用滑块或在数字面板中输入所需的值。 这是接触策略在关闭接触之前运行的周期数。
5. 选择循环 **重试间隔**。 这是一个重试周期与下一个重试周期之间的间隔。 在相应的“日”、“ **小时**”和 **“最小** 值 **”下的**框中输入所需的值。

回拨策略

注意：当前版本不支持回调功能。 此功能计划在未来发行版中实现。

回呼策略用于重新安排回呼联系人。 例如，当拨号程序尝试在请求的时间联系客户但尝试失败时，系统将应用回呼策略规则。

有两种类型的回调。 **个人回** 拨是指将回拨路由到处理原始呼叫的同一代理; **正常回** 呼是指将回呼路由到任何有空代理。

6. 从下拉列表中为此广告系列选择合适的回调策略。

   注意：如果您没有适用于该联系人的回调策略，请单击 **创建回调策略** 以创建新策略。 有关更多信息，请参阅 **创建回调策略** 。

7. **重置每日和全局重试** - TURN 如果您希望在将联系人移至回呼时将全局和每日重试计数重置为零，则打开 开关。
8. **回呼重试** - 使用滑块或在数字面板中输入值。 通过此选项，您可以提供最大重试次数，以回呼活动中的每个联系人。
9. **如果需要，选择 PCB 到 NCB 重置** 按钮。

注意：标记为个人回呼联系人的联系人可以在某些情况下转换为常规回呼连接，例如反复无法联系到指定的代理。 为了避免根本无法联系到联系人，此回呼转换为常规回呼以联系任何其他有空代理。

重试类型的 **可用选项** 如下：

a. **重试次数**：配置个人回呼变为普通回呼的尝试次数。

b. **持续时间**：以天、小时和分钟为单位的持续时间，如果拨打的呼叫由于某种原因无法联系到分配的代理，则个人回呼将成为普通回呼。

10. 使用号码面板设置尝试联系座席 **的次数** - 应用程序在将个人回呼转换为普通回呼之前尝试联系座席的次数。
11. 单击 **下一步** 完成屏幕并导航到其他选项向导。

进展

为活动选择 **"高级** 联系人策略"选项。

1. 从下拉列表中为此活动选择合适的联系人策略。

   注意：如果您没有适用于此联系人的联系人策略，请单击创建联系人策略以创建新策略。有关更多信息，请参阅 **创建联系人策略** 。

2. **全局重试** - 使用滑块或在数字面板中输入所需的值。 通过此选项，您可以提供最大重试次数以拨出活动中的每个联系人。
3. **每日重试** - 使用滑块或在数字面板中输入所需的值。 通过此选项，您可以提供最大重试次数以拨出活动中的每个联系人。
4. **关闭每日重试** - TURN 在达到每日重试限制后打开以关闭触点。
5. **过渡窗口** - TURN 开启 以将此功能应用于广告系列。 过渡窗口提供跨定义的持续时间阈值限制每种模式的尝试次数的功能。
6. **过渡持续时间天数** - 使用滑块或在数字面板中输入所需的值以保持尝试次数。
7. **过渡尝试** - 使用滑块或在数字面板中输入所需的值以选择过渡尝试。

活动详情

创建广告系列后，您必须在广告系列详细信息 **Tab** 上 对其进行编辑并更新以下详细信息。

配置选项

此部分允许您执行与活动相关的配置。

- **链接**：激活此选项可使当前活动的联系人链接（链接）到其他活动。
- **阻止区号**：TURN 此开关打开，以防止拨号联系人在指定的阻止持续时间内被阻止的区域/邮政编码。
- **DNC**：TURN DNC 开启以为此活动中的联系人启用 DNC 筛查。 “请勿呼叫（DNC）”列表可防止未经请求的呼叫或消息发送到组织内标记为 DNC 的电话号码，从而确保合规性。 全国请勿呼叫
- **NDNC**：激活此开关可为活动中的联系人启用 NDNC 筛选。 国家请勿呼叫（NDNC）是国家层面的注册管理机构，可确保遵守电信法规，该法规禁止未经请求的呼叫或向列为 NDNC 的号码发送消息。
- **诉讼律师**：TURN 诉讼律师打开以在数据上传期间启用合规性检查。 此功能可确保在上传和管理联系人时遵守法律。
- **预呼叫脚本**：激活预调用脚本开关，以在每次调用前运行脚本。 此脚本可以与外部应用程序或数据库集成，以做出最终拨号决策。 选项包括：
  - 库：从脚本库中选择脚本。
  - VBScript：执行自定义编写的脚本。
- **呼叫后脚本**：激活调用后脚本开关以在每次调用后执行脚本。 这可用于各种目的，例如验证呼叫结果、自定义重新安排行为或与第三方系统集成（例如，更新 CRM 呼叫状态）。 选项包括：
  - **重新安排**之前：在重新安排联系人之前执行，允许自定义逻辑影响重新安排参数。
  - **重新安排**后：重新安排后执行，支持进一步的策略定制或更新外部平台。
  - **两者**：在重新安排之前和之后执行。
- **CPT**：TURN CPT 打开，以根据所选参数检查数据上传期间客户的首选时间。
  - 在“运动”和“州法律”页面上激活 CPT。
  - 从下拉列表中选择模式值或唯一标识符。
  - 唯一标识符在全局业务参数中创建。

绿区和州法律

绿区是一项功能，可确保仅根据可能的时区和从联系人的所有模式的区号和邮政编码中获取的州规则来传递联系人。 请注意，如果您的联系人有三种模式，应用程序会在传递到拨号器之前检查联系人的所有三种模式是否可拨号。

启用交换机后，增强型绿区会考虑上传的所有数字和邮政编码来计算绿区。 如果上传了 10 个号码，则将为每个电话号码的区号和邮政编码确定 20 个时区。 如果启用了 2 个联系人级别邮政编码（主要和次要邮政编码），则会增加 2 个时区，使其总共有 22 个时区进行检查。 仅当所有 22 个时区都具有允许的可呼叫窗口时，应用程序才会检查所有这些时区并验证联系人。

同样，如果启用州法律，将确定与这些时区相关的 22 个州。 增强型绿区功能可验证所有 22 个州的开始和结束时间，合并合规性，并在相交的允许呼叫窗口中提供联系人。

注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。

注意：当绿区中的联系人失败时，失败的联系人将再次重新安排。

激活绿区

默认情况下，绿区被激活，并且活动选项被自动选中。 无法停用绿区。

- **广告活动时区** - TURN 以应用广告活动时区。 表示在广告系列一级构建的时区。 联系人将根据该时区进行验证，以确保符合活动特定的拨号规则。
- **上传区域** –TURN 此内容可应用上传区域。 指为数据文件中的联系人上传的时区。 该区域作为参考，确保联系人在允许的时间内可拨打。
- **状态** –TURN 这个来应用这个。 指示与联系人关联的状态。 适用州特定的拨号规定，例如可呼叫时间和节假日。
- **邮政编码** –TURN 这个应用这个。 联系人的主要邮政编码用于派生相应的响应时区并检查是否有任何特定于 zip 的拨号限制。
- **其他邮政编码** –TURN 这个应用这个。 与会议关联的任何其他邮政编码。 这些检查是否符合时区，为与多个相关地点的联系提供了灵活性。 仅当邮政编码被激活时，才能激活此功能。
- **区号** –TURN 这个应用这个。 指与联系人电话号码关联的区号。 它有助于确定时区和拨号的州

法规。

- **当前模式** –TURN 开启以应用当前模式。 指示当前正在为联系人评估的模式（例如 SMS、电子邮件、语音）。 应用程序确保此模式可根据规则拨号。
- **所有模式** –TURN 此功能以验证所有有空模式的可拨号性。 如果所有模式都符合时区和状态规则，则将联系人传送到拨号程序。

- **模式邮政编码** –TURN 此选项可应用模式邮政编码。指专门为某种模式（例如电子邮件或 SMS）派生的邮政编码。 它确保触点的特定模式合规性。
  - **当前模式** –TURN 开启以应用当前模式。 指示当前正在为联系人评估的模式（例如 SMS、电子邮件、语音）。 应用程序确保此模式可根据规则拨号。
  - **所有模式** –TURN 此选项以验证所有有空模式的可拨号性。 如果所有模式都符合时区和状态规则，则将联系人传送到拨号程序。

州法律

联系人可以根据区号、邮政编码、附加邮政编码和模式级别邮政编码属于多个时区，具体取决于配置的状态。 可能需要跨多个参数检查单个联系人的安全拨号时间，包括州级允许拨号时间。 在活动级别启用绿区但 ton 可确保应用程序在提供联系人进行拨号之前检查所有这些参数。

州法律规范联络中心的运营，并且可以在应用程序级别进行配置以适用于特定的活动。 要激活州法律合规性，请执行以下作：

- 在活动级别激活 **州法律** 合规性，以确保在交付联系人进行拨号之前检查所有参数。
- **从下拉列表中选择州法律组** 以将州法律合规性规则应用于您的视频。 州法律组允许管理员定义单个州及其与邮政编码和/或区号的关联，并最终将这些州分组为具有 **可调用时间和假期定义的州法律组** 。 当应用程序根据邮政编码和区号确定多个州时，将应用系统>州法律组中 **设置** 的优先级。 见 **国家法律集团**。
- **状态**：根据系统范围的应用程序集中配置的状态强制实施合规性。 这会将州级允许的拨号时间应用于广告系列。
- **邮政编码**：合规性根据系统中配置的邮政编码强制执行。
- **其他邮政编码**：通过检查与联系人关联的所有其他邮政编码以确保时区和州法律遵守情况，确保合规性。

- **区号**：合规性基于系统中配置的区号。 适用与区号相关的州法律。

- **当前模式：** 检查正在评估的当前模式（例如 SMS、电子邮件、语音）的合规性，以确保其符合状态规则。
- **所有模式**：在将联系人传递给拨号程序之前，验证所有有空模式是否符合时区和州法规。

- **模式邮政编码**：根据特定于模式的邮政编码确保合规性。
  - **当前模式**：检查正在评估的当前模式的合规性，以确保其符合状态规则。
  - **所有模式**：在将联系人传递给拨号程序之前，验证所有有空模式是否符合时区和州法规。
- 单击 **保存**。 继续为新创建的广告系列配置各种要求。

配置营销活动

创建广告系列后，您必须配置其他各个方面才能使广告系列按所需方式工作。 本节介绍如何配置以下元素：

1. 活动详情
2. 频道设置
3. 业务参数
4. AI 配置

   注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。
5. CSS
6. 链接
7. 联系人列表
8. 管理联系人
9. 计划
10. IVR 模板编辑器

    注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。
11. 电子邮件模板编辑器

注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

12. SMS 模板编辑器

    注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

13. 其他配置

14. 拨号器设置

以上每个菜单选项都可以作为快速链接 **放置在** 应用程序 **Home** 页面上。 单击所需的 **链接**， 现在只需直接从应用程序 Home 页面单击即可有空查看/编辑该页面。

频道设置

执行以下步骤：

1. **为活动选择电子邮件服务器** 。
2. 在 **电子邮件超时** 字段中为电子邮件设置阈值。 此阈值确定系统处理和发送电子邮件的最大允许时间。 范围为 1 到 2400 小时。
3. 如果这是 SMS 活动，请为活动选择 **SMS 服务器** 。 范围为 1 到 1440 分钟。
4. 在 SMS 超时 **字段中为 SMS** 设置阈值。 此字段指定 SMS 消息的最大数量或在定义的时间段内可以发送这些消息的速率。
5. **从下拉列表中选择主短代码** 。 这是用于在活动中发送 SMS /email 的主要短代码。

   注意：对于配置了 SMS 服务器的广告系列， **主要短代码** 和 **SMS 文本类型** 字段为必填项。
6. **从下拉列表中选择辅助短代码** 。 这是用于在活动中发送 SMS /email 的次要短代码。

   注意：对于配置了 SMS 服务器的广告系列， **主要短代码** 和 **SMS 文本类型** 字段为必填项。
7. **从下拉列表中选择“SMS 超时处置** ”。 它定义了联系超时时 SMS 结果。 默认值为成功。
8. **从下拉列表中选择 SMS 文本类型** ， 例如动态、静态、双向。 它指定为活动配置的 SMS 类型。 当 SMS 服务器映射到广告系列时，这是必填字段。
   a. **动态**：允许在 SMS 中使用个性化或可变内容，例如插入特定于客户的信息，如姓名、帐户详细信息或订单状态。
   b. **静态**：向所有收件人发送统一邮件，无需任何自定义。 这适用于一般通知、警报或促销消息。
   c. 双向：启用双向通信，允许收件人回复 SMS。
9. 要让聊天机器人进行双向 SMS 通信，请从聊天机器人帐户下拉列表中选择一个。

10. **从映射到营销活动的下拉列表中选择呼叫指南** .

11. **输入前缀** 以将特定字符串添加到上传的联系人信息的开头。

12. 输入后 **缀** 以在将字符串附加到联系人信息末尾，然后再将其发送到拨号程序。

注意：在频道设置中，目前不支持 Tab, SMS 和电子邮件。

业务参数

业务参数是业务特定的数据，可用于各种目的。 一些用途是：

1. 在上传时将数据关联到联系人。
2. 定义 CSS 的自定义条件，以定义拨号策略以确定联系人的优先级。
3. 基于这些参数查询联系人，并在“ **管理联系人** ”功能中对其进行管理。
4. 在呼叫期间弹出屏幕时，在 Agent Desktop 上填充这些参数。

您总共可以创建 25 个业务参数。 这 25 个包括您从任何拨号程序使用的任何参数。 例如，如果您在拨号程序的导入规则中使用 4 个自定义字段，则可以额外创建 21 个业务参数。

注：默认情况下，导入规则表中定义的所有字段都在业务参数下创建。

创建业务参数

1. 单击 **添加** 以添加业务参数。
2. **从下拉列表中选择业务参数名称** 。 它列出了在全局业务参数中配置的参数。 要添加新参数，请参见 全局业务参数。
3. **从数据类型** 下拉列表中，为此业务参数选择 数据类型。 可用选项如下：
   a. **数字**，用于数值数据。
   b. **浮点型**，表示带有十进制值的数字。
   c. **DateTime**，表示日期和时间的值。 如果选择此数据类型，请在“ **格式** ”字段中选择所需的日期格式。
   d. **字符串**，用于包含任何字符的字母数字数据。
4. TURN 大数据开关 打开，将此业务参数定义为批量字段。 定义为批量字段的业务参数对作为业务参数输入的数据的字段长度没有限制。
5. 在字符长度 **列中** 输入数据允许使用的字符数。

6. TURN“ **代理视图** ”打开 以向其桌面上的代理显示此业务参数。

   注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

7. TURN 代理查看/编辑 **开关** 开启以允许代理进行编辑。

   注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

8. #如果需要，TURN **DNC** 开关 **打开**。 这允许应用程序确定基于此业务字段的呼叫是否受“请勿联系”（DNC）规则的约束。

9. 从下拉列表中选择适合 **业务参数名称的客户主** 字段。

   注意： **仅当在“配置活动”页面的“配置选项”部分中至少打开任一 P2P 和 BTTC 交换机时，才会启用“客户主”** 字段。 有关更多信息，请参阅 配置活动 。

10. 单击“保存 ” 以完成业务字段的创建，或单击“取消 ” 以还原但不保存任何信息。

    注意：应用程序不会为业务字段的数据编制索引，因为 26 个业务字段（包括唯一标识符）的使用取决于客户，并且在客户之间并不统一。 我们建议用户向支持部门寻求帮助，以根据业务需求创建其他索引。

11. 创建的业务字段数和有空数显示在网格的右上角。

12. 您还可以创建唯一标识符。 理想情况下，各个区域可能存在相同的业务领域，可能需要出于各种目的进行分组。

13. 例如，客户 ID 可以是跨广告系列的业务字段，报表中需要对其进行分组。 但是，客户 ID 可以是活动 A 中的第一个业务字段；在战役 B 中排名第六；在活动 C 中排名第十 - 这使得分组成为一项具有挑战性的任务。 相反，您可以将此业务字段创建为唯一标识符字段，并从唯一标识符字段对数据进行分组。 按照下面列出的步骤创建唯一标识符。

14. **单击添加唯一标识符** 按钮以添加唯一标识符。

15. 输入所需的详细信息，然后单击 **保存**。

    注意：该应用程序不会索引业务字段的数据，因为 26 个业务字段（包括唯一标识符）的用法取决于客户，并且在客户之间并不统一。 我们建议用户向支持部门寻求帮助，以根据业务需求创建其他索引。

活动字段

活动字段是静态字段，可用于 BTTC 功能（请参阅 AI 配置）。 应用程序允许设置五个广告系列字段。

导航到 **“广告系列字段 ”**部分。

执行以下步骤以设置市场活动字段。

1. **访问业务参数** 模块下的 **营销活动字段** Tab。
2. 在键 字段中输入活动字段参数名称。
3. 在“值 **”** 字段中输入相应的值。
4. 单击保存 按钮以保存详细信息。
5. **单击“取消** ”按钮以取消详细信息。
6. **单击删除** 按钮以删除详细信息。

AI 配置

注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。

AI 配置功能允许管理员使用内置的人工智能根据历史数据进行预测。 历史数据的可用性导致更准确的预测。

注意：要检查您是否有许可证，您可以单击 **许可证** 模块并检查 RPCO（右方连接优化器） **是否**显示启用，否则 AI 配置 Tab 将被禁用。

AI 配置 模块允许访问以下预测 AI 功能。

最佳联系时间

最佳联系 时间是一种人工智能模型，可通过以下方式帮助减少呼叫重试次数并最大限度地提高成功的呼叫连接数：

1. 预测当天可以联系客户的最佳时间段。
2. 推荐在最佳时间段使用的正确电话号码。 执行以下步骤：

- TURN **打开 最佳联系** 时间开关以激活呼叫联系人的最佳时间。
- 使用滑块或为“联系人阈值 **”提供一个值**。 仅当“最佳联系时间”开关设置为“开”时，此字段才处于活动状态。
- 单击 **保存**。

应用程序中的人工智能决定了成功达到正确策略的概率。 该概率以百分比表示。 百分比越高，成功连

接的机会就越大。

潜在顾客列表中的联系人按成功百分比的降序排列。 该应用选择为所选成功概率分配的联系人，或更高。

例如，如果管理员选择 60% 作为截止阈值，则首先拨打概率百分比为 60% 或更高的联系人。 拨号在安排的时间按概率百分比降序进行。

联系人选择策略

联系人选择策略（CSS）定义了您在营销活动中如何确定拨入联系人的优先级。 例如，您的广告系列中可能有三类信用卡持卡人：白金、黄金和白银。 通过配置 CSS，您可以确保应用程序根据优先级推送特定百分比或数量的 Plat- inum 联系人和/或金银联系人。

转至 **CSS**， 然后 **出现联系人选择策略** 屏幕。

创建新的 CSS 组

执行以下步骤以创建新的 **联系人选择策略** 组：

1. 输入新的 **CSS 组名称**。
2. 输入 **条件名称**。这是必填字段。 不能在名称中使用特殊字符，除了条件名称中的下划线、破折号和 at（分别为 _、- 和 @）。
3. **从下拉列表中选择目标组** 。
4. 可以使用“ **生成条件** ”或**“写入条件** ”选项创建条件。 根据您的喜好激活所需的开关。
5. 转到 **CSS 条件** 部分。

创建 CSS 条件 - 构建条件

单击“ **新增** ”按钮以添加新的 CSS 条件。 完成以下字段：

1. 输入新的 **CSS 组名称**。
2. TURN 如果要构建高级 CSS 条件 **，请打开** 高级构建器 。

   注意：高级构建器需要手动构建嵌套条件的细致条件。 括号的任何不正确放置都可能导致 CSS 条件选择错误和意外的联系人传递到拨号程序。 另一方面，如果高级构建器开关处于关闭状态，则可以使用预先选择的条件和/或条件分组添加条件。
3. 高级 **构建器** 屏幕如下所示：

   a. 在第一个单元格中输入左括号 -（-。

b. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。 要了解更多信息，请单击 此处。

c. 从下面列出的选项中选择一个比较运算符 - 这是字段应满足的条件才能选择联系人。参数有空为：

   i. 正好等于
   ii. 小于
   iii. 小于或等于
   iv. 大于
   v. 大于或等于
   vi. 不等于
   vii. 喜欢
   viii. 在
   ix. 不在
   x. 不喜欢

d. 输入此条件应满足的值，以便选择联系人进行传递。

e. 关闭括号。

4. **单击添加** 按钮以添加其他条件。 以下是默认的 CSS 条件：

   a. 联系人优先级呼叫 - 老联系人

   b. 联系人优先级呼叫 - 老联系人

   c. 特定时刻

5. 完成 **步骤 4** 到 **9**。 为 CSS 添加尽可能多的条件。

6. 完成条件处理后，单击保存 完成

7. 如果您没有使用高级构建器，请使用简单构建器，如下图所示：

8. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。 有关更多详细信息，请参阅步骤 5。

   注：如果选择“系统字段列表标识”或“全局列表标识”，则会弹出一个窗口，允许您从有空列表中选择适当的列表。

9. 选择一个比较选项 - 这是字段应满足的条件才能选择联系人。 您的条件的一些比较参数可能是>（大于）、<（小于）、=（等于）等。

10. 输入此条件应满足的值，以便选择联系人进行传递。

11. 关闭括号。
12. **单击添加** 按钮以添加其他条件。
13. 在新行中，从决策下拉列表中选择 **AND** 或 **OR** 。
14. 您可以继续添加更多此类条件组。 完成后单击保存 。

15. 如果要添加更多组，请从“组作 ” 按钮中选择 **“添加** ”按钮。

16. 重复 **步骤 12** 到 **17**。

17. 转到“ **排序依据** ”部分。

字段：

字段	说明
最大重试次数	这是拨打活动中的每个联系人所能进行的最大重试次数的当前递增值。
每日重试次数	这是此活动一天内拨打每个联系人的最大重试次数的当前递增值。
循环重试	这是一个拨号周期内可进行的最大重试次数的当前递增值。 循环是一组拨号尝试，一次到上传联系人时使用的所有模式。 例如，使用三种模式上传联系人 - Home、工作号码和手机号码。 当应用程序分别拨打所有这些模式（按计算的顺序）一次时，拨号周期即完成。
电子邮件重试	这是电子邮件营销活动中允许传递联系人的重试次数的当前递增值。 **注意**：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。
SMS 重试	这是 SMS 广告系列允许联系传递的重试次数的当前递增值。 **注意**：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。
上次访问	具有已配置的上次访问日期和时间的联系人将作为此 CSS 的一部分提供。
优先级	根据此 CSS 进行交付时分配给联系人的优先级。
销售线索评分	提供联系人时要考虑的潜在顾客分数符合此 CSS。 潜在客户评分有助于确定要从活动中联系的最潜在客户。 此分数也可以在上传或总结时设置，同时定义业务/电话结果。
呼叫开始时间	这是重新安排程序设置的呼叫开始时间。 将选择在此条件中提到的开始时间内的呼叫进行传递。
呼叫结束时间	这是重新安排程序设置的呼叫结束时间。 将选择在此条件中提到的结束时间内的呼叫进行传递。
列表标识	联系人所属的列表标识。 将传送属于此 CSS 条件中的 ListID 的联系人。
呼叫类型	呼叫类型。

最后结果	此联系人的最后一个结果集。 将传递具有所选“上次外出”的联系人。

全局列表标识	该联系人所属的全局列表标识。 将传送在此 CSS 条件下属于全局列表标识的联系人。
UserID	这是标记给联系人的代理标识。 呼叫将传递到拨号程序，并修补到此字段中提到的代理。
电话号码	要根据此 CSS 传递的联系人的电话号码。
区域名称	联系人所属时区的名称。

创建 CSS 条件 - 写入条件

1. 您还可以使用 **“写入条件** ”选项，而不是使用“简单”或“高级条件生成器”。
2. 若要开始编写 CSS 条件，请启用 **“写入条件”** 开关。 在选择“写入条件”选项之前，请注意以下事项：
   a. 应用程序仅验证语法 - 不允许您保存语法错误的条件。
   b. 应用程序不验证任何字段。 如果语法有效，并且查询未返回任何结果，请检查并优化/重写查询。
3. 通过打开大括号（{）开始您的病情。 该应用程序弹出三个项目
   a. 系统字段
   b. 业务参数
   c. 表达式有关更多信息，请参阅表达式生成器。
4. 创建 CSS 条件 - 构建条件部分的第 5 点中列出的所有系统字段都有空供选择。 此外，以下字段还有空用于写入条件功能：
   a. **联系人标识** - 由应用程序生成的联系人标识。
   b. **呼叫开始日期** - 这是重新安排程序设置的呼叫开始日期。 将选择在此条件中提到的开始日期内的呼叫进行传递。
   c. **呼叫结束日期** - 这是重新安排程序设置的呼叫结束日期。 将选择在此条件中提到的结束日期内的呼叫进行传递。
   d. **状态** - 联系人的地理状态。
   e. **邮政编码** - 联系人所属的邮政编码。

f. **区号** - 联系人所属的区号。

g. **创建时间** - 添加/重新安排联系人的日期和时间。 如果这是条件的一部分，则选择具有此创建时间的联系人进行交付。

h. **次要邮政编码** - 联系人的辅助邮政编码（如果已映射）。

5. 单击“保存 ” 保存查询。

注：您可以使用“作”面板中的“ **查询** ”按钮来读取使用“写入条件”功能创建的条件。 但是，您无法编辑查询。 要编辑查询，请使用“动作”面板上的“编辑”按钮。

排序依据

1. “ **排序依据** ”部分决定您希望将已定义条件的匹配联系人传送到拨号程序（升序或降序）的顺序。 “ **排序依据** ”屏幕部分如下所示。
2. **从系统字段/业务字段**下拉列表中，选择适当的项目。 要了解更多信息，请单击 此处。
3. 从排序下拉列表中，分别为 **升序或降序排序选择 Asc** 或 **Desc** 。
4. 要添加更多排序顺序，单击 **添加** 按钮。
5. 完成排序顺序后，单击“保存 ” 以完成 CSS 条件。 保存的条件列在“系统条件”下面。
6. **单击“保存和刷新** ”按钮保存更改，然后刷新（关闭）拨号器上的所有联系人，然后重新打开应用程序上的联系人。

   注意：您可以跳过创建条件并选择任何默认 CSS 条件。
7. 保存的条件列在“系统条件”下面。 使用“ **CSS 条件作”** 按钮执行以下作：
   a. **编辑** CSS 条件。 编辑 CSS 条件时，屏幕类似于创建新 CSS 组。 进行必要的更改，然后单击保存 **以** 完成编辑。
   b. **删除** CSS 条件。 在确认弹出窗口中单击确定以删除。
   c. **显示与 CSS 条件匹配的联系人** 。
8. 将显示联系人。
9. 显示符合 CSS 条件的联系人后，选择特定联系人或使用以下选项之一：
   a. **选中全** 选复选框以选择页面上填充的联系人。
   b. 选中“ **全局选择”** 复选框以跨页选择所有联系人。
10. **单击作** 按钮。 对所选联系人执行以下作之一：
    a. 选择 **修改重新安排时间** 以将联系人重新安排到以后的日期和/或时间。 指定 **“开始时间** ” 和 **“结束时间** ”以在此窗口中重新安排联系人。 单击 **重新安排联系人** 以完成作。

b. 选择 **重置为新鲜联系人** - 此作会将联系人重置为新鲜联系人。 单击 **“重新安排联系人** ”以完成作。

c. 选择 **重新打开联系人** 以重新打开联系人进行拨号。 单击 **重新安排联系人** 以完成作。

注：如果选中撤消 **代理** 更新的业务字段值复选框，应用程序将放弃代理在交互期间对业务字段值所做的更新（如果有），并且应用程序将在联系人上传时恢复为业务字段值。

例如，上传联系人 A 时包含手机号码和客户 ID（123456）的业务字段值。 在代理交互期间，客户请求更改手机号码和客户标识（为 345678），并且代理会更新值。 在使用 CSS 条件重新打开该联系人时，您可以通过选中此复选框选择恢复为原始手机号码和客户标识（123456）。

注意：此选项不适用于“阻止联系人”和“关闭联系人”。

1. 选择 **阻止联系人**，通过将联系人状态更改为阻止来防止所选联系人被拨出。
2. 选择关闭联系人以关闭所选联系人

系统条件

除了您创建的任何条件外，还有五个系统 CSS 条件可以应用于广告系列。 以下五个默认 CSS 条件的拨号模式概述：

1. **联系人优先级呼叫 - 新联系人**：这些是应用程序尚未从最新上传到最旧上传传递到 Cisco CCE 拨号程序的联系人。 实际上，这些是没有进行一次拨号尝试的新联系人。
2. **联系人优先级呼叫 - 老联系人**：这些联系人尚未从旧上传传递到 Cisco CCE 拨号程序。
3. **特定时刻：** 已重新安排在特定时刻拨出的联系人。
4. **特定代理**：已标记为拨出以联系特定代理的联系人。 这也称为客户经理映射（AEM）。

   注意：目前，Webex Contact Center 不支持 *此功能*。
5. **具有特定时刻**的特定代理：已重新安排拨出以在特定时刻联系特定代理的标记联系人。

   注意：目前，Webex Contact Center *不支持*此功能。

创建的任何其他 CSS 条件都列在系统条件下面。 有关创建其他 CSS 条件的详细信息，请参阅创建 CSS 条件 - 构建条件和排序方式。

复制 CSS 条件

您还可以复制现有的 CSS 条件 - 条件组和单个 CSS 条件。

1. **复制 CSS 组** - 单击左侧“CSS 组”窗格上的“ **复制** ”按钮。
    a. 输入克隆的 **CSS 组** 的名称，然后单击“保存 **”** 完成作。
2. **复制 CSS 条件** - 单击右侧 CSS 条件部分窗格上的复制 按钮。 此时将显示条件页面，其中包含所需的详细信息。
    a. 输入克隆的 CSS 条件的名称。
    b. 如果需要进行任何更改，请按照以下各节中列出的步骤进行更改：创建 CSS 条件 - 生成条件、排序依据和系统条件。
3. 完成后单击保存 。

链接

营销活动链是一项功能，用于在运行时将联系人从一个营销活动链接到另一个营销活动。 在运行时，基于代理集处置，发生链接过程。 用户可以针对源营销活动中的不同结果配置不同的目标营销活动。

可以通过以下方法之一实现链接：

移动 - 当联系人在源营销活动中关闭时，该联系人将链接到目标广告系列。 在完成配置的全局重试后，如果连接关闭，并且此结果的链接配置匹配，则联系人将通过移动类型链接到目标活动。 现在是目标广告系列中的新联系人。

复制 - 每当收到链接配置的呼叫结果时，联系人都会链接到目标活动。 当代理设置结果并且此结果与链接配置匹配时，联系人会在第一次尝试中链接到目标营销活动。 如果有更多重试，源广告系列会再次拨出该联系人。 这可能会导致代理再次设置相同的结果 - 联系人再次链接到目标营销活动。 这种情况一直持续到源广告系列的重试次数用完为止。

注意：目标广告系列中的重复联系人不会进行验证。 如果联系人多次收到配置的结果，则会在目标营销活动中多次链接该结果。

在应用程序中为联系人从一个活动链接到另一个活动配置链接规则。

映射

1. 在“ **名称”** 字段中，输入 **此链接配置的“映射名称** ”。

2. **从“目标广告系列** ”下拉列表中，选择任何一个来链接该广告系列中的联系人。

3. **映射到目标广告系列的模式** 显示在 **目标模式** 字段中。 对于上述每种模式，源广告系列的模式都会显示在下拉列表中。 从源广告系列中选择一种模式，以映射到目标广告系列中的模式。

4. “ **目标业务字段”显示在“目标业务** 活动 **”中** 映射的所有 **业务字段**;“ **源业务字段** ”显示在下拉列表中。将每个 **目标业务字段** 映射到一个 **源业务字段**。

注意：如果模式和业务字段在来源广告系列和目标广告系列中都通用，则会自动填充这些字段。

5. TURN **如果您希望在目标广告系列中将联系人标记为新鲜联系人，请打开** 新鲜联系人 。 选择该选项将立即将联系人发送到拨号程序。 （或）

6. 如果新鲜联系人处于 **关闭**状态，则会将其视为要在目标广告系列中重新安排的联系。

7. **通过从数字面板中选择** 天 、小时 **和**分钟 **来完成重新安排时间字段** 。 这是在成功建立营销活动链之后，在目标营销活动中下一次拨打联系人的时间。

8. TURN 保留 **全局重试** 开启 以保留链式活动中联系人级别的全局重试次数。 **在 OFF** 位置，链接营销活动中的全局重试次数初始化为零。

注：仅当“保留全局重试”开关打开时，“保留每日重试次数”开关才会处于活动状态。

9. TURN 保留 **每日重试** 次数开启以保留链式营销活动中的联系人级别每日重试次数。 **在 OFF** 位置，链接营销活动中的每日重试次数初始化为零。

10. **单击保存** 按钮以完成映射。

结果

导航到 **“结果** ”部分，选择 应为此广告系列启动链接的结果。 请按照下列步骤作：

1. 从左侧窗格的“ **已保存的** 映射”列表中，选择一个映射。
2. 您可以选择触发既定链接的业务成果和/或电话结果。
3. **所有业务成果组** 都填充在 **“组名称”** 下拉列表中。 **选择一个业务结果组**。
4. 将填充此 **业务成果组** 下的所有成果。 **选择链接所需的业务成果** 。
5. **在“电话结果** ”窗格中，首先从下拉列表中选择 **“模式** ”。 将显示源广告系列中有空的所有模式以供选择。

6. **所有使用所选** 模式 **的呼叫策略** 现在都显示在 **策略名称** 下拉列表中。

7. **将列出所选** 模式 **和** 联系人策略 **对的所有电话会议结果** 。 选择 **链接的电话结果** 。

   注意：具有回呼电话结果的联系人无法链接到其他广告系列。

8. 单击“ **保存** ”按钮完成链接。

   映射的结果 Tab 包含所有映射 的业务 **和** 电话结果。 **在映射** 的结果 Tab 下 **选择“业务成果** ”或 **“电话成果** ”以查看所有链接映射。

   单击编辑 按钮以编辑任何链式映射。

   目标广告系列的列表 ID 编号为 -1。 来自其他广告系列的传入链接联系人将添加到此列表中。 每个目标广告系列只有一个列表（列表 ID -1），用于显示来自其他广告系列的传入链接联系人。

联系人列表

“ **联系人列表** ”页面显示您已上传到活动中的所有联系人列表。 “ **联系人列表** ”页面还可用于将联系人上传到营销活动。 联系人可以从具有预定义分隔符的平面文件、带有逗号分隔值的文件、数据库表等上传。

网格包含所有联系人列表的列表，其中包含以下详细信息：

1. **列表 ID** - 应用程序为此列表生成的列表 ID。
2. **全局列表标识** - 如果此列表是全局列表的一部分，则全局列表标识将显示在此处。
3. **开始时间** - 这是列表的开始时间。 它基于系统设置中配置的时间。

   备注：点击 **信息** 按钮以查看列表将执行的剩余时间段。 此按钮还提供有关如何延长列表有效性的信息。

4. **可用** 记录 - 通过此列表上传到活动的联系人数量。
5. **记录待处理** - 列表中待处理、有资格传递给拨号程序的联系人数。
6. **状态** - 列表状态如下所示。
   a. **活动** - 列表处于活动状态。 从此列表上传的联系人将传递到拨号程序。
   b. **已停止** - 列表已停止。 停止列表包含标有不同状态的联系人，并确保这些联系人不会传递到拨号程序。

c. **已停止且已关闭** - 此状态表示列表已停止，通过此列表上传的联系人已关闭。 可以使用“管理联系人 ”功能重新打开 联系人。

d. **永久停止** - 此状态表示从此列表上传的联系人被删除。 一旦删除，上传的联系人将无法重新打开。

e. **正在** 上传 - 当您的联系人文件包含大量要上传的联系人时，这些联系人将分批拆分并上传。 在上传完成之前，它会显示状态“正在上传”，以及上传完成的百分比。

f. **上传失败** - 当联系人上传因任何原因失败时，将显示上传失败状态。 状态栏显示失败时上传的联系人所占百分比。

注意 ：在日终（EOD）过程中，所有上传失败的联系人都将被删除。

联系人状态百分比

联系人状态百分比是使用小于 6 的联系人状态和所有其他 联系人状态的不同公式计算的。 有关联系人状态详细信息，请参阅表格。

表 - 联系人状态详细信息

状态	名称	说明
0	开放	打开联系人。
1	关闭	闭合接触。
2	暂时锁定	联系人暂时锁定，将不予传递。
3	在 Pro- gress 中上传	在上传过程中联系
4	已传送至拨号程序	联系人传递到拨号程序。
5	覆盖	联系人在上传过程中被覆盖
6	列表已停止	已停止列表中的联系人。
7	通过管理的联系人关闭或刷新	使用“管理联系人”功能关闭联系人/刷新联系人
8	联系人停止和关闭	联系人停止和关闭，将不会传送到拨号程序。
9	接触擦洗	擦洗接触。
10	联系人已移至其他营销活动	联系人从一个营销活动转移到另一个活动 - 链接联系人。
11	永久停止	联系永久停止。 将不会传送到拨号程序。

20	已发送联系人已停止	传递给拨号程序的联系人将被停止拨号。
21	锁定用于 PCB 交付	此列不包含任何数据。
22	已针对 CSS 锁定	锁定要通过联系人选择策略（CSS）传递的联系人

	联系人发送	附表。
23	已锁定以进行 AEM 交付	已锁定以执行代理 - 主管映射传递的联系人。
24	已由 Res-schedulele 锁定至重新安排联系人	联系人被重新安排程序锁定，将按重新安排的方式交付。
25	通过计划锁定以密切接触	联系人被重新安排程序锁定待关闭。
30	联系人被 DNC 阻止	联系人作为“不呼叫联系人”被阻止。
31	联系人被 NDNC 阻止	联系人被阻止为“全国请勿呼叫”联系人。
32	联系人被 DNC 擦洗阻止	在 DNC 擦洗过程中接触被阻塞。
33	联系人被诉讼阻止	由于诉讼要求，联系人被阻止。
34	已过期	联系人已过期。
40		这是不符合要求的记录（由于 CCB 规则、模式计时或 CPT 而失败）的临时联系人状态。
41		这是一种临时联系人状态，其中联系人已使用相同的唯一标识或模式值（电话号码）传递。 应用程序等待更新的呼叫结果。

对于小于 6 的接触状态，公式为

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

对于其他联系人状态，公式为 *CompletionPercent =（TotalRecordsPending / TotalRe-CordsAvailable）* 100;*

对于上述两种联系人状态百分比计算，公式的组成部分计算如下： *TotalRecordsAvailable 是根据联系人表中的 CampaignID 和 ListID 计算的。*

TotalRecordsPending 是根据联系人表中的 CampaignID、ListID 和 Status 计算得出的。

操作

使用最后一列面板中的作按钮对联系人列表执行下列作：

1. **开始列表** - 开始向拨号器发送联系人。 从此列表上传的联系人将传递到拨号程序。

2. **停止列表** - 停止此列表。 停止此列表会将所有上传的联系人标记为不同的状态，并确保这些联系人不会传送到拨号程序。
3. **关闭列表** - 此按钮关闭从此列表上传的联系人。 可以使用“管理联系人 ”功能重新打开 联系人。
4. **删除列表** - 此按钮可删除从此列表上传的联系人。 一旦删除，上传的联系人将无法重新打开。
5. **结束时间** - 使用此按钮更改此列表的结束时间。 结束时间不能更改为小于当前日期和时间的日期和时间。

展开任何列表以查看通过此列表上传的联系人的详细细分。 展开的部分

包含与列表相关的以下详细信息：

联系人 - 此部分包含上传的联系人的分解，其计数如下：

1. **已处理** - 从该列表中处理的联系人数。
2. **已** 上传 - 从该列表上传的联系人数。
3. **失败** - 从该列表上传失败的联系人数。
4. **重复** - 此列表中的重复联系人数。
5. **已更新** - 更新列表中现有记录的联系人数。

NDNC - 全国请勿呼叫（NDNC）联系人和模式的计数。

1. **联系人** - 从此列表中标记为 NDNC 的联系人数。
2. **模式** - 此列表中标记为 NDNC 的模式数。

注意 ：联系人和模式可以有不同的编号，因为每个联系人可以包含多个模式。

企业 DNC - 企业“请勿呼叫”（DNC）联系人和模式的计数。

1. **联系人** - 此列表中标记为 DNC 的联系人数。
2. **模式** - 此列表中标记为 DNC 的模式数。

注意 ：联系人和模式可以有不同的编号，因为每个联系人可以包含多个模式。

合规性 DNC - 合规性“请勿呼叫”（法定 DNC）联系人和模式的计数。

1. **联系人** - 此列表中标记为合规性 DNC 的联系人数。

2. **模式** - 此列表中标记为合规性 DNC 的模式数。

注意：联系人和模式可以有不同的编号，因为每个联系人可以包含多个模式。

诉讼 - 诉讼联系人和模式的计数。

1. **联系人** - 此列表中标记为“已诉讼”的联系人数。
2. **模式** - 此列表中标记为“诉讼”的模式数。

注意：联系人和模式可以有不同的编号，因为每个联系人可以包含多个模式。

上传详细信息 - 本节中填充了与此列表相关的以下上传详细信息：

1. **时间** - 将列表上传到广告系列的日期和时间。
2. **类型** - 上传类型，手动或自动上传。
3. **子类型** - 上传子类型，新建、追加或更新。
4. **模式失败** - 由于模式失败而未上传的联系人数。
5. **文件名** - 用于上传联系人的联系人上传文件名。
6. **错误记录** - 要检查错误记录的详细信息（如果有），请单击“立即下载”按钮。 该应用程序提供与错误记录有关的详细信息。 上传文件的错误原因和所有标头与错误记录一起复制为 txt 文件。

清理列表

联系人列表页面有一个名为“清理列表”的 Tab。 此 Tab 包含从上传的各种联系人列表中清除的联系人的详细信息。

例如，您已上传一个列表来清理联系人，而这些联系人分散在上传的各种列表中。 所有这些触点都会根据擦洗文件中的条件进行擦洗，擦洗详细信息在此处列出。 列出的详细信息如下：

1. **列表 ID** - 为清除的联系人列表生成的列表 ID。 这是上一个上传列表 ID 的延续，而不是从 1 开始。
2. **处理时间** - 根据系统配置中设置的时间清除此列表中的联系人的日期和时间。
3. **清理的联系人** - 从上传的列表中清除的联系人计数。
4. 展开 **清除的联系人** 以查看按列表排列的详细信息。

“ **清除的联系人详细信息** ”向下钻取包含最初上传联系人的列表标识以及从该列表中清除的联系人数。

擦洗联系人

Scrub 是一项功能，可让您在进行上传之前清除数据库中的联系人。 您可以根据您配置的某些条件清除这些联系人。 要从广告系列中清除联系人，请按照以下步骤作。

1. **单击浮动作按钮（FAB）。**
2. 单击 **“清理联系人 FAB”** 以上传联系人。
3. 您可以通过三种可能的来源来擦除联系人：
   a. **格式化文件** - 联系人有空在格式化文件中，其中各种字段由公共分隔符或逗号分隔文件分隔。

      注意：如果您以本地化语言（英语除外）使用应用程序，请以 UTF-8 编码保存用于上传的联系人文件。

   b. **数据库** - 联系人有空 **在数据库表** 或 **视图中**， 可以从数据库直接上传到营销活动中。
4. 如果要清除格式化文件中的联系人，请完成以下作：
   a. 单击 **选择文件** 按钮，选择一个包含要上传的联系人的文件。
   b. **从“分隔符”** 下拉列表中，选择一个分隔符，用于分隔上传文件中的各个字段。
5. 如果您有用于此次上传的配置文件，请从 **配置文件** 下拉列表中选择一个。 选择档案可确保按照档案中的配置自动完成此联系人列表文件的所有进一步映射。

   档案是处理联系人相关上传的快捷方式。 使用这些保存的配置文件，您可以上传（包括全局上传）、清理或上传 DNC/NDNC/PEWC（合规性）数据，而无需经历设置参数和条件的整个过程。 换句话说，每个配置文件都是自动上传程序。
6. 转到 **“磨砂条件生成器** ”部分。
7. **使用清理条件生成器** 为搜索联系人的筛选条件构建条件。

   注意：如果要选择高级条件生成器，请跳到步骤 13。
8. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。
9. 选择一个比较选项 - 这是字段应满足的条件才能选择联系人。 您的条件的一些比较参数可能是> （大于）、< （小于）、= （等于）等。
10. 输入要搜索的联系人应满足此条件的值。
11. **单击添加** 按钮以添加其他条件。
12. 处理完条件后，单击“擦洗” 以从广告系列中清除联系人。
13. 若要选择高级条件生成器，TURN“启用高级条件生成器”开关打开。
    a. **高级构建** 器需要细致的条件构建，其中使用多个开括号和闭括号，手动放置条件。 此类

括号的任何不正确放置都可能导致搜索条件填充错误和意外的联系人。

14. 在第一个单元格中输入左括号。

15. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。 请参阅创建 CSS 条件 - 构建条件的第 5 步。
16. 选择一个比较选项 - 这是字段应满足的条件才能选择联系人。 您的条件的一些比较参数可能是>（大于）、<（小于）、=（等于）等。
17. 输入要搜索的联系人应满足此条件的值。
18. 关闭括号。
19. **单击添加** 按钮以添加其他条件。
20. 添加完条件后，单击“擦洗”以从广告系列中清除联系人。

添加新联系人

要添加新的联系人列表，请按照下面详述的步骤作：

1. **单击浮动作按钮（FAB）。**
2. 单击 **上传联系人 FAB** 上传联系人。
3. 您可以通过以下三种可能的来源上传联系人：
   a. **格式化文件** - 联系人有空在格式化文件中，其中各种字段由管道（|）、波浪号（~）等分隔符分隔，或逗号分隔的文件。
   b. **数据库**：联系人有空在数据库表或视图中，可以从数据库直接上传到营销活动中。

      注意：您不得使用广告活动管理器数据库详细信息通过数据库上传联系人。
      目前，该应用程序仅支持从 Microsoft SQL 数据库上传。 通过数据库表或视图上传联系人只能在配置文件执行时间 **字段中**配置的时间安排一天一次。

4. 如果要通过格式化文件上传，请完成以下作：
   a. 单击 **选择文件** 按钮，选择一个包含要上传的联系人的文件。 以下字段是保留字段，不应用作包含上传条件的文件的标头。
      i. 可用模式
      ii. 商业飞碟
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority

v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. 电子邮件抄送
xiii. 电子邮件密件抄送
xiv. 电子邮件主题
xv. 电子邮件消息
xvi. 电子邮件附件
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. 法雷亚代码
xx. FLineOrRowNumber
xxi. 法根特伊德
xxii. BussFld1 到 BussFld26（26 个保留字段）
xxiii. 模式 1.....任意数字
xxiv. 模式（任意数量）_Zipcode

5. **从分隔符** 下拉列表中，选择用于分隔联系人上传文件中的各个字段的分隔符。
6. 如果您有 **用于此次上传的配置文件**， 请从 **配置文件** 下拉列表中选择一个。 选择档案可确保按照档案中的配置自动完成此联系人列表文件的所有进一步映射。

   注意：如果您没有用于映射的配置文件，请跳过步骤 4。

   档案可用作联系人相关上传的模板。 使用这些已保存的配置文件，您可以上传（包括全局上传）、清理或上传 DNC/NDNC/PEWC（合规性）联系人，而无需经历设置参数和条件的整个过程。
7. 如果从数据库上传，请完成以下作：
   a. 输入数据库服务器 **名称**。
   b. 输入 **要从中上传联系人的数据库名称** 。

c. **输入用于访问数据库服务器的应用程序的用户名** 。

d. **输入上述用户的密码** 以完成验证。

e. **单击“连接** ”按钮建立与数据库服务器的联系。

f. **从表名称** 下拉列表中，选择包含要上传的联系人的表。

g. **单击上传** 按钮，从数据库表中上传联系人。

8. 完整的 **字段映射**。

   a. **优先级** - 您要为此联系人设置的优先级。 优先级越高，联系人越早传递到拨号程序。 您的潜在客户列表中可能有一个自定义优先级字段（数值），用于确定拨号的优先级。

   b. **区域名称** - 映射联系人的时区；拨号基于客户时区。

   c. **区号** - 如果希望应用程序将区号与电话号码分开，请选中此复选框。

      i. **从数字面板中选择“开始** ”。 这是区号开头的第一个字符。 例如，如果您的电话号码包含 12 位数字，并且区号从第一位数字开始，请从号码面板中选择 1。

      ii. **从数字面板中选择长度** 。 这是从“开始”开始代码中的字符数。 例如，如果您的电话号码包含 12 位数字，而区号从第一位数字开始有 3 位数字，请从号码面板中选择 3。

   d. **邮政编码** - 如果您希望应用程序通过第三方从协调列表中拆分邮政编码，请选中此复选框。 有时，邮政编码可能包含第三方应用程序可能会添加到数据中的其他字符。 您可以使用此拆分功能忽略不需要的数据，并将确切的邮政编码作为联系人列表的一部分上传。

      i. **从数字面板中选择“开始** ”。 这是区号开头的第一个字符。 例如，如果您的电话号码包含 12 位数字，并且区号从第一位数字开始，请从号码面板中选择 1。

      ii. 从数字面板中选择长度。 这是从“开始”开始代码中的字符数。 例如，如果您的电话号码包含 12 位数字，而区号从第一位数字开始有 3 位数字，请从号码面板中选择 3。

   e. **邮政编码** - 适用于联系人的邮政编码。

   f. **状态名称** - 这些联系人所属的地理状态。

   g. **附加邮政编码** - 适用于联系人的附加邮政编码。 要了解更多信息，请单击 此处。

9. 继续至 **模式映射**。

   a. **模式** - 将显示为活动配置的所有模式以进行映射。

b. **字段** - 从上传的中为此模式选择合适的字段。 所有显示模式的完整映射。

c. **邮政编码** - 从上传的中为此模式选择合适的 **邮政编码** 。 所有显示模式的完整地图。 此映射用于确定拨号的联系时区。

10. 接下来映射 **业务领域** 。 为此活动定义的所有 **业务字段** 都显示在第一列中。 构成联系人上传文件的字段显示在“值”下拉列表中。 将每个 **业务字段** 映射到联系人字段中的值 。

11. “ **可选业务字段”** 列包含构成联系人文件一部分的所有字段。 选中要在此活动中被视为可选业务字段 **的** 字段的复选框。

    注意：此处映射的可选业务字段在 Agent Desktop 上显示为屏幕弹出数据。

12. **通过映射** 邮件字段 **和** SMS 字段 **来完成“消息映射”**部分。 **注意**：目前，Webex

    Contact Center 中不支持此功能

13. 接下来完成 **配置** 部分。

14. **从下面定义的两个选项中选择一个上传级别** 。

    对于广告系列级上传，请选择 **广告系列** 按钮。 正在上传的列表中的联系人将在整个广告系列（即所有列表中）执行覆盖或追加/更新作。 这同样适用于重复过滤器。

    对于列表级别的上传，请选择“ **列表** ”按钮。 如果您希望跨特定列表执行此列表的作，而不是整个广告系列中的列表，请选择此选项。 **从下拉列表中选择一个列表标识** 。 正在上传的列表中的联系人将对您在此处选择的列表执行覆盖或追加/更新作。 这同样适用于重复过滤器。

15. **为此列表定义生存** 时间。 生存时间是此上传的会议列表有资格拨号的有效期限，具体取决于应用程序上的各种其他配置。 从日历中，选择“生存 **时间”的**开始日期。

16. 从“覆盖”或“追加/更新 **”中选择** 作 。 作执行以下任务：

    a. **覆盖**：在广告系列一级，列表中的所有现有联系人都将关闭，上传的联系人将被视为新联系人。 在列表级别，与此列表相关的所有现有联系人都将关闭，上传的内容将被视为此列表的新联系人。

    b. **附加**：如果上传级别为“广告系列”，则会创建一个新列表。 如果上传级别为列表，联系人将被追加到列表中的现有联系人中。 复制过滤器复选框将被激活以供选择。 “重复筛选器”查找并上传唯一联系人，省略根据业务字段筛选的重复联系人。

    注意：应用程序首先在本地文件或数据库表中查找已准备好上传的重复项，并从这些记录中保留第一条记录以供上传。 完成后，应用程序会使用相同的过滤器从已为此活动上传的记录中扫描所有打开的联系人。 如果任何打开的联系人与上传文件中的记录匹配，则不会

上传该记录。 未上传的记录显示在错误表中，并带有备注 DUPLICATE。

c. **更新**：如果上传级别为 **“活动”**，则更新已过滤联系人的业务字段。

17. **筛选**：列表中的联系人可以基于两个业务字段进行筛选。
    a. **业务字段 1**：要基于其筛选和匹配重复/更新作的主字段。 列出所有市场活动业务字段以供选择。
    b. **业务字段 2**：您要基于其筛选和匹配重复/更新作的次要字段。 列出所有市场活动业务字段以供选择。

    注意：您可以选择一个或两个业务字段。 如果同时选择这两个字段，将使用 AND 运算符（即基于两个业务字段）筛选联系人

18. 在上传时，您可以通过完成 **DNC/NDNC** 分段来标记 DNC 和 NDNC 联系人。
    a. 选中 **NDNC 过滤器** 复选框可确保不会上传标记为“全国请勿呼叫”的联系人。
    b. 选中 **DNC 过滤器** 复选框可确保不会上传标记为“不呼叫”的联系人。
    c. **类型** 是应用 NDNC/DNC 过滤器的字段，该字段可以是电话编号或任何业务字段（DNC 为 2 个）等。
19. 单击保存 按钮完成联系人列表上传。

其他邮政编码

该应用程序提供将联系人映射到多个邮政编码的功能，并标识与与这些邮政编码关联的所有时区相交的可调用窗口。

系统允许在记录级别关联最多两个邮政编码，在每个联系人电话号码级别最多关联一个邮政编码，上传以供呼叫。 系统以相互干预的时间间隔拨打这些号码，这些号码跨越所有映射的邮政编码，记录级别和正在呼叫的电话号码。

注释：
输入其他邮政编码不是强制性的。 如果未输入其他邮政编码，则应用主邮政编码。

当无效邮政编码为 **Subject**：电子邮件的主题行时。为联系人输入，应用程序将从联系人上载程序组件的 web.config 文件中选取默认邮政编码值（如果已启用）。 如果未启用缺省邮政编码，则不会拨出联系人。

当为模式输入无效的邮政编码时，特定模式将呈现为无效且不会拨出。

如果需要验证两个不同的实体来验证“州”，请使用“ **区号 - 邮政编码** ”选项。

例如，区号可能标有州代码，而同一联系人的邮政编码可能标有另一个州。这些状态中的每一个都可能有不同的可调用窗口。 在这种情况下，拨号程序在状态的可拨号时间内拨出联系人拨号，该状态的优先级较高，如“ **系统>州法律组** ”页面中设置的那样。

要启用此功能，请参阅 配置选项。 请参阅广告系列级配置中的第 15 点。 启用带区号的州法律，然后选择“多个邮政编码”选项。 上传联系人时，选择基于区号的时区，然后选择邮政编码映射。（在这种情况下，请跳过选择第二个邮政编码和模式级别邮政编码映射）。

1. **代理 ID** - 联系人的代理 ID。
2. **联系人时刻** - 拨出联系人的特定日期和时间。 在联系人文件中选择包含该详细信息的字段。
3. **时刻日期时间格式** -“联系时刻”字段的日期时间格式。 日期格式的可用选项有：日 - 月 - 年时：毫米、日/月/年时：毫米、月 - 日 - 年时：毫米、月/日/年时：毫米、年 - 月 - 日 - 日时：毫米、年/月/日时：毫米、年/月/日时：毫米、日 - 月 -yyyy 时：毫米、日/月/yyyy 时：毫米、日/月/yyyy 时：毫米、月 - 日 -yyyy 时：毫米、月/日/年 yyy 时：毫米、年 - 月 - 日 - 日时：和年/月/日时：毫米。
4. **潜在客户分数** - 潜在客户分数有助于确定要从活动中联系的最潜在客户。 该分数作为联系人选择策略的一部分有空，可以在上传或总结时设置，同时定义业务/电话结果。
5. **设备 ID** - 身份验证通知发送到的设备的唯一 ID。 设备 ID 可以是手机号码、应用程序 ID 或移动设备标识。

管理联系人

管理联系人 是执行与联系人相关的各种任务的强大功能。 使用 **男性联系人**，您可以：

1. **搜索联系人**：针对一组给定条件搜索联系人。
2. **重新安排/重置联系人**：重新安排或重置为一组给定条件填充的以下联系人：
   a. **回呼过期联系人是指** 有效回呼时间已过期的联系人。
   b. **被阻止的联系人是那些被阻止传送到拨号程序的联系人** 。
   c. **已关闭的联系人是指由于某种原因而关闭的联系人** 。
   d. **重新安排的过期联系人是指已重新安排的拨号已过期并需要恢复拨号的联系人**
3. **阻止联系人**：阻止针对给定条件集填充的联系人。
4. **密切联系人**：针对一组给定条件填充的密切联系人。
5. **移动联系人**：将联系人从一个广告系列移动到另一个针对给定条件填充的广告系列。

6. **重新分配代理**：这不适用于当前版本。

时区

您可以通过基于时区过滤联系人来使用“管理联系人”应用程序。

此功能在时区下拉列表中显示所有活动时区。 用户可以选择所需的时区。

先 从时区下拉列表中选择时区，然后再选择其他筛选条件或编写条件以填充联系人。这是可选配置。

注意： 在 LCMService web.config 文件中，属性 IsTimeZoneRequiredForFilter 应设置为 **true**，才能按时区获取联系人。

只要用户选择的条件涉及时间因素，这些时间就会转换为用户选择的时区。

例如，用户的服务器采用印度时区，并从上面的下拉列表中选择英国标准时间作为时区。 如果填充联系人的条件（请参阅 条件生成器）包括呼叫开始时间字段 - 呼叫开始时间为 2：00 PM BST，则应用程序会将 BST 转换为 IST 并填充呼叫开始时间为 6：30 PM IST 的联系人。 但是，填充联系人的网格显示用户选择的时区，即 2.00 PM BST。

时区转换的逻辑也适用于用户在条件生成器中选择的任何与日期时间相关的字段。

条件生成器

要有效地管理联系人，请为搜索条件编写您自己的条件，或使用“高级”或“简单条件生成器”构建条件。这些条件应该可以帮助您搜索和筛选正确的联系人。

以下步骤可帮助您使用条件生成器搜索和筛选联系人以进行管理。 这些步骤在“管理联系人”部分中被反复提及。

1. TURN **如果您正在编写自己的过滤条件来搜索条件，则写入条件** 将打开 。
2. 在写入条件文本框中 **输入筛选条件，然后单击** 显示联系人 **按钮以根据条件填充** 联系人。 您必须为要搜索联系人的字段及其相应值写入条件。 您在“写入条件”文本框中写入的条件（由应用程序）转换为 SQL 查询，结果将填充到网格中。

   注意：要使用写入条件获得联系人，需要编写 SQL 表达式的知识。

使用以下系统字段写入筛选条件：

   a. **最大重试次数** - 这是拨打活动中的每个联系人时可以进行的最大重试次数的当前递增值。

   b. **每日重试** - 这是此活动一天内拨打每个联系人时可以进行的最大重试次数的当前递增值。

c. **通过重试** - 这是为广告系列中的每个重试次数的当前增量值。

d. **周期重试** - 这是拨号周期内可进行的最大重试次数的当前递增值。 循环是一组拨号尝试，一次到上传联系人时使用的所有模式。 例如，使用三种模式上传联系人 - Home、工作号码和手机号码。 当应用程序分别拨打所有这些模式（按配置的顺序）一次时，拨号周期就完成了。

e. **电子邮件重试** - 这是允许为电子邮件营销活动传递联系人的重试次数的当前增量值。

f. **SMS 重试** - 这是允许为 SMS 活动交付联系人的重试次数的当前递增值。

g. **LastAccessed** - 具有配置的上次访问日期和时间的联系人，将作为此 CSS 的一部分提供。

h. **优先级** - 根据此 CSS 进行交付时分配给联系人的优先级。

i. **潜在客户分数** - 交付联系人时要考虑的潜在客户分数符合此 CSS。 潜在客户评分有助于确定要从活动中联系的最潜在客户。 此分数也可以在上传或总结时设置，同时定义业务/电话结果。

j. **CallStartTime** - 这是重新安排程序设置的呼叫开始时间。 将选择在此条件中提到的开始时间内的呼叫进行传递。

k. **CallEndTime** - 这是重新安排程序设置的呼叫结束时间。 将选择在此条件中提到的结束时间内的呼叫进行传递。

l. **列表标识** - 联系人所属的列表标识。 将传送属于此 CSS 条件中的 ListID 的联系人。

m. **呼叫类型** - 呼叫类型。

n. **最后结果** - 为此联系人设置的最后一个结果。 传递具有所选“最后结果”的联系人。

o. **全局列表标识** - 此联系人所属的全局列表标识。 将传送在此 CSS 条件下属于全局列表标识的联系人。

p. **用户标识** - 这是标记给联系人的代理标识。 呼叫将传递到拨号程序，并修补到此字段中提到的代理。

q. **电话号码** - 要按照此 CSS 传递的联系人的电话号码。

r. **区域名称** - 联系人所属时区的名称。

s. **StatusReasonID** - 这是一个整数值，是状态描述的内部标识。

除了上述系统字段外，您还可以在过滤条件中使用任何或所有业务字段。

注意：您必须使用 BUSSFLD1 到 BUSSFLD26，而不是分配的映射（来自联系人上传文件），例如名字、客户 ID 等。

3. 您还可以使用“ **生成条件** ”为筛选条件生成条件以搜索联系人。
4. TURN 如果要构建高级条件 **，请打开** 高级构建器 。

   高级生成器 需要复杂的条件构建，其中使用多个开括号和闭括号，手动放置条件。 此类括号的任何不正确放置都可能导致搜索条件填充错误和意外的联系人。 另一方面，如果高级构建器 **开关处于** 关闭状态 **，则可以**使用预先选择和/或条件分组添加条件。
5. 高级 **构建器** 屏幕如下所示。

注意：如果您使用的是简单的条件生成器，请跳至步骤 14。

6. 在第一个单元格中输入左括号。
7. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。 请参阅创建 CSS 条件 - 构建条件的第 5 步。
   a. 如果选择“系统字段 **列表标识** ”或 **“全局列表标识**”，将会出现一个弹出窗口，允许您从有空列表中选择适当的列表
8. 选择一个比较选项 - 这是字段应满足的条件才能选择联系人。 您的条件的一些比较参数可能是>（大于）、<（小于）、=（等于）等
9. 输入要搜索的联系人应满足此条件的值。
10. 关闭括号。
11. **单击添加** 按钮以添加其他条件。
12. 处理完条件后，单击保存 完成作。
13. 如果您未使用高级构建器， **请使用简单构建器**，如下图所示：
14. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。 请参阅创建 CSS 条件 - 构建条件的第 5 步。
    a. 如果选择“系统字段 **列表标识** ”或 **“全局列表标识**”，将出现一个弹出窗口，允许您从有空列表中选择适当的列表。
15. 选择一个比较选项 - 这是字段应满足的条件才能选择联系人。 您的条件的一些比较参数可能是>

（大于）、<（小于）、=（等于）等。

16. 输入要搜索的联系人应满足此条件的值。

17. **单击添加** 按钮以添加其他条件。

18. 在新行中，从决策下拉列表中选择 **AND** 或 **OR** 。
19. 您可以继续添加更多此类条件组。 完成后单击保存 。
20. 如果要添加更多组，请从“组作 **”** 按钮中选择 **“添加** ”按钮。
21. 重复步骤 **14** 到 **21**。
22. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。 23.
23. **从排序** 下拉列表中， **分别为升序或降序排序选择 Asc** 或 **Desc** 。
24. 单击〖添加 〗 按钮添加更多排序订单。
25. 处理完排序订单后，单击保存 以完成条件。

显示联系人

当您在完成条件并保存后单击 **“显示联系人** ”按钮时，将显示联系人。 联系人已填充。 有关列的详细信息，请参阅下文。

联系人 ID - 根据条件列出的联系人的唯一联系人 ID。

尝试次数 - 到目前为止对联系人进行的尝试次数。

注意：如果在“活动链式”或“Cam- paign 联系策略”中取消选择了“保留全局重试次数”和/或“保留每日重试次数”，则会根据业务要求重置这些尝试。 在此类重置之前进行的尝试不包括在此处显示的计数中。

列表标识 - 从中上传联系人的列表标识。

最后结果 - 拨号程序为此联系人收到的最后结果。

状态 - 当前联系人状态。 ·Call_Start_Date - 根据条件列出的联系人下一次预定呼叫的开始日期。 这将转换为用户选择的时区并显示在网格中。

Call_Start_Time - 根据条件列出的联系人下一次预定呼叫的开始时间。 这与用户选择的时区相反，并显示在网格中。

Call_End_Date - 根据条件列出的联系人下一次预定呼叫的结束日期。 这与用户选择的时区相反，并显示在网格中。 • Call_End_Time - 根据条件列出的联系人下一次预定呼叫的结束时间。 这将转换为用户选择的时区并显示在网格中。

业务字段 - 此联系人的所有已配置业务字段的值都列在每列一个业务字段中。 如果任何业务字段包含日期时间值，则日期/时间不会转换为用户选择的时区。

模式 - 此触点的所有模式以每列一种模式列出

搜索联系人

使用“搜索联系人”功能针对一组给定条件搜索联系人。

1. **从“** 管理联系人 **”屏幕的“筛选器** ”区域中，选择 **搜索联系人** 按钮。
2. 完成第 58 页上的 “条件生成器”
3. **单击显示联系人** 按钮以根据条件填充联系人。

重新安排或重置联系人

使用重新安排/重置联系人 选项，您可以重新安排或重置根据给定条件集填充的联系人。

1. **从“管理联系人** ”屏幕的 **“筛选器** ”部分中，选择 **“重新安排/重置** 联系人”按钮。
2. 有两种方法可以选择要重新安排/重置 **的**联系人。 要直接选择某些类型的联系人，请参阅 **步骤 3**。 要通过您自己的筛选条件选择联系人，请参阅 **步骤 4**。
3. 选择要重新安排/重置的联系人类型。 选项包括：
   a. **回呼过期联系人**，有效回呼时间已过期的联系人。
   b. **被阻止的联系人，被阻止传递给拨号程序的联系人**。
   c. **已关闭的联系人**，由于某种原因，这些联系人已关闭。
   d. **已重新安排的过期联系人，那些已重新安排拨号的联系人**已过期，需要恢复才能拨号。
4. 完成条件生成器。
5. **单击显示联系人** 按钮以根据条件填充联系人。
6. 联系人将按每页请求的项目进行填充。 选择特定联系人或使用以下选项之一：
   a. **选中全** 选复选框以选择页面上填充的联系人。
   b. 选中“ **全局选择”** 复选框以跨页选择所有联系人。
7. **单击作** 按钮。
8. 对所选联系人执行以下作之一：
   a. 选择 **修改重新安排时间** 以将联系人重新安排到以后的日期和/或时间。 指定 **“开始时间** ” 和 **“结束时间** ”以在此窗口中重新安排联系人。 单击 **重新安排联系人** 以完成作。 修改后的开始和结束时间是根据用户通过下拉列表选择的时区。
   b. 选择 **重置为新鲜联系人** - 此作会将联系人重置为新鲜联系人。 单击 **“重新安排联系人** ”以完成作。

c. 选择 **重新打开联系人** 以重新打开联系人进行拨号。 单击 **重新安排联系人** 以完成作。

注：如果选中撤消代理更新的业务字段值复选框，则应用将放弃代理在交互期间对业务字段值进行的更新（如果有），并且应用程序将恢复为联系人上传时的业务字段值。

例如，联系人 A 上传时包含手机号码和客户 ID（123456）的业务字段值。 在代理交互期间，客户请求的移动号码和客户标识会发生变化（为 345678），并且代理会更新值。 在使用 CSS 条件重新打开该联系人时，您可以通过选中此复选框选择恢复为原始手机号码和客户 ID（123456）。

9. 在此过程的任何阶段，单击“取消 **”** 以恢复为列出的联系人

阻止联系人

使用阻止联系人 选项，您可以通过将联系人状态 **更改为已阻止**来防止联系人（根据搜索条件进行填充）被拨出。

1. **从“** 管理联系人 **”屏幕的“筛选器** ”区域中，选择 **“阻止联系人** ”按钮。
2. 有两种方法可以选择要阻止的 **联系人**。 要直接选择特定类型的联系人，请参阅 **第 3** 步。要通过您自己的筛选条件选择联系人，请参阅 **步骤 4**。
3. **从“跟进详细信息”** 部分中，选择 **“开始日期 ” 和“结束日期**”。 将填充此低日期范围内的联系人。

   注：“ **打开联系人** ”复选框处于选定状态，您无法取消选择它。 这是获取此日期范围内的未结联系人的默认条件
4. 完成条件生成器。
5. **选中“新鲜联系人** ”复选框可直接获取 **新联系人**， 而无需编写条件来获取联系人。 要填充 **满足筛选条件的已送达联系人**， 请同时选中已 **送达联系人** 复选框。
6. **单击显示联系人** 按钮以根据条件填充联系人。
7. 联系人将按每页请求的项目进行填充。 选中以下复选框之一：

   对于每个联系人，

   选择全部 以选择当前页面上的所有联系人。

   或 **“全局选择”** 以在所有页面上选择所有已填充的联系人。

8. 单击应用 **阻止** 所选联系人。

密切联系人

使用**“密切联系人**”选项，可以关闭基于给定条件集填充的联系人。

1. 从“管理联系人**”屏幕的“筛选器**”区域中，选择**“关闭联系人**”按钮。
2. 有两种方法可以选择要关闭的**联系人**。要直接选择特定类型的联系人，请参阅**第 3** 步。要通过您自己的筛选条件选择联系人，请参阅**步骤 4**。
3. 从**“跟进详细信息”**部分中，选择**“开始日期”和“结束日期”**。将填充此低日期范围内的联系人。

   注：“打开联系人”复选框处于选定状态，您无法取消选择它。这是获取此日期范围内的未结联系人的默认条件。
4. 完成条件生成器。
5. **选中“新鲜联系人**”复选框可直接获取**新联系人**，而无需编写条件来获取联系人。要填充**满足筛选条件的已阻止联系人**和**已发送联系人**，请根据需要选中相应的复选框。
6. **单击显示联系人**按钮以根据条件填充联系人。
7. 联系人将按每页请求的项目进行填充。选中以下复选框之一：

   对于每个联系人，或**选择全部**以选择当前页面上的所有联系人，或**选择全局选择**以在所有页面上选择所有已填充的联系人。
8. 单击应用**关闭**所选联系人。

移动联系人

使用“**移动联系人**”选项，您可以根据给定的条件集将已填充的联系人从一个广告系列移动到另一个广告系列。

1. 从“管理联系人**”屏幕的“筛选器**”区域中，选择**“移动联系人**”按钮。
2. 有两种方法可以选择要移动的**联系人**。要直接选择某些类型的联系人，请参阅步骤 3。要通过您自己的筛选条件选择联系人，请参阅**步骤 4**。
3. 选择**“阻止的联系人**”和/或**“已关闭的联系人**”复选框以包含这些联系人，以便从一个广告系列移至另一个广告系列。
4. 完成条件生成器。

5. **单击关联字段** 按钮，将模式和业务字段从源营销活动映射到目标营销活动的模式和业务字段。
6. 输入 **映射名称**。 此作中将保留映射的所有模式和字段。 您还可以更改任何特定模式或业务字段映射。

7. 如果您不希望应用以前的映射，请从下拉列表中选择一个 **目标广告系列** 。 将填充目标广告系列中的模式和 **业务字段** 。 从 **来源营销活动**中选择适当的模式和业务字段。
8. 单击 **应用** 完成字段关联。
9. **单击显示联系人** 按钮以根据条件填充联系人。
10. 联系人将按每页请求的项目进行填充。 选中以下复选框之一：

    对于每个联系人，或 **选择全部** 以选择当前页面上的所有联系人，或

    全局选择 以在所有页面上选择所有已填充的联系人。
11. 单击应用 **将** 所选联系人移动到目标广告系列。

重新分配代理

注：当前发行版不支持“重新分配代理”功能。

可能会出现这种情况，主要是在传递个人回呼呼叫时，分配给个人回呼的代理有空无法处理呼叫。 在这种情况下，您只需重新分配另一个代理来处理呼叫。

通过重新 **分配代理** 选项，您可以将联系人从一个代理重新分配到另一个代理。

1. **从管理** 联系人 **屏幕的过滤器** 区域，选择 **重新分配代理** 按钮。
2. 有两种选择联系人的方法。 要直接选择某些类型的联系人，请参阅 **步骤 3**。 要通过您自己的筛选条件选择联系人，请参阅 **步骤 4**。
3. **输入要重新分配呼叫的代理 ID** 。 要在结果中包含新联系人，请选中 **新联系人** 复选框；否则选择回 **呼呼叫开始日期** 和 **呼叫结束日期**。
4. 要重新分配新联系人，选中 **新联系人** 复选框。 **选择呼叫开始日期** 和呼叫 **开始时间** ，以将联系人缩小到此窗口。
5. 完成条件生成器。
6. **单击显示联系人** 按钮以根据条件填充联系人。
7. 联系人将按每页请求的项目进行填充。 选中以下复选框之一：

    对于每个联系人，

    或 **选择全部** 以选择当前页面上的所有联系人，

或 **“全局选择”** 以在所有页面上选择所有已填充的联系人。

8. 单击 **作** 以查看“ **重新分配代理** ”对话框，该对话框可将所选联系人重新分配给其他代理。

9. 如果单击 **“作 ” 按钮旁边的“帮助 ”**图标，则会有空其他信息。 附加信息说明代理重新分配何时生效。
    a. 对于 **打开** 的联系人，更改立即生效。
    b. 对于 **已交付的** 联系人，呼叫仍会接通旧代理。 新代理更改仅在后续传递联系人后生效。
10. **输入要重新分配呼叫的新代理** 。 呼叫将分配给新代理。
11. 如果新代理必须在其他时间处理呼叫，请选中 **更新时间** 复选框。 **选择呼叫的开始时间和 结束时间** 。 **单击重新分配代理** 按钮以完成将呼叫重新分配给其他代理。

计划

计划 Tab 可帮助您安排将联系人传递到拨号程序。 决定您的广告系列投放时间表的三个要素是：

1. **CSS 计划**：联系人选择策略（CSS）计划有助于在一天中的不同时间使用联系人选择策略。 您可以为一周中的每一天的时间段定义这些 CSS 计划。 有关在此处配置要使用的 CSS，请参阅联系人选择策略。
2. **运行时计划**：如果您每天有不同的广告系列运行时间，请使用此功能为一周中的每一天定义广告系列的开始和结束时间。
3. **联系人模式安排**：使用此部分可配置用于拨号的星期几的联系人策略的时间。 您可以选择一整天的联系人策略，也可以选择一天中最多三次时间分配。 您还可以在一周中的不同日期使用不同的联系策略和/或定义活动不运行的每周休息日。

   注意：只有高级联系策略有空可供选择。
4. **假日**：此部分允许您选择广告系列的假日 - 您的广告系列未投放的日期。

   注意：假日已添加到“系统”菜单中。 此部分仅允许您从添加的假日中进行选择。 请参阅 假日 了解更多信息。

CSS 计划

在**“计划 ”**页面中，展开联系人 **选择策略（CSS）计划** 部分以完成此配置。

使用滑块选择希望显示的时间范围。 对于选定的时间范围，CSS 选项被取消播放。

您可以单击“添加计划”按钮或双击工作日网格中的单元格。

1. 在弹出窗口中，选择要添加 CSS 计划的日期。 您还可以选中 **全天** 复选框。 如果双击网格以配置 CSS 计划，则会在弹出窗口中预先选择星期几。
2. 在时间面板中，选择 **此 CSS 计划的开始时间和 结束时间** 。 从下拉列表中选择一个 CSS。

   注意：您可以选择多个重叠的时间段，但开始时间和结束时间应该是唯一的。 例如，您可以选择从 10：00 到 18：00 的时间段，并将 CSS 作为 CSS1。 您还可以选择从 09：00 到 19：00 的时间段，使用 CSS 作为 CSS2。 在这种情况下，应用程序根据 CSS2 从 09：00 到 10：00 以及从 18：00 到 19：00 再次交付联系人。 在此期间，它根据 CSS1 从 10：00 到 18：00 提供联系人。
3. 点击 **添加** 以将此计划添加到广告系列中。
4. 要添加更多 CSS 计划，请单击 **"添加计划** "按钮或双击工作日网格中的单元格以选择 CSS 计划时间。 按照上面的步骤 1 到 3 作。
5. 在一周中需要配置计划的尽可能多的天重复此过程。
6. 要删除任何已添加的计划时间段，请单击删除 按钮。
7. 接下来导航到 **运行时调度** 部分。

运行时调度

运行时计划 确定特定日期的广告系列运行时间。 营销活动在此处配置的时间内运行，覆盖创建市场活动时配置的开始日期时间和结束日期时间。

1. **单击添加** 按钮为广告系列添加新的运行时间。
2. 输入运行 **日期** 以配置运行时间。
3. 从时间面板中，选择 **开始时间和 结束时间**。
4. 单击"添加 **"** 按钮以使用步骤 3 添加更多运行时间。

   注意：一天只能添加三个运行时间。
5. 完成后，单击 **保存** 按钮。
6. 要删除任何已配置的运行时，请单击" **删除** "按钮。
7. 导航至" **联系人模式安排** "部分。

联系人模式安排

联系人模式安排有助于 配置联系人策略，以用于在每个工作日将联系人传送至拨号程序。 您每天最多可以配置三次拆分 - 为不同的时间段定义三种不同的策略。

按照下面列出的步骤配置 **联系人模式安排**：

1. 日期列在第一列中。 选择要配置的日期和 TURN **工作日**
   打开 **。**

   注意：广告系列不会在关闭工作日开关的日期运行。

2. 从下拉列表中，选择要应用于联系人交付的联系人策略。

   注意：只有高级联系策略有空可供选择。

3. 所选的联系策略贯穿全天。 如果您需要仅在特定时间运行联系策略，TURN **自定义时间** 开关
   打开。
4. “时间范围 **”** 列分别显示默认开始时间和结束时间 12：00 AM 到 11：59 PM。 使用时间面板更改开始和结束时间。
5. **单击添加** 按钮添加其他时间范围。

   注意：一天最多可以添加三个时间范围。

6. 单击保存 按钮保存信息。
7. 要删除任何已配置的运行时，请单击“ **删除** ”按钮。
8. 导航到 **“假日** ”部分。

假日

使用“假日 **”** 功能，映射市场活动假日 - 市场活动不运行的日期。 在系统配置假日功能中创建的所有假日都有空以供选择。 将这些假期映射到此广告系列。

将显示供选择的假日有空。

1. 选中与要为此活动映射的假日对应的复选框，或选中 **全** 选复选框以将所有假日附加到此活动。
2. 单击保存 按钮保存信息。

其他配置

要完成营销活动配置的创建，还需要完成一些其他配置。 所有这些配置都归入此部分。 它们是：

- 表达式生成器

- 广告活动目标
- 配置电话会议结果
- Agent Desktop 配置

要只打开上面列出的一个项目，请选中 **启用以一次** 查看一个面板复选框。

表达式生成器

您可以在表达式生成器中创建常用条件，并在联系人选择策略 （**CSS**）**和管理** 联系人 **中**使用这些条件。

使用表达式生成器 来完成此任务。

1. 展开 **“表达式生成器** ”部分以开始生成表达式。
2. 单击新建 创建新表达式。
3. **输入表达式名称**。
4. **从下拉列表中选择一个函数** 。 有空选择一些关键的 SQL 函数，如 LEFT、RIGHT、SUBSTRING、REPLACE、DATEADD、DATEDIFF、DATEPART、DAY、MONTH 和 YEAR。
5. 您可以为此表达式选择三个参数。 **单击针对参数 1** 的 **设置**按钮。

注：

对于函数 **左**、 **右**、 **子字符串**和 **替换**，将填充此活动的所有业务字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **“选择**”。

对于所有其他与日期、星期和时间相关的函数，选项为 **上次访问** 、**现在**和 **创建时间**。 选择其中之一，然后单击 **“选择**”。

使用日期时间函数构建自定义表达式时，该参数 **现在** 仅考虑服务器时区。

6. 如果需要，对参数 2 和参数 3 **重复** 步骤 5 。
7. 单击 **保存**。 现在有空此表达式供您在创建新 CSS 时选择。

广告活动目标

在广告活动目标 Tab 中，您可以为代理设置每日、每周和每月目标。

1. 展开“目标 **”** 部分以设置目标
2. **输入要设置的目标的类别名称** 。
3. **请输入描述**。
4. 从相应的计数器中选择或输入每日目标 **、**每周目标 **和**每月目标 **的数字**。
5. **选择要为此类别** 分组 **的电话成果** 和 **业务成果**。 您可以选择多个结果。 要选择所有结果，请选中标题行中的复选框。

6. 单击保存 按钮保存信息。

配置电话会议结果

通过“ **电话结果”** 部分，您可以控制登录代理可以查看的电话结果。 推而广之，只有这些结果有空供代理在处理呼叫时选择。

此处列出了此活动所属的活动组中列出的所有电话会议结果。 **AgentView** 列会继承父广告系列组中设置的属性。

如果您的企业需要对座席隐藏这些座席可见结果中的任何一个，反之亦然，TURN **AgentView** 根据需要将特定结果切换为 **“开** ”或 **“关** ”。

注意：代理视图选项不适用于 Webex Contact Center。

单击“保存 **”提交这些更改，或** 单击“取消 **”** 还原但不保存这些更改。

Agent Desktop 配置

注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

Agent Desktop 配置 部分允许您配置将联系人标记为 DNC 的各个方面。 当代理将联系人标记为 DNC 时，这些配置将决定 DNC 的各种属性。

1. TURN **如果您希望在代理处理呼叫时强制处置，请将“需要处置** ”开关 **打开** 。
2. **选择 DNC 周期类型**。 下面列出了选项有空。
    a. **永久** - 当代理将联系人标记为 DNC 时，该联系人将被标记为永久。
    b. **特定日期** - 选择联系人保持 DNC 的特定天数。 您可以选择最少 1 天，最多 3650 天（10 年）。 除了选择日期外，您还可以选择 TURN EOD 开关打开。 如果 TURN 打开开关，DNC 将在配置的天数上结束。 如果此开关保持关闭状态，DNC 将在第二天结束，同时代理选择联系人作为 DNC。
        - 例如，代理将联系人设置为 DNC，其天数配置为 1. 如果 EOD 开关处于打开状态，则联系人的 DNC 周期在同一天结束时结束。 如果开关关闭，则联系人的 DNC 周期将在第二天的同一时间结束 - 也就是说，溢出到第二天，并在 1 天完成后结束。
    c. **代理选择** - 如果选择此选项，代理将设置 DNC 开始日期和时间以及结束日期和时间（基于联系人首选项）。 如果选择此选项，则会启用 Agent Desktop 上“结果”小部件上

的日期和时间选择器。

3. **如果联系人在联系人的时区中被标记为 DNC，请选择 DNC 客户时区** 开关 ON。 如果您将其保留为关闭状态，DNC 将基于服务器时区。

4. **选择 DNC 类型**。 提供以下选项：
    a. **特定于** 活动 - 这将联系人限制为仅拨出联系人的广告系列的 DNC。
    b. **活动类别** - 这将限制联系人作为 cam- paign 类别下所有活动的 DNC。
    c. **多个类别** - 这会将联系人标记为映射到所选活动类别的所有广告系列的 DNC。
    d. **全球** - 这将联系人标记为整个系统中的 DNC - 所有活动和类别。
5. 单击“保存” **完成** Agent Desktop 配置 **;单击“取消”** 退出但不保存。

    注意：您在此处所做的更改将从代理处理的下一个呼叫开始生效。 例如，DNC 周期配置为永久，如果代理将结果设置为 DNC，则为 DNC 周期。 但是，如果您更改为特定日期，则当前呼叫将继承永久呼叫；特定日期仅对代理处理的下一个呼叫生效。

拨号器设置

拨号 **器设置** 模块允许您覆盖在组级别进行的有关 CLI、应答机处理和放弃呼叫处理的设置。 被覆盖的设置仅适用于特定广告系列，而组中的其他广告系列则遵循组级设置。

导航至 **“市场活动 > 拨号程序设置** ”以查看 **“市场活动拨号程序设置** ”屏幕。 执行

以下任务以配置拨号程序设置：

1. 下一页上的“添加条件”
2. 下一页上的“筛选”
3. 第 74 页上的“CLI”
4. 第 75 页“答录机治疗”
5. 第 75 页上的“放弃呼叫处理”

字段

字段	说明
总条件	条件总数的计数。
条件名称	条件的名称。

状况描述	状况描述。
启用	TURN 打开/关闭开关以启用或禁用条件。

操作	用于编辑/删除条件的作按钮。

注意： 对于共享列表，网格中将填充目标广告系列组及其关联条件。

添加条件

您可以使用条件生成器添加条件。 符合这些过滤条件的联系人遵循广告系列级拨号程序设置；其他联系人遵循组级别设置。

您可以添加任意数量的条件，但在任何时候只能启用五个条件，并且应用仅根据五个条件过滤联系人。

注意：对于共享列表，您可以添加任意数量的条件，但只能为每个目标广告系列组启用 5 个条件。

点击 **添加条件** 以添加新的广告系列拨号程序设置条件。

1. 输入 **条件名称**。 这是必填字段。 不能在名称中使用特殊字符，除了下划线、破折号和 at（分别为 _、- 和 @）。
2. 输入 **条件描述**。
3. **从下拉列表中选择一个目标广告系列组** 。

   注意：目标广告系列组字段仅适用于所有拨号程序和非拨号程序的共享列表广告系列。
   必须为共享列表广告系列配置 CSS 条件，以在下拉列表中显示 tar- get 广告系列组的列表。
   在目标广告系列组中，默认情况下会选中第一个目标广告系列组，并根据 Cam-paign 组中的节奏模式设置在以下选项卡中相应地填充值。
4. 选择一个比较选项 - 这是字段应满足的条件才能选择联系人。 您的条件的一些比较参数可能是>（大于）、<（小于）、=（等于）等。
5. 输入此条件应满足的值，以便选择联系人进行传递。

过滤器

使用 **筛选器**，可以生成一个条件或一组条件。

1. **从系统字段/业务字段** 下拉列表中，选择相应的项目。
2. 关闭括号。

3. **单击添加** 按钮以添加其他条件。

4. 在新行中，从决策下拉列表中选择 **AND** 或 **OR** 。

5. 您可以继续添加更多此类条件组。 完成后单击保存 。
6. 如果要添加更多组，从“组作 ” 按钮中选择添加 按钮并单击 **保存**。

字段

字段	说明
最大重试次数	这是拨打活动中的每个联系人所能进行的最大重试次数的当前递增值。
每日重试次数	这是此活动一天内拨打每个联系人的最大重试次数的当前递增值。
循环重试	这是一个拨号周期内可进行的最大重试次数的当前递增值。 循环是一组拨号尝试，一次到上传 con- tact 时使用的所有模式。 例如，使用三种模式上传联系人 - Home、工作号码和手机号码。 当应用程序分别拨打所有这些模式（按配置的顺序）一次时，拨号周期就完成了。
电子邮件重试	这是电子邮件营销活动中允许传递联系人的重试次数的当前递增值。
SMS 重试	这是 SMS 广告系列允许联系传递的重试次数的当前递增值。
上次访问	具有已配置的上次访问日期和时间的联系人将作为此 CSS 的一部分提供。
优先级	根据此 CSS 进行交付时分配给联系人的优先级。
销售线索评分	提供联系人时要考虑的潜在顾客分数符合此 CSS。 潜在客户评分有助于确定要通过摄像头联系的最潜在客户。 此分数也可以在上传或总结时设置，同时定义业务/电话结果。
呼叫开始时间	这是重新安排程序设置的呼叫开始时间。 将选择在此条件中提到的开始时间内的呼叫进行传递。
呼叫结束时间	这是重新安排程序设置的呼叫结束时间。 将选择在此条件中提到的结束时间内的呼叫进行传递。
列表标识	联系人所属的列表标识。 将传送此 CSS 条件中属于 ListID 的联系人。
呼叫类型	呼叫类型。
最后结果	此联系人的最后一个结果集。 传递具有所选“最后结果”的联系人。

全局列表标识	该联系人所属的全局列表标识。 将传送在此 CSS 条件下属于全局列表标识的联系人。

UserID	这是标记给联系人的代理标识。 呼叫将传递到拨号程序，并修补到此字段中提到的代理。
电话号码	要根据此 CSS 传递的联系人的电话号码。
区域名称	联系人所属时区的名称。
星期日期	联系人在一周内接收呼叫的首选日期。
一天中的时间	联系人在一天中接收呼叫的首选时间。
模式	联系人接收呼叫的首选模式。

命令行界面

注意：您只能为预测式广告系列和渐进式广告系列配置 CLI 编号。

CLI 是在接到呼叫时作为出站被叫标识显示给客户的联系号码。 您可以创建三种类型的 CLI。

它们是：

1. 特定命令行界面
2. 业务领域
3. 随机 CLI

特定命令行界面

缺省情况下， **特定 CLI** 处于选中状态。 执行以下步骤：

1. **输入 CLI 名称**。
2. **输入 CLI 值**。

   注意：对于拨号程序，默认情况下会自动填充 CLI 值。 该数字与在“广告系列组”中选择为 ANI（CLI）的数字相同。 此外，除了 ANI（CLI）之外，您还可以为此活动添加特定的 CLI。

业务领域

执行以下步骤：

1. **输入 CLI 名称**。

2. 选择一个业务字段作为 **CLI 值**。 业务字段 CLI 允许您从上传的联系人文件中指定必须用作 CLI 的字段。 确保您的联系人文件包含所需的数据。

   注：仅允许使用字符串数据类型的业务字段。

随机 CLI

执行以下步骤：

1. **输入 CLI 名称**。
2. **输入 CLI 值**。

您最多可以根据需要添加 10 个随机 CLI。 应用程序获取 10 个数字中的任意号码作为 CLI，以在收到呼叫时作为出站被叫标识向客户显示。

应答机处理

注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

1. 导航到 **答录机处理。**
2. **从下拉列表中选择 AMD 检测** 类型。 例如， **断开连接**。
3. 如果选择 **断开连接**，则不需要任何设置配置。
4. 如果选择 **“传递给代理”**，应用程序会在遇到答录机响应时将呼叫传递给代理。
5. 如果选择 **播放消息并断开连接**， **则会显示 TTS 文本** 。
6. **输入 TTS 文本**。 该消息通过 IVR 播放给主叫方并断开连接。
7. 如果选择 **播放消息并传递给代理**， **则会显示 TTS 文本** 。
8. **输入 TTS 文本**。 消息通过 IVR 播放给主叫方，并传递给代理。
9. 单击 **保存**。

放弃呼叫处理

注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

1. 导航到 **“放弃呼叫处理”。**
2. 从下拉列表中选择 **放弃呼叫处理** 类型。 例如， **断开连接**。
3. 如果选择 **断开连接**，则不需要任何设置配置。
4. 如果选择 **播放消息并断开连接**， **则会显示 TTS 文本** 。

5. **输入 TTS 文本**。 该消息通过 IVR 播放给主叫方，然后断开连接。
6. 单击 **保存**。

组

单击 左侧菜单窗格中的系统以打开系统配置页面。 要查看系统菜单上的所有配置项，请单击系统菜单按钮。

访问组

1. 单击 **左侧菜单窗格中的组** 以打开组页面。 网格中包含组、广告系列组名称、投放进度模式、组类型、组状态和作。
2. 使用网格左侧的展开按钮展开组以查看属于广告系列组的广告系列。
3. 将列出这些广告系列以及每个广告系列的可交付成果百分比。 可交付成果百分比是要交付给营销活动的联系人的百分比。 这有助于您控制哪个活动优先拨出联系人。 您可以将一个广告系列的可投放结果百分比设置为 75%，另一个广告系列的可交付结果百分比设置为 25%。 具有 75% 可交付成果的活动可以拨打更多联系人。 但是，如果两个营销活动被指定为 100% 可交付成果，则列出的第一个营销活动将交付其联系人以进行拨号。 只有在第一个摄像头用尽了所有联系人之后，第二个广告系列才会让联系人拨打。 要更改此设置，您可以拖放广告系列并重新排序。
4. 要更改交付结果百分比，请单击作列下的编辑按钮，然后更改交付结果百分比。
5. 单击作列中的保存以完成更改。

添加语音广告系列组

要配置广告系列组，请执行以下作：

预览进度模式

1. 点击 **您要配置的所列广告系列组的作列中的修改** 。
2. “ **市场活动详细信息** ”部分包含（市场活动组 - Webex Contact Center 拨号器上的市场活动）。这适用于预览模式。

a. 输入名称。

b. 输入说明。

c. 从下拉列表中选择拨号器名称。

d. 从下拉列表中选择一个入口点。

e. 导航到“全局业务参数”部分，并为组选择“全局业务参数”。

f. 导航到“拨号程序详细信息”部分。

3. **如果您选择“拨号程序详细信息”作为“预览”，请在“拨号程序详细信息**”部分中提供以下详细信息：

a. 输入出站主叫号码。

b. 将列出所有可用的团队。 选择处理预览呼叫的团队，然后单击>将其作为分配的团队移动。 您可以选择多个团队。 要选择所有团队，请单击>>。

c. 单击保存并导航至联系人参数部分。

注：要即时访问“ **拨号程序详细信息** ”部分中的字段描述，请单击帮助图标。

渐进式起搏模式

1. **如果要将进度模式选为渐进模式，请按如下所示完成“广告系列详细信息**”部分：

a. 输入名称。

b. 输入说明。

c. 从下拉列表中选择拨号器名称。

d. 从下拉列表中选择一个入口点。

e. 导航到“全局业务参数”部分，并为组选择“全局业务参数”。

f. 导航到“拨号程序详细信息”部分。

2. **在拨号程序详细信息** 部分中，如果您选择渐进式起搏模式，请提供以下详细信息：

a. 输入出站主叫号码。

b. 使用滑块或输入拨号速率。 这是每个代理要拨出的联系人数。 例如，如果此值为 5，并且有 10 个代理登录，则拨打的联系人数限制为 50。

c. 使用滑块或输入无应答振铃限制。 这是在呼叫被视为无应答之前客户电话响铃的持续时间（以秒为单位）。

注：要即时访问“ **拨号程序详细信息** ”部分中的字段描述，请单击帮助

图标。

3. **如果您选择进度模式为累进式，请在每次转化费用参数部分中** 提供以下详细信息。

a. 如果需要，请启用 CPA 检测。 如果您启用了每次转化费用检测，请继续进行设置。 否则，导航到联系人参数。

b. 如果需要，请启用 AMD 检测。 这使应用程序能够检测呼叫是否路由到应答机。

c. 如果需要，启用终止音检测。 如果启用该选项，CPA 在结束呼叫之前会等待检测到语音邮件的终止音。

d. 使用滑块或输入最短静默期。 这是应用程序将呼叫分类为检测到的语音的时间（以毫秒为单位）。

e. 使用滑块或输入分析周期。 这是应用程序分析呼叫所花费的时间（以毫秒为单位），即 CPA 的时间。

f. 使用滑块或输入最小有效语音。 这是呼叫中连续语音的时间（以毫秒为单位），用于将呼叫分类为检测到的语音。

g. 使用滑块或输入最大时间分析。 这是应用程序将问题识别为死气的最长时间（以毫秒为单位）。

h. 使用滑块或输入最大术语音调分析。 这是应用程序分析答录机语音邮件是否终止的时间（以毫秒为单位）。

i. 单击保存并导航至联系人参数部分。

注意：要即时访问“每次转化费用参数 ” 部分中的字段说明，请点击 **帮助** 图标。

预测起搏模式

1. **如果您要将投放进度模式选为预设模式，请按如下所示填写广告系列详细信息** 部分：

   a. 输入名称。

   b. 输入说明。

   c. 从下拉列表中选择拨号器名称。

   d. 从下拉列表中选择一个入口点。

   e. 导航到“全局业务参数”部分，并为组选择“全局业务参数”。

f. 导航到“拨号程序详细信息”部分。

2. **如果您选择将起搏模式选为预测模式，请在拨号程序详细信息** 部分中提供以下详细信息：

a. 输入出站主叫号码。

b. 使用滑块或输入拨号速率。 这是每个代理要拨出的联系人数。 例如，如果此值为 5，并且有 10 个代理登录，则拨打的联系人数限制为 50。

注：此处设置的拨号速率必须小于或等于“最大拨号速率”字段中指定的值。

c. 使用滑块或输入无应答响铃时间。 这是在呼叫被视为无应答之前客户电话响铃的持续时间（以秒为单位）。

d. 使用滑块或输入最大拨号速率。 这是每个登录的代理传送到拨号程序的联系人数。 如果已登录的代理数为 7，而您将最大拨号速率设置为 2，则应用程序将向拨号程序提供 14 个联系人。

e. 使用滑块或输入放弃率百分比。 此设置会限制可放弃的呼叫百分比。 如果该百分比超过此值，呼叫将通过减少要拨打的呼叫数来放弃此值的速率。

f. 使用滑块或输入预测校正速度。 它是拨号程序在达到指定的实时连接后调整拨号的速率。 此数字越高，此调整发生的频率就越低。

g. 使用滑块或输入预测增益因子。 该系数定义在未按预期收到成功呼叫时拨号速率的增加。

h. 使用滑块或输入预留百分比。 这是应用程序必须为映射到此组的活动保留的登录代理数。

注：要即时访问“ **拨号程序详细信息** ”部分中的字段描述，请单击帮助图标。

3. **如果您选择投放安排模式作为预测模式，请在每次转化费用参数** 部分提供以下详细信息。

a. 如果需要，请启用 CPA 检测。 如果您启用了每次转化费用检测，请继续进行设置。 否则，导航到联系人参数。

b. 如果需要，请启用 AMD 检测。 这使应用程序能够检测呼叫是否路由到应答机。

c. 如果需要，启用终止音检测。 如果启用该选项，CPA 在结束呼叫之前会等待检测到语音邮件的终止音。

d. 使用滑块或输入最短静默期。 这是应用程序将呼叫分类为检测到的语音的时间（以毫秒为单位）。

e. 使用滑块或输入分析周期。 这是应用程序分析呼叫所花费的时间（以毫秒为单位），

即 CPA 的时间。

f. 使用滑块或输入最小有效语音。 这是呼叫中连续语音的时间（以毫秒为单位），用于将呼叫分类为检测到的语音。

g. 使用滑块或输入最大时间分析。 这是应用程序将问题识别为死气的最长时间（以毫秒为单位）。

h. 使用滑块或输入最大术语音调分析。 这是应用程序分析答录机语音邮件是否终止的时间（以毫秒为单位）。

i. 单击保存并导航至联系人参数部分。

注意：要即时访问“每次转化费用参数 ” 部分中的字段说明，请点击 **帮助** 图标。

联系人参数

1. **在联系人参数** 部分中，指定以下信息：

   a. 初始联系人数是您打算首先发送到拨号程序的联系人数。 使用滑块设置数字。

   b. 递增百分比是您打算增加向拨号程序发送联系人的百分比。 您可能希望增加此值，因为拨号程序拨出呼叫的速率快于预期，并且联系人用完。

   c. 递减 % 是您打算减少向拨号程序发送联系人的百分比。 您可能希望降低此间隔，因为拨号程序拨出呼叫的速率比预期慢，并且正在累积要拨出的联系人。

   d. 上限阈值 % 是可传送给拨号器的初始联系人数的倍数的上限。

   e. 激活自动平衡复选框，以自动将上传文件中的联系人平均分配给映射到该组的所有广告系列。

   f. 设置发送频率。 这是迭代之间的等待时间（以秒为单位）。

   g. 设置数字队列长度，它确定队列中剩余的联系人数量，以便立即传送到拨号器。

   h. 启用客户主任映射切换开关，通过在基于代理的活动中将代理专门映射到客户来提供个性化服务。
   注意：WxCC 尚不支持客户经理映射。

   i. 导航到“全局业务参数”部分，并为组选择“全局业务参数”。

   j. 单击保存 完成作。

添加手动广告系列组

注：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。

您还可以向“广告活动管理器”应用程序添加手动广告系列组。 这些是拨号器独立运动组。 您可以创建广告系列并将其映射到这些手动广告系列组。 所有活动功能都按照“活动”章节中的说明工作。 唯一的区别是，联络不是传递到拨号器，而是放在一个单独的表中。 某些 API 访问这些联系人并根据需要采取措施 - 传送到拨号程序进行拨号，以列表形式发送给代理进行手动拨号等。设置结果后，有一些 API 可以选择结果并执行活动中配置的进一步活动。

1. 输入广告系列组名称。
2. 输入说明。
3. 单击保存并继续。
4. 完成联系人参数 - 代理映射部分。
5. **在联系人参数** 部分中，指定以下信息：
   a. 初始联系人数是您打算首先发送到拨号程序的联系人数。 使用滑块设置数字。
   b. 递增百分比是您打算增加向拨号程序发送联系人的百分比。 您可能希望增加此值，因为拨号程序拨出呼叫的速率快于预期，并且联系人用完。
   c. 递减 % 是您打算减少向拨号程序发送联系人的百分比。 您可能希望降低此间隔，因为拨号程序拨出呼叫的速率比预期慢，并且正在累积要拨出的联系人。
   d. 上限阈值 % 是可传送给拨号器的初始联系人数的倍数的上限。
   e. 激活自动平衡复选框，以自动将上传文件中的联系人平均分配给映射到该组的所有广告系列。
   f. 设置发送频率。 这是迭代之间的等待时间（以秒为单位）。
   g. 设置数字队列长度，它确定队列中剩余的联系人数量，以便立即传送到拨号器。
   h. 启用客户主任映射切换开关，通过在基于代理的活动中将代理专门映射到客户来提供个性化服务。

      注意：WxCC 尚不支持客户经理映射。
   i. 在代理映射下选择适当的代理以与活动组映射。 您可以选择多个代理。

系统配置

系统配置控制广告活动管理器中的各种全球功能。

对“系统配置”页的访问受基于角色的访问控制（RBAC）的约束。 仅当您被授予与之相关的权限时，管理模块中才会显示指向该页面的链接。

所有系统配置都可以使用系统菜单访问。 您可以创建新配置或更新现有配置。 要进行更改，请编辑相关字段并单击 **保存**。 更改将立即生效。

系统配置提供以下功能：

模式

模式是指应用程序用于与客户交互的方法或通信渠道。 Cam- paign Manager 提供了多种支持渠道供您选择，包括语音、电子邮件、短信（SMS）等。 用户可以根据需要自定义通信模式。 要了解更多信息， 请单击 此处。

时区

所有时间均以协调世界时（UTC）存储，并根据系统时区在全球范围内显示。 时区在安装时配置，配置的时区用作活动特定的时区。 这些时区可能分散在不同的大陆，甚至同一大洲的不同位置。 要了解更多信息， 请单击此处。

合规

合规性允许用户上传联系号码或业务数据，例如客户标识、帐号等。 联系人列表是存储和组织系统中所有联系人的文件。 上传的信息将存储到数据库中，并在联系人上传或联系人交付期间对其进行验证。 一旦将联系人导入系统，联系人列表就可以用于一个或多个子活动，具体取决于您的要求。 在营销活动层面，用户可以选择在联系人上传或联系人交付时验证合规性。 要了解更多信息， 请单击此处。

全局上传

借助全局上传功能，您可以根据为每个广告系列定义的条件，将单个潜在客户列表上传到多个广告系列中。 它可以帮助您将联系人字段映射到数据类型。

您可以通过单击规则旁边的加号（添加条件）向联系人列表添加其他条件，并创建其他条件集。 在评估规则时，条件集中的条件将一起 AND 运算。 每个条件都与任何其他条件集进行 OR 运算。 要了解更多信息， 请单击此处。

业务成果

业务成果是代理根据代理在与客户交互后输入的总结代码设置的处置。 通过配置业务成果，您可以定义在代理选择话后处理代码后联系人会发生什么情况。 您可以配置业务成果以在联系人成功或失败时

关闭联系人。如果信用卡持有人拒绝付款，则总结代码可能为“拒绝付款”，并且您可以将业务结果设置为“失败”。 要了解更多信息， 请单击此处。

区号和邮政编码

区号和邮政编码维护邮政编码和区号的主列表。 区号和邮政编码与相应的州和时区相关联。 通过关联，应用程序符合当地有关在一天中的不同时间、周末等时间拨出联系人的法定要求。 要了解更多信息， 请单击 此处。

州法律

州法律规定了一周中每一天的州代码和可调用时间。 每个地区，如州、国家等，都有规范联络中心运营的法律。 您可以配置这些州法律，以确保您的联络中心运营遵守其运营所在地理区域的法规。

如果某个州可能有规定，在 8.00 PM 和 6.00 AM 之间，没有联络中心可以联系到联系人。 您可以配置广告活动管理器，以确保仅在这些时间之外交付联系人以进行拨号，并请放心，联系人不会在违反州法律的情况下交付。 要了解更多信息， 请单击 此处。

假期

假日根据节日、纪念日、出生纪念日等基于不同地理位置定义假日列表，并与广告系列映射。 这些日子是广告系列通常不运行的日子。 您可以添加在整个应用程序中有空的假日。 添加后，您可以根据当地地理位置的要求将这些节日映射到各种广告系列。 要了解更多信息， 请单击此处。

网址

URL 允许将任何自定义页面或网站嵌入到应用程序中，以便从 Campaign Manager 中启动。 这消除了通过打开另一个浏览器 Tab 来浏览常见网页的需要。 要了解更多信息， 请单击此处。

配置文件

档案用于上传（包括全局上传）联系人、擦除联系人或上传合规性（DNC、NDNC、PEWC 或 CPT）联系人。 与此类上传相关的各种活动、设置参数、映射各种字段等都在配置文件级别处理，在上传时不需要重复。 档案可以定义为快捷方式，可帮助您完成与联系人相关的上传的整个范围。 创建和保存各种配置文件。 要了解更多信息， 请单击此处。

电子邮件服务器

电子邮件服务器定义实例的电子邮件属性以及您设置的电子邮件账户。 您的电子邮件服务也会影响传入和传出电子邮件的成功传输。 电子邮件管理员设置电子邮件帐户以允许系统连接到外部邮件服务，例如 POP3、SMTP 或 IMAP 服务器。

完成此页面上的设置电子邮件服务器后，您将能够：

- 接收来自客户的电子邮件并允许代理对其进行回复。

- 在出站活动中发送电子邮件。 要了解更多信息,

请单击此处。

SMS 服务器

可以为应用程序配置 SMS 网关服务器。 使用这些已配置的服务器发送出站 SMS 消息。

完成此页上的设置步骤后，您将能够：

- 接收来自客户的 SMS 消息，并允许应用程序或代理对其进行响应。
- 在出站广告系列中发送 SMS 消息。 要了解更多

信息， 请单击此处。

其他设置

其他设置允许您配置：

- 尝试计数器
- 全球业务参数
- 尺寸
- 警报器

重新分配代理

这允许用户将代理重新分配给任务。 如果需要将某个联系人重新安排到代理有空的日期和时间，您可以重新指派其他代理来处理该呼叫。 有两种选择联系人的方法，选择直接联系人和使用筛选条件选择联系人。 要了解更多信息， 请单击此处。

导出或导入活动

导出或导入活动允许导出和导入活动的配置。 导入或导出活动仅包括任何给定营销活动的“活动”页面、系统配置页面和“联系人策略”页面。 要了解更多信息， 请单击此处。

广告系列类别

市场活动类别包含一组营销活动，可用于应用 DNC 和 NDNC 等条件。 活动类别允许创建和管理活动类别。 要了解更多信息， 请单击此处。

CPaaS 提供程序配置

注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

广告活动管理器支持使用外部 CPaas 服务提供商投放 IVR（无代理）广告活动。用户可以配置服务提供程序的访问凭证。 要了解更多信息， 请单击此处。

API 键

此功能有助于安全访问需要与 Cisco CCE. 版 Campaign Manager 集成的第三方应用程序 基本身份验证允许访问服务、Web 服务和 Websocket 服务器应用程序。 用户可以生成一个 API 密钥和一个密钥，以获得对竞选人的安全访问。 这些密钥有助于保护对 API 管理器的访问。 要了解更多信息， 请单击此处。

高可用性状态

高可用性（HA）是一项获得许可的功能。 Campaign Manager 采用集群设计实现高可用性解决方案。每个广告活动管理器组件都是冗余的，并在两个群集上有空。 在正常作期间，两个群集都将在一端处于活动模式，另一端处于待机模式的情况下运行。 在发生故障期间，自动故障转移过程会将备用集群转入活动模式，并将先前的活动集群切换至待机模式。 这两端仅用于冗余，而不是负载平衡。 要了解更多信息， 请单击此处。

模式

模式是指用于与客户交互的方法或通信渠道。

注意：应用程序仅支持将语音作为当前版本的模式。

添加语音模式

可以创建语音模式以联系固定线路（Home 或办公室或其他）或移动电话（Home 或办公室或其他）上的联系人。

1. 单击 **添加语音模式**。
2. 输入 **模式名称和** 模式 **描述** 。
3. **从下拉列表中选择最小长度** 和 **最大长度** 。
4. 单击 **保存**。

更新模式

1. 选择一种模式，然后单击编辑 图标。
2. 更新详细信息，然后单击 **保存**。

删除模式

1. 选择模式并单击 **删除** 图标。
2. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

字段

字段	说明
模式名称	通信方式

说明	模式说明
最小和最大长度	允许定义模式的最小和最大长度

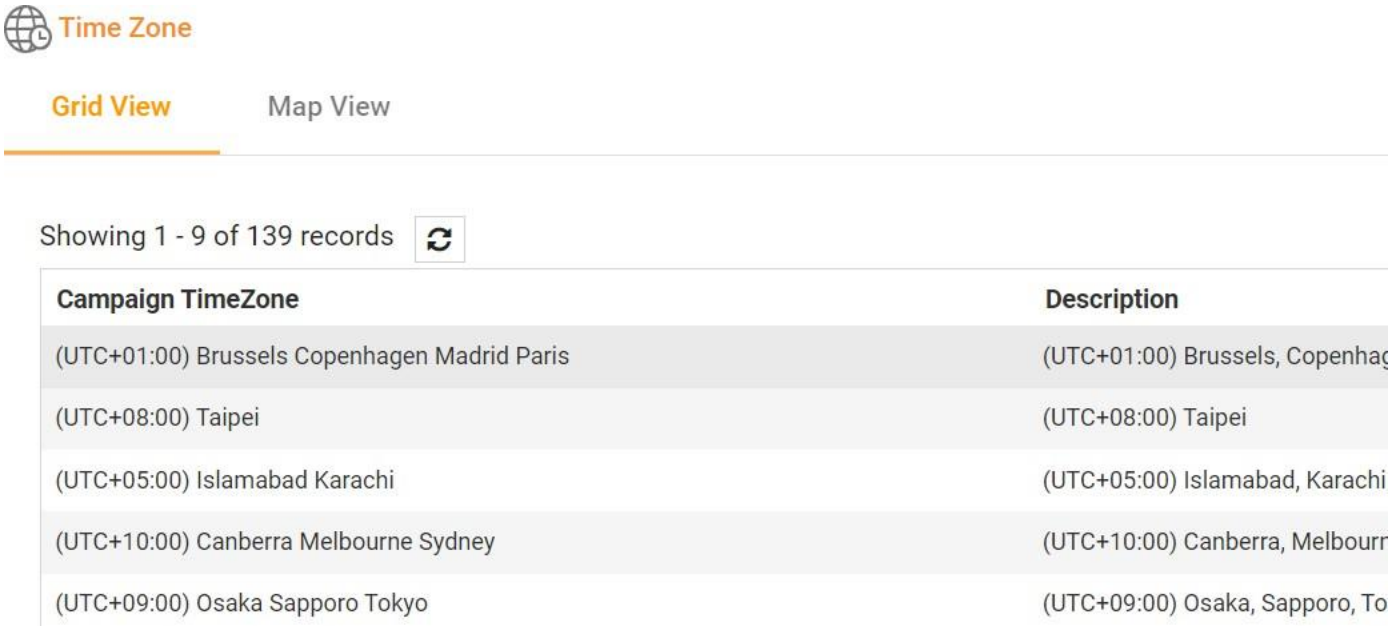
时区

所有时间均以协调世界时（UTC）存储，并根据系统时区在全球范围内显示。 时区是在安装活动管理器时配置的，配置的时区用作特定于活动的时区。 用户使用不同的时区来开展营销活动。 这些时区可能分散在不同的大陆，甚至同一大洲的不同位置。

时区显示在网格视图和地图视图中。 启用或禁用时区以将时区应用于广告系列。 如果时区映射到广告系列，则您无法选择禁用时区。

网格视图

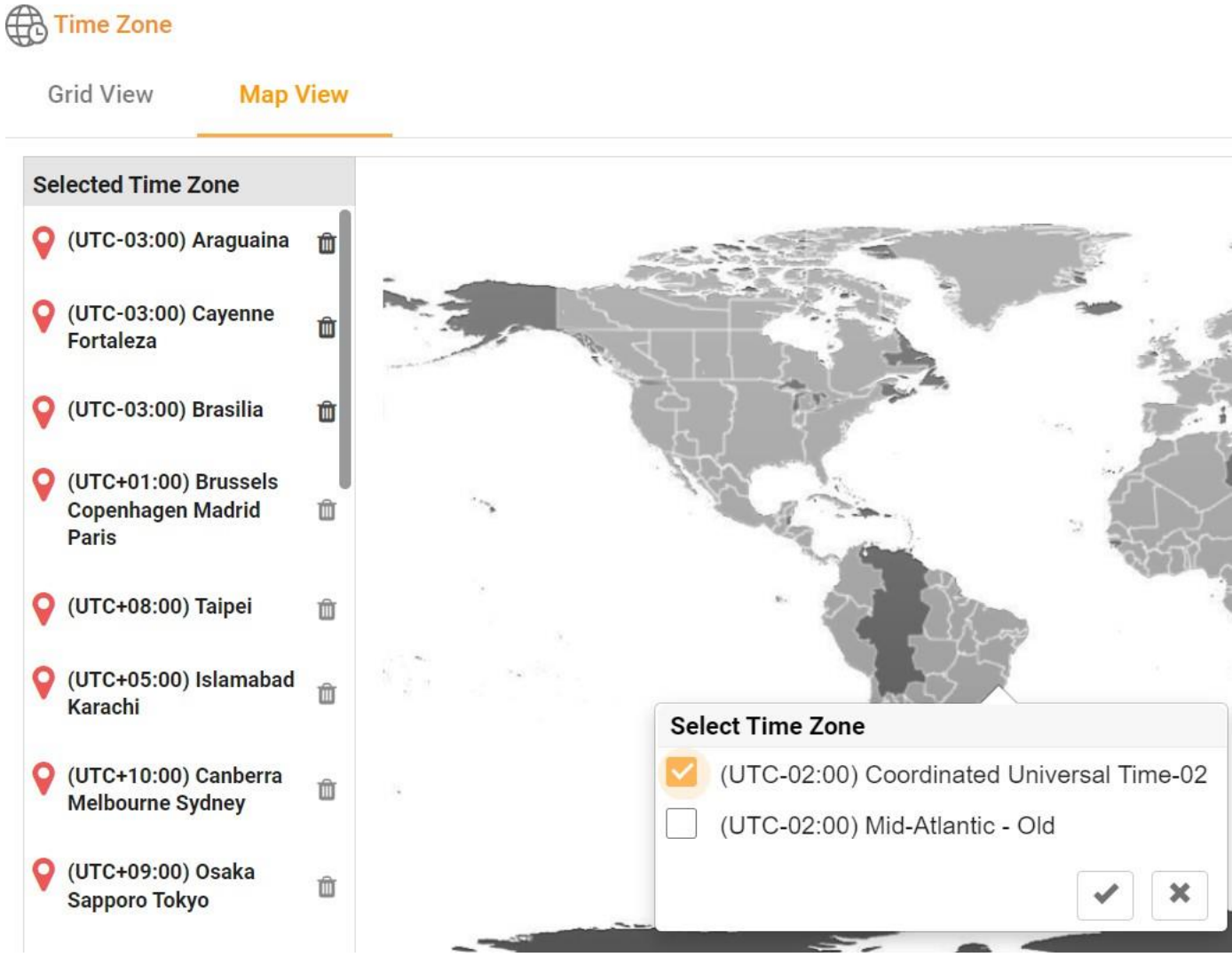
1. 导航到 **网格** 视图。



2. 选择时区并为广告系列启用时区。

地图视图

1. 导航到地图 视图。



2. 单击地图中的区域。 将出现一个弹出窗口，显示所选经度的所有时区。
3. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

系统时区

1. 导航至 **系统时区**。
2. 此选择允许系统根据指定的时区计算实时性能指标的数据。

合规

合规性允许上传以下类型的联系人：

- 请勿呼叫（DNC）- DNC 注册表是要求不被不需要的电话打扰的号码列表。
  DNC 注册表是要求不接收未经请求的电话的联系人列表。 此外，DNC 表示 *电子邮件和 SMS 频道的“请勿联系”*。 当联系人被标记为 DNC 下时，所有渠道（语音、SMS 和电子邮件）都将被阻止进一步未经请求的通信。
- 国家请勿呼叫（NDNC）- 这是国家级别的 DNC 注册表。 如果在 NDNC 下注册了一个号码，则任何个人或组织都不会主动拨打电话。 NDNC 还适用于 *SMS 和电子邮件渠道的国家“请勿联系”* 策略，确保不会通过任何媒介进行未经请求的通信。
- 事先明示书面同意（PEWC）- PEWC 要求电话推销员在自动拨打或预先录制的无线号码电话营销电话和预先录制的住宅固定电话电话时，必须事先获得被叫方的明确书面同意。

  注意：请联系 Cisco CSM 以激活此配置。
- 客户首选时间（CPT）- 这使您能够通过上传文件配置三个不同的客户首选呼叫时间。 该应用程序在客户首选时间提供用于拨号的联系人。 时区也可以根据需要进行配置。

  注意：请联系 Cisco CSM 以激活此配置。

导入文件

1. **从下拉列表中选择上传类型和** 导入 **模式**。
2. 从 **文本/CSV** 或 自定义中选择 **文件类型**。
3. 如果文件类型为文本/CSV，请选择分隔 **符**。 在上传文件中使用以下任一分隔符：逗号（，）、破折号（-）、美元（$）、百分比（%）、管道（|）、回旋符或插入符号（^）、与号（&）、星号（*）和 Tab。
4. 单击 **选择文件** 以导入并选择一个文件。

   注意：如果您以本地化语言（英语除外）使用应用程序，请以 UTF-8 编码保存用于上传的联系人文件。

5. 如果需要上传档案1，请从下拉列表中选择。 有关快速上传，请参阅 第 91 页上的“快速上传”。

字段映射

1. 转到 **字段映射** Tab。
2. 从下拉列表中选择“国家/地区代码”以将其映射到“国家/地区代码”字段。
3. 从下拉列表中选择 DNC 数据以将其映射到 DNC 数据字段。
4. 从下拉列表中选择区号以将其映射到区号字段。
5. 从下拉列表中选择渠道类型以将其映射到渠道类型字段。 您可以选择多种渠道类型，例如语音、语音邮件、电子邮件、SMS 和 CPAAS。
6. 如果上传类型为 **NDNC**：
   a. **从下拉列表中选择 NDNC 数据**。
   b. **从下拉列表中选择要映射的开始日期** 字段和 **结束日期** 字段。
   c. **从下拉列表中选择日期格式**。
7. 如果上传类型为 **DNC**：
   a. 从下拉列表中选择 DNC 数据。
   b. 如果上传类型为 **DNC**，请激活 **DNC 持续时间** 以从上传文件中选择持续时间。 要将此联系人永久标记为 DNC，请启用永久 DNC。 仅当上传类型为 DNC 时，DNC 持续时间字段才处于活动状态。
   c. TURN 通过永久激活 DNC 在有效持续时间 **上**。 如果激活此字段，**“开始日期”** 和 **“结束日期”** 字段将被停用。
   d. **如果未启用“DNC 永久**”字段，请选择 **开始日期** 和 **结束日期**。
   e. **从下拉列表中选择日期格式**。 此字段仅在激活 DNC 持续时间时可见。
8. 如果上传类型为 **PEWC**：
   a. 从下拉列表中选择 PEWC 数据字段。
   b. 单击“同意 **”或“不同意”之一**，表示联系人是否必须根据先前明示书面约定的定义作为

同意（用户提供的同意）或“不同意”进行交付。

9. 如果上传类型为 **CPT**，

---

1 配置文件是存储上传列表和合规性字段映射的模板，每次手动和自动上传时都可以重复使用。 管理上传的所有配置都保存到命名配置文件中 - 文件/数据库上传、访问凭据、业务字段映射等，几乎所有内容都与上传相关联。 您所要做的就是选择文件路径，选择一个配置文件，然后上传。

1. 通过选择从文件 **上传或使用** 区号 **选项**选择时区。 如果选择从文件上传，请选择要从上传文件映射的时区字段。
2. 如果您希望联系人上传文件中指定的 CPT，请选择 **从文件** 上传。 确保上传的文件具有时区。 选择时区并从上传的文件中映射一个字段，即 CPT 的时区。 确保上传文件中的时区已在应用程序中有空。
3. 选择 **使用区号** 以将区号的时区用作 CPT 时区。
4. **从下拉菜单中上传的文件中选择星期几** 作为客户首选的星期几来接收呼叫。 上传文件必须至少包含两个连续星期几的初始 let- ter，例如 Mo 表示星期一，Tu 表示星期二，依此类推。 这是必填字段。
5. **从 HH：MM 和 HH：MM：XM 中选择时间格式** 。 时间格式必须与上传文件中指定的格式匹配。
6. **选择插槽 A 开始时间**[1]， **插槽 A 结束时间**[2]， 插槽 B 开始时间[3]， 插槽 B 结束时间[4]， 插槽 C 开始时间[5] 和 插槽 C 结束时间[6]。

   注意：不是强制要求选择所有三个插槽。 但是，如果您选择多个插槽，则必须按顺序选择它们，首先是插槽 A，然后是插槽 B，最后是插槽 C。

---

1 选择要映射到第一个或插槽 A 的客户首选插槽开始时间的字段。这是应用程序将联系人传送给拨号器的时间，受此插槽有效的任何法定拨号限制的约束。

2 选择要映射到第一个或插槽 A 的客户首选插槽结束时间的字段。这时候是贝伊——联系人未传递给拨号程序的 ond。

3 选择要映射到第二个或插槽 B 的客户首选插槽开始时间的字段。如果第一个插槽导致呼叫失败，则作为三个客户首选插槽中的第二个插槽，这是必需的。 这是应用程序将联系人传递到拨号程序的时间。例如，如果插槽 A 的时间是上午 8 点到上午 9 点，并且由于某些限制或客户无法接通而无法拨出呼叫，则会在此处定义的插槽 B 中拨出呼叫，该呼叫可能是上午 10 点到上午 11 点。 同样，这也受此插槽有效的拨号状态限制的约束。

4 选择要映射到第二个或插槽 B 的客户首选插槽结束时间的字段。这时候是贝伊——联系人未传递给拨号程序的 ond。

5 选择要映射到第三个或插槽 C 的客户首选插槽开始时间的字段。如果第一个和第二个插槽导致呼叫失败，则需要此端口作为三个客户首选插槽中的最后一个。 这是应用程序将联系人传递到拨号程序的时间。 例如，如果插槽 A 时间为上午 8 点至上午 9 点，但由于某些限制或客户无法接通而无法拨出呼

叫；插槽 B 时间为上午 10 点到上午 11 点，由于同样的原因无法拨出，它将在此处定义的插槽 C 中拨出，可能是 2 PM 到 3 PM。 同样，这也受此插槽生效的任何法定拨号限制的约束。

6 选择要映射到第三个或插槽 C 的客户首选插槽结束时间的字段。这时候是贝伊——联系人未传递给拨号程序的 ond。

合规性或活动类别

注意：这是一个可选步骤。

1. 导航到合规性 **或特定于广告系列的类别** Tab，然后选择特定于广告系列的 **DNC** 或相应的广告系列，以将合规性应用于选择性广告系列。
2. **选择类别特定的 DNC** 并选择适当的活动类别，以将一致性应用于选择性的广告系列类别。
3. 单击 **保存**。

快速搜索

1. 选择 **上传类型和 类别类型**。
2. 输入要搜索的值。 这是标记为 DNC、NDNC、CPT 或 PEWC 之一的联系人的电话号码。
3. 单击 **查找**。
4. 对于 DNC 和 NDNC，应用程序将显示合规性数据、类别、开始日期和时间、结束日期和时间以及类型。

   注：“类型”字段适用于 DNC 和 NDNC 筛选器。
5. 对于 PEWC，搜索结果会填充所有匹配记录的合规数据、类别、渠道和同意类型。
6. 对于 CPT，搜索结果会为所有匹配的记录填充槽 A、槽 B 和槽 C（有空槽）的合规性数据、类别、频道、星期几和时间范围。

快速上传

要快速上传：

1. **选择上传类型和 频道类型**。 您可以选择多个通道类型。
2. **从下拉列表中选择类别** 。
3. 输入 **合规性数据**， 例如 DNC 数据、NDNC 数据或 PEWC 数据。 除了联系电话号码之外，您还可以输入标记为 DNC 的任何业务参数的值。 请参阅业务参数。
4. 启用有效持续时间 **以** 将联系人永久指定为 DNC。
5. **输入开始时间和** 结束 **时间**。 在选定的时间段内，该联系人仍标记为 DNC。

注意：这仅适用于 **未选中“DNC 永远 ”**复选框的情况。

6. 如果上传类型为 **PEWC**，请单击“同意 **”或 “ 不同意”之一** ，以表示联系人是否必须根据事先明确书面同意的定义作为同意（用户提供的同意）或不同意交付。

7. 如果上传类型为 **CPT**，请选择时区。
8. 选择一周 **中的某一** 天作为客户首选的星期几来接收呼叫。
9. 选中插槽 A 的复选框。选择此插槽的客户首选呼叫时间的开始时间和结束时间。 单击确定。
10. 如果您需要其他空位，选中空隙 B 复选框。选择 **此空位的客户首选呼叫时间的开始时间和 结束时间** 。 单击确定 。
11. 如果您需要第三个空位，选中空隙 C 的复选框。选择 **此空位的客户首选呼叫时间的开始时间和 结束时间** 。 单击确定 。
12. 单击 **上传**。

字段

字段	说明
上传类型	这决定了正在上传的合规性联系人 DNC、NDNC 或 PEWC 的类型。 **DNC** - DNC 是“请勿呼叫”（注册表）。 某些电信注册机构已经允许电话用户将自己标记为 DNC 客户。 任何个人或组织均不得拨打未经请求的电话或向列为 DNC 的电话发送未经请求的 SMS。 **NDNC-NDNC** 是国家层面的“请勿呼叫”（注册）。 如果号码是在 NDNC 下注册的，则注册国家/地区（该号码注册地）的任何个人或任何组织都不得主动拨打或发送未经请求的 SMS。 **PEWC** - PEWC 事先获得明确书面同意。 该协议要求电话推销员必须事先获得被叫方的明确书面同意，才能自动拨打或预先录制的无线号码电话营销电话和住宅固定电话。 PEWC 是企业负责建立对外活动。 企业需要确保为活动上传的号码是 PEWC 投诉。

导入模式	导入方式 **追加**：这会将上传的记录追加到已存在的 DNC/NDNC/PEWC 列表中。 **覆盖**：这将清除现有列表并附加新的

	记录到列表中。 **删除**：DNC/NDNC/PEWC 列表中与上传的记录匹配的记录将被删除。
文件类型	要导入的文件类型。 如果您以本地化语言（英语以外的语言）使用应用程序，请以 UTF-8 编码保存用于上传的联系人文件。
定界符	列出字符以分隔文件中的数据字段。 在上传文件中使用以下任一分隔符：逗号（，）、破折号（-）、美元（$）、百分比（%）、管道（|）、回旋符或插入符号（^）、与号（&）、星号（*）和 Tab。
配置文件名称	列出配置文件。 配置文件是存储上传列表和合规性字段映射的模板，每次手动和自动上传时都可以重复使用。
国家代码	上传文件中要映射为国家/地区代码的业务字段
DNC 数据	要映射为 DNC 数据过滤器的字段
区号	要映射为区号的业务字段。 此活动的州法律合规性符合系统中配置的区号。 适用属于该区号的州的州法律。
通道类型	应用 DNC 上传的通信方式，例如语音、电子邮件或 SMS。 可以选中多个通道类型复选框。
DNC 持续时间	要标记为 DNC 的联系人的持续时间。
永远的 DNC	DNC 永久允许将联系人上传到 DNC/NDNC/PEWC
广告系列特定	列出广告系列的特定详细信息
特定类别	列表类别
活动	活动名称
广告系列组	广告系列组的名称

全局上传

借助全局上传功能，您可以根据为每个广告系列定义的条件，将单个潜在客户列表上传到多个广告系列中。 本节介绍如何配置全局上传详细信息，例如文件信息和条件。

用户可以执行以下作：

- 上传联系人
- 全局上传配置

全局上传可帮助您将联系人字段与数据类型映射。 您可以通过单击规则（添加条件）旁边的加号向联系人列表添加其他条件，并创建其他条件集。 在评估规则时，条件集中的条件将一起 AND 在一起。 每个条件都与任何其他条件集进行 OR 运算。

上传联系人

导入文件

1. 单击 + **添加** 图标，然后导航至 **上传联系人**。
2. **从** 文本/CSV **或其他** 中选择类型 。 其他格式仅支持 JSON 格式。
3. 单击 **选择文件** ，然后选择要上传的联系人文件。

   注意：如果您以英语以外的本地化语言使用应用程序，请将用于上传的联系人文件保存为 UTF-8 编码。
4. **从全局上传配置中选择文件模板** 。

数据架构

1. 导航到 **数据架构**。 模板文件中的所有字段都显示在下拉列表中。 定义每个字段的特征。
2. **从浮点数** 、 **字符串**、 **数字**和 **日期时间**中选择 **数据类型**。
3. 如果所选数据类型为 **日期时间**，请选择一种 **格式**。

表达式生成器

1. 导航到 **表达式生成器** 并单击新建。
2. **输入表达式名称**。
3. **从下拉列表中选择一个函数** 。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有

架构字段（上传文件中的标头字段）和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **“选择”**。

4. 单击 **针对参数 1 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **“选择”**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
5. 单击 **针对参数 2 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **“选择”**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
6. 单击 **针对参数 3 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **“选择”**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
7. 单击 **保存**。

构建条件

1. 导航到 **构建条件** Tab。 这将显示广告系列和配置文件的构建条件。 用户可以在作 **中**编辑或删除条件。
2. 单击 **+ 添加条件** 以创建新条件。
3. **从下拉列表中选择广告系列名称和** 配置文件 **名称** 。
4. 上传文件有两种方法。 这由 LCMGlobalUploader *组件的* web.config *中的* 配置 *Record- sMovedToAllMatchedConditions* 控制。
   a. True - 对于多个市场活动，其中联系人满足多个市场的条件
   b. False - 针对单个营销活动，其中联系人将上传到与条件匹配的第一个营销活动。
5. 要启用或禁用 **高级构建器**，请参阅 高级构建条件。
6. 单击 **上传**。

使用文本和 CSV 的全局上传配置

要了解如何使用文本和 CSV 执行全局上传配置，请参阅 使用文本和 CSV 进行配置

使用 API 进行全局上传配置。

要了解如何使用 API 执行全局上传配置，请参阅 第 100 页上的“使用 API 进行配置”。

使用 JSON 或固定宽度的全局上传配置

要了解如何使用文本或 JSON 文件执行全局上传配置，请参阅 下一页上的“使用 JSON 或固定宽度进行配置”

全局上传的状态更新

1. 选择一个全局列表 ID，然后单击 **作** 下的 **菜单**图标。
2. 根据当前状态，菜单显示选项。 选择适当的选项以更改状态。

删除全局上传

1. 选择一个全局列表 ID，然后单击 **作** 下的 **菜单**图标。
2. 选择 **删除**。

字段

字段	说明
全局列表标识	上传时应用程序分配的列表 ID。
文件名	包含要上传的联系人的文件名。
上传时间	上传列表的日期和时间。 它基于系统设置中配置的时间。
处理	列表中已处理的联系人数。
无与伦比	列表中不匹配的联系人计数。 单击下载以下载不匹配记录的列表。
错误	上传时显示错误的联系人计数。 单击下载以下载错误记录列表。
全球榜单营销活动	展开以查看上传到每个广告系列的联系人数量

状态	定义联系人的状态。 活动 - 此状态指示列表处于活动状态，即联系人上传成功，联系人将传递到拨号程序。 已停止 - 此状态指示列表已停止。 联系人将上传到相应的营销活动，但不会传递到拨号程序。 失败 - 未将该列表中的所有联系人上传到

字段	说明
	活动。 已完成 - 联系人已成功上传到相应的营销活动。
完成百分比	完成百分比使用以下公式计算： （（TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords）/ TotalRecords）* 100
操作	列出要执行的作
停止	阻止联系人上传到各种活动并下载到拨号程序。
开始	继续将上传的联系人传送至拨号程序。
永久停止	永久停止传递此列表中的联系人。 此作是不可逆的。

使用 JSON 或固定宽度进行配置

导入文件

1. **选择上传源** 。
    a. **选择新** 文件以配置全局上传的新文件。
    b. 选择现有 文件以将条件更新为现有文件。
2. 如果所选 **的“源** ”是 **“新建**”，请选择一个 **分隔符**
3. 选择文件类型 。
    a. **文本/CSV** - 选择此选项可从平面文件上传联系人。 平面文件中的字段可以用逗号、Tab 或自定义分隔符分隔。
    b. **API** - 如果不使用平面文件，您还可以使用模板通过 API 上传联系人。
    c. **其他** - 如果选择“其他”，请从“固定宽度”（无标题的格式化文本文件）或“JSON”（默认选项）中选择适当的格式。

    注意：如果您以本地化语言（英语除外）使用应用程序，请以 UTF-8 编码保存用于上传的

联系人文件。

4. 如果要从文件上传，请选择一个上传文件。

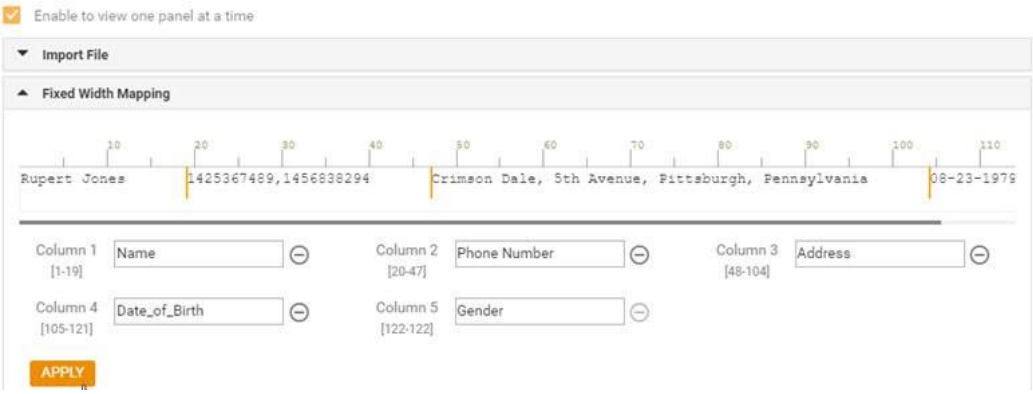
注意：确保用于上传的文件名以相同的字符串开头。 例如，您会定期收到来自第三方应用程序（CRM）上传的文件。 如果您在此处显示的文件 Contact.txt，则第三方应用程序放置的所有文件都应以该名称开头。第三方应用程序可以附加时间戳或唯一 ID 以进行标识 - 例如，分别为 Contact_MMDDYYYY.txt 或 Contact_000001.txt。 如果应用程序找到与起始字符串匹配的文件（在本例中，请联系.....），文件将被占用以供上传。

注意：如果您的联系人文件包含可选业务字段，则这些字段的文件标题不应包含任何特殊字符 Anywhere。 还要确保这些字段的文件头不以数字开头。如果使用自定义分隔符，请选择上传文件中用于分隔数据字段的分隔符。

固定宽度

仅当所选文件格式为“其他” **时**，此选项才适用。

1. 选择所需的 TXT 文件，出现“固定宽度”部分。



2. 文件中的第一行数据以字符刻度显示。 它允许分隔列并为每个列定义标题。
3. 单击数据行上的位置以标记每列的限制。 每列最多允许 128 个字符。
4. 第一个建立的列命名为 Column 1，连续的列相应地编号。 还会为每一列指定字符范围。 第一列的范围从 1 开始。一列的终点是下一列的起点。
5. 定义文本框中每列的标题，并沿每列显示。

   注意：仅建议上传没有标头的 TXT 文件。 如果上传了带有标头的 TXT 文件，则该标头将被视为记录。 全局上传历史记录中不会报告任何标头不匹配的情况。 可以从“全局上传路径”下的“错误日志”文件夹中使用它们。

6. 要删除列，单击 **列旁的删除** 并在出现的删除确认弹出窗口中进行确认。 无法删除最后一列。
7. **单击应用** 按钮保存更改。 更改一旦应用，将无法还原。 现在填充列标题以便在后续字段中进行数据映射。 导航到字段映射部分以将标题映射到字段。

数据架构

1. 导航到 **数据架构**。 模板文件中的所有字段都显示在下拉列表中。 定义每个字段的特征。
2. **从浮点数** 、 **字符串**、 **数字**和 **日期时间**中选择 **数据类型**。
3. 如果所选数据类型为 **日期时间**，请选择一种 **格式**。

表达式生成器

1. 导航到 **表达式生成器** 并单击新建。
2. **输入表达式名称**。
3. **从下拉列表中选择一个函数** 。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段（上传文件中的标头字段）和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。
4. 单击 **针对参数 1 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
5. 单击 **针对参数 2 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
6. 单击 **针对参数 3 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
7. 单击 **保存**。

构建条件

1. 导航到 **构建条件** Tab。 这将显示广告系列和配置文件的构建条件。 用户可以在作 **中**编辑或删除条件。
2. 单击 **+ 添加条件** 以创建新条件。

3. 从下拉列表中选择广告系列名称和 配置文件 名称 。

4. 上传文件有两种方法。 这由 LCMGlobalUploader *组件的* web.config *中的* 配置 *Record- sMovedToAllMatchedConditions* 控制。
    a. True - 对于多个市场活动，其中联系人满足多个市场的条件
    b. False - 针对单个营销活动，其中联系人将上传到与条件匹配的第一个营销活动。
5. 要启用或禁用 **高级构建器**，请参阅 高级构建条件。
6. 单击 **上传**。

生成条件显示以下字段：

字段名称	说明
序列标识	它是发生联系流程的活动的序列 ID。
活动	活动的名称。
配置文件名称	配置文件的名称。
条件	条件的名称。
操作	要执行的作。

使用 API 进行配置

导入文件

1. 单击 + **添加** 图标，然后导航至 **全局上传配置**。
2. **选择上传源** 。
    a. **选择新** 文件以配置全局上传的新文件。
    b. 选择现有 文件以将条件更新为现有文件。
3. 如果所选 **的“源** ”是 **“新建”**，请选择一个 **分隔符**
4. 选择 **API** 作为 **文件类型**。 如果您使用全局上传 API 上传联系人，请选择此选项。 这需要一个包含联系人详细信息的模板（数据源）。 您可以将模板文件中的字段映射到数据架构、写入条件和上传联系人。

5. **输入模板名称**。 模板包含 API 规定的输入要求。

数据架构

1. 导航到 **数据架构**。 模板文件中的所有字段都显示在下拉列表中。 定义每个字段的特征。

2. **从浮点数** 、 **字符串**、 **数字**和 **日期时间**中选择 **数据类型**。
3. 如果所选数据类型为 **日期时间**，请选择一种 **格式**。

表达式生成器

1. 导航到 **表达式生成器** 并单击新建。
2. **输入表达式名称**。
3. **从下拉列表中选择一个函数** 。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段（上传文件中的标头字段）和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。
4. 单击 **针对参数 1 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
5. 单击 **针对参数 2 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
6. 单击 **针对参数 3 的设置** 。您可以为此表达式选择三个参数。 对于函数 Left、Right、Substring 和 Replace，将填充所有架构字段和系统字段。 选择其中之一，然后单击 **"选择"**。 对于所有其他与日期、星期和时间相关的功能，您只能 **选择现在**。
7. 单击 **保存**。

构建条件

1. 导航到 **构建条件** Tab。 这将显示广告系列和配置文件的构建条件。 用户可以在作中 **编辑或删除条件**。
2. 单击 + **添加条件** 以创建新条件。
3. **从下拉列表中选择广告系列名称和** 配置文件 **名称** 。
4. 上传文件有两种方法。 这由 LCMGlobalUploader *组件的* web.config *中的* 配置 *Record- sMovedToAllMatchedConditions* 控制。
   a. True - 对于多个市场活动，其中联系人满足多个市场的条件
   b. False - 针对单个营销活动，其中联系人将上传到与条件匹配的第一个营销活动。
5. 要启用或禁用 **高级构建器**，请参阅 高级构建条件。

6. 单击 **上传**。

业务成果

业务结果是代理基于与客户交互的结果设置的处置。 业务成果定义每个业务成果的召回和关闭规则。

例如，信用卡持有人可以确认他正在支付余额。 您的描述可以确认付款。 在这种情况下，您可以将此业务成果视为成功。 您可以配置业务成果以在成功时关闭联系人。 相反，如果信用卡持卡人拒绝付款，您的描述可以是拒绝付款，也可以将业务成果设置为失败。 同样，您可以配置业务成果以在以后再次重新安排联系人。

用户可以创建新的业务成果、编辑和删除业务成果。

同步平台成果

注： **Global_<dialername>_Wrap-up** 适用于 Webex Contact Center。

注：您可以使用“同步处置”按钮同步 Nice CXone 处置并创建新的业务结果。 这适用于 Nice CXone。

业务成果由工作区上的代理有空。

当代理将拨号程序与营销活动管理器应用程序同步时，将获取话后处理代码并将其显示在 Global_<dialername>_Wrap-up **组下** 。 广告活动管理器优先考虑已定义的总结代码，而不是 Agent Desktop 中的业务成果集。

您无法添加新的业务成果或从组中删除业务成果。 您可以在下一页上 定义 “父成果”并修改业务成果属性，例如 **结果类型**、 **重新安排时间**、最大重试 **次数**、 **优先级**、 **潜在顾客得分** 等。

添加新的业务成果

业务成果小组

1. 单击添加 并导航至 **添加业务成果**。
2. 输入业务 **成果组名称和 描述**。
3. 单击 **下一步**。

家长成果

1. 导航到 **“父结果** Tab”，然后单击 **“添加”**。
2. **输入父结果名称和 父结果描述**。
3. 单击 **作 Tab 下的保存** 。
4. 单击 **下一步**。

结果

1. 导航到 **结果** Tab 并单击 **添加**。
2. **输入“结果** ”名称，然后从下拉列表中选择 **“父名称** ”。
3. **选择结果类型** ，如“失败”或“成功”。
4. **输入重新安排时间**、最大重试 **次数**、 **优先级**和 **销售线索评分**。
5. TURN **“密切接触** ”改为 **“打开** ”以关闭联系人。
6. TURN **将联系人** 删除至 **开启** 以删除模式。
7. 单击 **作** Tab 下的 **保存** 。
8. 单击 **保存**。

编辑或删除业务成果

用户可以编辑和删除业务成果。

编辑结果

1. 选择一项业务成果，然后单击 **作** Tab 下的 **编辑** 。
2. 更新参数，然后单击 **更新组**。 **删除结果**

1. 选择一项业务成果，然后单击 **作** Tab 下的 **删除** 。
2. 阅读警告并单击 **删除** 以删除业务成果

字段

字段	说明
业务成果组描述	业务成果组的描述
父结果名称	父结果的名称

家长结果描述	父结果的描述
操作	定义要对结果执行的作。 用户可以编辑或删除结果。
结果	结果的名称。 结果是代理人根据与客户相互作用的结果设定的处置。
结果类型	定义结果类型，如失败或成功
重新安排时间	定义为结果重新安排联系人的日期和时间
最大重试次数	这是代理为呼叫设置业务结果时允许的重试次数。 达到该号码后，联系人将被拨入下一个有效模式。 如果没有其他有效模式有空，应用程序会在此模式下不断重试此作，直到达到每日或全局重试。
优先级	定义结果的优先级顺序。 适当调整号码，以更高的优先级提供该联系人。
销售线索评分	这不适用于当前发行版。
密切联系人	指定是否需要关闭联系人。
保留电路板	可以选择向同一代理进行个人回呼。当前连接的呼叫是个人回拨联系人，处置后需要保持为 PCB 联系人，TURN 保留 PCB 开关打开。 **注意**：个人回呼功能目前未有空。 计划在未来发行版中实现。

州、区号和邮政编码

“州/区号/邮政编码”部分通过管理各州特定的可呼叫时间、区号和邮政编码，确保遵守当地的电话营销法规。 它维护着映射到其各自州和时区的邮政编码和区号的主列表，以便在允许的时间（包括周末和其他适用期间）遵守对个人的法定要求。

添加状态

执行以下步骤以添加新状态：

1. 转到 **系统菜单下的州/区/** 邮政编码。
2. 转到“州”，然后单击 **“添加州”**。
3. 输入“ **州** ”名称。
4. **从下拉列表中选择区域名称** 。
5. 单击 **保存**。

添加邮政编码

执行以下步骤以添加新邮政编码：

1. 转到邮政编码 Tab。
2. **单击添加邮政编码**。
3. **请输入邮政编码**。
4. **从下拉列表中选择区域名称** 。 这是必填字段。
5. 从下拉列表中选择“ **省/自治区** ”。 这也是必填字段。
6. 如果需要，切换阻止 **状态** 按钮以阻止状态。
    a. 如果开关已打开，请输入 **状态应被阻止的开始日期和时间** 。
    b. **输入结束日期和时间** 以定义阻止何时结束。
7. 单击 **作** Tab 下的 **保存** 以保存条目。

导入邮政编码

要导入 **邮政编码** ：

1. **转到“导入邮政编码”**。
2. 单击 **选择文件** ，然后选择一个邮政编码文件。
3. 从上传的文件映射字段。 从下拉列表中为映射选择适当的值。 映射 **邮政编码**、 区域名称和 **状态**。 这些是必填字段。
4. 单击 **导入**。

导入邮政编码以阻止或取消阻止

要导入邮政编码文件以阻止或取消阻止：

1. 转到 **阻止/取消阻止**。
2. 从阻止 **或** 取消阻止中选择 **文件类型**。
3. 单击 **选择文件**， 然后选择一个邮政编码文件。
4. **选择要阻止或解锁的邮政编码的开始日期/时间和 结束日期/时间** 。
5. 文本文件中的所有字段都显示在字段映射 **部分的** 下拉列表中。 **从下拉列表中选择一个邮政编码** 进行映射。
6. 单击 **导入**。

添加区号

要添加区号：

1. 转至 **区号** Tab，然后单击 **添加区号**。
2. **以数值输入区号** 。
3. **从下拉列表中选择区域名称** 以映射区号。
4. **从下拉列表中选择"省/自治区** "。
5. TURN **区号的阻止状态** 为 **"打开** "或 **"关闭**"。 这允许阻止和取消阻止区号。
    a. 如果开关已打开，请输入 **状态应被阻止的开始日期和时间** 。
    b. **输入结束日期和时间** 以定义阻止何时结束。
6. 单击 **作 Tab 下的保存** 。

导入区号

要导入区号：

1. 单击 **导入区号**。
2. 单击 **选择文件**， 然后选择区号文件。
3. 从下拉列表中选择要映射的相应值。 映射 **区号**、 区域名称和 **州**。 这些是必填字段。
4. 单击 **导入**。

导入区号以阻止或取消阻止

应用程序不会将阻止区域联系人传送到拨号程序。 使用区号功能的阻止/取消阻止功能来阻止传递联系人。

要导入区号文件以阻止或取消阻止：

1. 转到 **区号 > 阻止/取消阻止**。
2. 从阻止 **或** 取消阻止 **中选择**文件类型。
3. 单击 **选择文件** ， 然后选择区号文件。
4. **选择要阻止或解锁的区号的开始日期/时间和 结束日期/时间** 。
5. **从下拉列表中选择区号** 进行映射。
6. 单击 **导入**。

编辑区号或邮政编码

1. 选择一个区号或邮政编码，然后单击 **作下的编辑** 。
2. 更新详细信息。 TURN **阻止状态** 打开 以阻止区号或邮政编码。
3. 单击 **保存**。

完成“ **州/地区/邮政编码** ”部分后，继续创建 **州组**。

字段

字段	说明
邮政编码	由五位或九位数字组成的邮政编码。
State	州的州名
阻止状态	定义是阻止还是取消阻止区域或邮政编码
开始日期/时间	要阻止或取消阻止的区号或邮政编码的开始日期和时间
结束日期/时间	要阻止或取消阻止的区号或邮政编码的结束日期和时间
操作	允许编辑或删除区号或邮政编码

州法律

在某些国家/地区，各个州可能有不同的电话营销法规和呼叫协议。 州法律模块允许您指定特定于州的可调用时间和其他合规性要求。

州法律组部分允许您定义和管理州组。 您可以为这些组配置可呼叫时间和其他合规性设置，确保遵守组中包含的每个州的适用法律和法规。

注意：一个州法律团体一次可以映射到多个广告系列。

示例：州可能有一个规定，电话推销员只能在工作日的 8：00 AM 到 6：00 PM 和周六 8：00 AM 到 2：00 PM 之间打电话，周日不打电话。 您可以配置您的应用程序，以确保仅在这些小时内交付联系人以进行拨号，并请放心，不会违反州法律交付联系人。

还可以有法律的组合 - 不限于这些例子：

状态 1 - 在 9 PM 和早上 6 点之间不允许以任何模式呼叫客户;Home 固定电话只允许在上午 7 点到 9 点之间，周日除外；到手机只允许在周一至周五上午 10 点到 2 PM 之间。 语音邮件的限制也适用。

状态 2 - 仅允许从 6 PM 到 8 PM（星期日除外）呼叫客户 Home;周一至周五上午 10 点至 1 PM 只允许办公室座机；周日完全没有电话；在 6 点 PM 和早上 6 点之间没有不请自来的 SMS。

州法律组 Tab 允许您配置应用程序以满足拨号，发送 SMS / EMail 消息甚至语音邮件的法定要求。 除了州法律组之外，请确保您已配置 将特定 CCB 条件组应用于特定州的合规性条件生成器 （CCB）。 这些州法律小组映射到不同的活动以相应地拨打联系人。 Sate 法律小组可以一次映射到多个活动。

要添加州法律组：

1. 转到州 **法律组**， 然后单击 **添加州法律组**。
2. **输入组的名称** 和 **组的描述** 。
3. 单击 + 图标可添加多个状态。
4. 要应用默认设置，请将默认 开关激活为 **开**。

   注：仅当默认设置切换为开时，默认部分详细信息才会激活。
5. 对于现有的 **州法律组**， **默认州** 显示在所有其他州之后的末尾。
6. **从下拉列表中选择“州名称** ”。
7. **从下拉列表中选择区域名称** 。
8. 如果需要添加状态，请单击“ **添加状态**”。 有关更多详细信息， 请参阅“添加状态 ”部分。
9. **输入可以拨打该州联系人的时间段** 。
10. 如果适用，单击 **设置日时间** 为一周中的每一天定义特定的时间段。

注意：默认情况下，此处定义的时间段适用于一周中的所有日期。

11. 单击 **创建** 保存组。

模式

注意：请联系 Cisco CSM 以激活此配置。

1. 启用 **所有模式** 开关以激活所有模式。
2. 如果未激活所有模式 **开关，请** 从下拉列表中选择模式 。
3. 输入 **开始时间和 停止时间**。 这些字段定义激活所选模式的时间窗口。
4. 单击 **+** 图标可添加多种模式。

合规组

注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。

1. 转到合规 **组** Tab。
2. 将 **可用的合规性组** 移动到 **所选的合规性组**。 **州法组特点**

注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。

1. 激活客户 **首选时间** 选项。 激活后，它可确保仅在客户指定的时间范围内进行任何联系尝试。
2. 如果需要将联系人传递到状态组，请激活 **"加速拨号** "选项。

选择假日

1. **转到假日** Tab，然后选择 **状态的假日** 。

   注意：该应用程序显示当前和下一年的假期。
2. 单击 **保存**。

更新州法律

1. 选择州名称或州组名称，然后单击 **编辑**。
2. 更新详细信息，然后单击 **保存**。

删除州法律

1. 选择州名称或州组名称，然后单击 **删除**。
2. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

字段

字段	说明

州名称	州名
组名称	状态组的名称
说明	状态组的描述
区域名称	状态 pr 的时区
开始和停止时间	定义开始时间和停止时间，在该时间内可以拨出联系人以获取状态。
全局选择	允许您一次选择所有邮政编码和区号
邮政编码	该州的邮政编码
区号	区号
操作	允许您删除或编辑状态或状态组
启用所有模式	一次启用所有模式
客户首选时间	启用客户指定的时间
选择假日	允许您选择适用于该州的假期

假期

假日根据节日、纪念日、出生纪念日等基于不同地理位置定义假日列表，并与广告系列映射。 这些日子是广告系列通常不运行的日子。 您可以添加在整个应用程序中有空的假日。 添加后，您可以根据当地地理位置的要求将这些节日映射到各种广告系列。

添加新假日

1. 单击 **添加假日** 并输入 **假日标题**。
2. **输入假日的开始日期** 和 **结束日期** 。
3. 单击 **保存**。
4. **选择一个假日** ，然后点击 **向广告系列**添加假日。
5. 在要映射的弹出窗口中选择相应的活动。 要选择所有广告系列，请选中网格标题行中的复选框。
6. 单击 **保存**。

将假日添加到广告系列

此功能可激活您将假日与广告系列关联。 为此，请选择假日，然后点击 **将假日添加到广告系列**。 选择要映射到所选节假日的广告系列，然后点击 **保存**。

假日映射

假日映射功能允许您查看和管理假日与映射到它们的凸轮之间的关联，从而更轻松地跟踪和更新这些连接。

注意：此版本中未启用添加假日组和导入假日。

字段

字段	说明
假日标题	假日的标题。
开始日期	假日开始日期
结束日期	假期结束日期。

网址

URL 允许将任何自定义页面或网站嵌入到 Campaign Manager 应用程序中，以便从 Campaign Manager 中启动该应用程序。 这消除了通过打开另一个浏览器 Tab 来浏览常见网页的需要。

用户可以添加、编辑、启用、禁用或删除 URL。 启用到系统菜单会显示系统菜单上 URL 的快捷方式。 这有助于通过单击访问 URL，而无需导航到此屏幕。

添加网址

要添加新的 URL：

1. 单击添加 **URL** 并输入网页 **名称**。
2. **输入 URL 地址** 和 URL 描述。
3. 单击 **URL 徽标的 URL 徽标**， 然后选择一个图像。

4. 单击 **保存**。 URL 将添加到列表中。
5. 如果需要，将启用到菜单 **启用到开，** 以在系统菜单上显示此 URL 的快捷方式。 这有助于您只需单击一下即可访问 URL，而无需导航到此屏幕。

更新网址

1. 选择要更新的 URL，然后单击 **编辑**。
2. 更新详细信息，然后单击 **保存**。

删除 URL

1. 选择要更新的 URL，然后单击 **删除**。
2. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

字段

字段	说明
名称	URL 的名称
说明	URL 的描述
网址	要配置的应用程序的统一资源定位器（URL）
在菜单中启用	在系统菜单上显示此 URL 的快捷方式。 这有助于您只需单击一下即可访问 URL，而无需导航到此屏幕。
操作	允许您删除或编辑 URL

配置文件

配置文件用于上传联系人、擦除联系人或上传合规性，例如 DNC、NDNC、PEWC 或 CPT 联系人。与此类上传、设置参数、映射各种字段等关联的各种活动在配置文件级别进行处理，上传时无需重复。

创建档案

要添加档案：

1. 单击 + **添加** 以创建新的档案。
2. **从下拉列表中选择配置文件类型** 。 选择下列项之一：

a. 选择 **上传联系人** 以上传要传递给拨号程序的联系人。

b. 选择 **清理联系人** 以在全新上传之前清除数据库中的联系人。

c. 选择 **合规性** 以上传 DNC/NDNC/PEWC/CPT 联系人。 注：请

联系 Cisco CSM 以启用 PEWC 和 CPT 配置。

d. 选择 **区号** 以上传区号。

e. 选择 **邮政编码** 以上传邮政编码。

3. **输入配置文件名称**， 然后选择要 **映射到配置文件的市场活动 ID** 。

注意：活动 ID 适用于上传联系人和清理联系人配置文件类型。

4. **输入配置文件路径**。 如果您要从 Amazon S3 放置联系人，请参阅 在 Amazon S3 中放置联系人。

注：在本地环境中，配置文件路径是可编辑的，但在云环境中是不可编辑的。

5. 单击 **继续**。

配置文件类型

如果档案类型为上传联系人，请参阅 上传联系人档案类型。 如果

配置文件类型为“擦洗联系人”，请参阅 “擦洗配置文件类型”。

如果配置文件类型为合规性，请参阅 合规性配置文件类型。

如果配置文件类型为区号或邮政编码，请参阅 区号或邮政编码配置文件类型。

字段

字段	说明
上传类型	要执行的上传类型。
上传联系人	允许上传联系人以传递到拨号器。
擦洗联系人	允许在全新上传之前清除应用程序数据库中的联系人。
合规	允许上传 DNC/NDNC/PEWC 联系人。
区号	允许上传区号。
邮政编码	允许上传邮政编码。

配置文件名称	配置文件的名称。
活动标识	显示活动 ID 列表。
档案路径	配置文件的路径。
格式化文件	联系人有空在格式化文件中，其中的各个字段由管道（|）、波浪号（~）等分隔符或逗号分隔的文件分隔。

	这些文件可以放置在本地磁盘（共享路径）上，也可以放置在 Amazon S3（简单存储服务）上。
数据库	联系人在数据库表或视图中有空，并且可以从数据库直接上传到摄像头。 目前，该应用程序仅支持从 SQL 数据库上传。 通过数据库表或视图上传联系人只能在字段“档案执行时间”中配置的时间安排一次。
Salesforce CRM	Salesforce 营销活动中有空的联系人将下载到应用程序营销活动中。 这些联系人将拨出，从 Cisco CCE 拨号程序收到的结果将更新回 Salesforce CRM 应用程序。
SF 活动名称	此处填充了登录用户在 Salesforce CRM 上创建的所有营销活动。 从下拉列表中选择一个。 如果登录用户是管理员，则会填充在 Salesforce CRM 上创建的所有营销活动。
SF 会员状态	Salesforce CRM 上的联系人（成员）与各种状态相关联，例如已发送、已上传、已响应、错误等。这些状态在此处显示为复选框。 选择要导入到摄像头管理器广告系列中的内存状态。 您可以选择多种会员状态。
定界符	用于分隔联系人上传文件中各字段的字符列表
服务器名称	数据库服务器名称
优先级	您要为该联系人设置的优先级。 优先级越高，联系人越早传递到拨号程序。 如果不选择原则，缺省情况下所有联系人的优先级都相同。 拨出后，这些联系人的优先级会根据联系人策略而改变。

区域名称	映射联系人的时区；拨号基于客户时区。 从时区（用户定义）、活动特定时区、邮政编码特定时区和区域特定区域中选择

	CIFIC 时区、国家特定时区和地区邮政编码特定时区。
时区	这是联系人列表上传文件中的用户定义字段。 字段的名称取决于用户在联系人上传文件中设置的标头。 联系人将基于该时区拨出。
广告系列特定时区	联系人将以活动所在的时区拨出。
邮政编码特定时区	联系人将根据联系人邮政编码和其他邮政编码（如果提供）交叉点所在的时区拨出。为此，应用程序还会检查指定的任何其他邮政编码。
区域特定时区	区域特定时区 - 根据联系人区域和模式级别邮政编码（如果提供）交集所在的时区拨出联系人。为此，应用程序还会检查在模式映射部分中配置的邮政编码。
省特定时区	联系人将根据其所在地理位置所在的时区拨出。
地区 - 邮政编码特定时区	联系人根据联系人区域和邮政编码位置组合的时区拨出。
区域分隔符	用于分隔联系人电话号码组成部分的分隔符。 仅当您的区域名称为区域特定时区时，才会启用此功能。
州名称	这些联系人所属的地理状态。
区号	适用于联系人的区号。 从数字面板中选择“开始”。 这是区号开头的第一个字符。 例如，如果您的电话号码包含 12 位数字，并且区号从第一位数字开始，请从号码面板中选择 1。 从数字面板中选择长度。 这是从“开始”开始区号中的字符数。 例如，如果您的电话号码包含 12

	位数字，而区号从第一位数字开始有 3 位数字，则可以从号码中选择 3

	面板。
邮政编码	适用于联系人的邮政编码。
其他邮政编码	适用于联系人的其他邮政编码。 注：配置文件设置控制每个任务到附加邮政编码功能。
其他邮政编码	该应用程序提供了映射具有多个邮政编码的能力，并标识与与这些邮政编码关联的所有时区相交的可调用窗口。 系统允许在记录级别关联最多两个邮政编码，在每个联系人电话号码级别最多关联一个邮政编码，上传以供呼叫。 系统以相互干预的时间间隔拨打这些号码，这些号码跨越记录级别的所有映射邮政编码和正在呼叫的电话号码。
接触时刻	拨出联系人的特定日期和时间。
时刻日期格式	“联系时刻”的日期格式。 日期格式的可用选项包括 dd-mm-yy、dd/mm/yy、MM-dd-yy、MM/dd/yy、yy-MM-dd、yy/mm/dd、dd-MM-yyyy、dd/MM/yyyy、MM-dd-yyyy、MM/dd/yyyy、yyyy-MM-dd 和 yyyy/MM/dd。
座席 ID	联系人的代理标识。
销售线索评分	帮助确定从活动中联系的最潜在客户。 该分数作为联系人选择策略的一部分有空，可以在上传或总结时设置，同时定义业务/电话结果。
设备 ID	身份验证通知发送到的设备的唯一 ID。 设备 ID 可以是手机号码、应用程序 ID 或移动设备标识。
主题	电子邮件的主题行。
主体	电子邮件正文。

附件	随电子邮件一起提供的附件文件的路径。 确保联系人上传文件中包含一个字段，显示附件文件的路径位于映射的路径中。

SMS 字段	从消息下拉列表中映射字段。
生存时间	生存时间是此上传联系人列表的有效期，该列表有资格拨号，子插入 Cam- paign 管理器控制台上的各种其他配置。 从日历中，选择“生存时间”的开始日期。 生存时间是根据映射活动的相应响应字段中给出的天数计算的。
覆盖	在营销活动层面，列表中的所有现有联系人都将关闭，上传将被视为新的联系人。 在列表级别，与此列表相关的所有现有联系人都将关闭，上传的内容将被视为此列表的新联系人。
附加	如果上传级别为“广告系列”，则会创建一个新列表。 如果上传级别为列表，联系人将被追加到列表中的现有联系人中。 复制过滤器复选框将被激活以供选择。 重复过滤器搜索文件并上传独特的内容，省略重复项，根据业务字段进行过滤。
更新	如果上传级别为营销活动，则更新已过滤联系人的业务字段。
NDNC 过滤器	确保未上传标记为“全国请勿呼叫”的联系人。
DNC 过滤器	确保未上传标记为“不呼叫”的联系人。
类型	应用 NDNC 或 DNC 筛选器的字段。
间隔（分钟）	指定应用程序搜索 Salesforce CRM 联系人文件的时间
时间段	指定营销活动管理器应用程序必须查找 Salesforce CRM 协调文件的时间。

隐私合规性

隐私合规性有助于联络中心遵守加州消费者隐私法案（CCPA）和通用数据保护条例（GDPR）。 它允

许管理员搜索和导出给定联系人的个人身份信息（PII），或别名化。 个人身份信息可能包含电话号码、电子邮件 ID 或作为线索列表的一部分上传到广告系列的任何商户数据。

建议输入完整的联系信息，例如电话号码或电子邮件 ID，以便随后进行搜索和假名化。

假名化通过屏蔽联系人来使其去识别化。

示例：化名后，1223334444 变为 12XX33XX44， someone@example.com 变为 soXXonXXexXXplXXcoX。

导出或假名化

导出或假名允许用户使用相应的电话号码、电子邮件标识或客户标识直接搜索联系人。

执行以下步骤对联系人进行假名化或直接导出：

1. 从电话号码 、电子邮件标识 **和**客户标识 **中选择**联系人类型。 输入相应的值。

   注意：最多可以使用两个电话号码（主电话号码和备用电话号码）搜索联系人。

2. 单击 **搜索**。 搜索将填充数据库中的记录。

   注意：如果联系人的相应请求标识与代理提出的任何作请求匹配，搜索结果还会指示该标识。

3. 单击“导出 ” 将搜索结果下载到 CSV 文件中。
4. 单击“假名化 ” 对联系人进行假名化，然后单击 **确认对话框中的“确定** ”。

代理请求

该应用程序具有一个选项，供代理将客户提出的假名化请求或访问客户 PII 发送给管理员。 系统会自动跟踪请求，并在控制台中有空请求，以便采取进一步作。 管理员可以处理请求。

1. 导航到“ **代理请求** ”，页面将显示所有请求。
2. 启用“ **仅显示待处理的请求** ”以查看状态为已接收的待处理请求。
3. 单击 **作 Tab 下的标记为已完成** 以完成请求。 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。
4. 单击“请求标识 ” ，导航到“导出/假名化 Tab”，其中会自动填充记录的详细信息。
5. 单击“导出 ” 将记录导出为 CSV 文件。 已启用“导出”和“假名化”按钮。 如果请求是导出 PII，则“假名化”按钮将被禁用。

6. 单击“假名化”，**然后单击“假名化确认”对话框中的“确定 ” 以启动假名化** 过程。

   注意：代理请求 Tab 仅适用于使用 Acqueon 桌面的代理。

此部分显示以下字段：

字段	说明
请求标识	与请求相对应的唯一 ID。
请求类型	指示请求类型 - 假名化或导出 PII。
电话号码	已发出请求的电话号码。
电子邮件标识	对应联系人的电子邮件标识。
客户标识	与联系人对应的业务字段（如配置）。
客户名称	客户姓名
状态	请求的状态，例如已收到、正在处理和已完成的请求
座席名称	提出请求的代理的姓名。
代理评论	特定于请求的注释。
操作	显示标记为完成按钮。 单击该按钮会将相应的响应请求状态更改为已完成，并且该按钮对于相应的请求将被禁用。

电子邮件模板

用户可以为代理触发的每个请求设置要发送的电子邮件模板。 对于每种类型的请求，用户可以有多个模板，例如访问或假名化。

访问部分用于设置访问客户 PII 请求的电子邮件模板。 在设置了对客户 PII 进行假名化请求的电子邮件模板的情况下，使用别名部分。

在访问和假名化 Tab 中执行以下作：

1. 选择必须从中 **向代理触发请求发送电子邮件的电子邮件服务器** 。
2. 在收件人 字段中输入收件人的电子邮件地址。 使用逗号（，）作为分隔符输入多个电子邮件地址。
3. **输入电子邮件的主题**

4. 在 **提醒间隔** 中输入间隔天数和设置电子邮件提醒的时间。
5. 在文本框中输入电子邮件内容，然后单击 **保存**。

字段

字段	说明
电子邮件服务器	电子邮件服务器。
至	它是收件人的电子邮件地址。
主题	定义电子邮件的主题。
提醒每个人	发送电子邮件提醒的间隔天数。
在时间	设置提醒显示的时间。
电子邮件内容	文本区域中的电子邮件内容。 使用左大括号（{）从要插入电子邮件有空输入字段中进行选择。

其他设置

您可以执行以下作：

尝试计数器

尝试计数器允许您将结果类型分配给每个预配置的电话结果。您可以确定结果是否为右方联系人（RPC）。 您可以记录每次重试的计数，以从应用程序中拨出。

导航到其他 **设置 > 尝试计数器**。 选择结果组，更新必填字段，启用或禁用必填字段，然后单击**保存**。 该页显示以下参数：

字段	说明
结果	列出所有电话会议结果
类型	每个结果的结果类型，例如电话结果

RPC 类型	允许您将结果类型设置为 RPC 类型或非 RPC 类型。 您无法添加新的电话结果。 只能将分配的结果类型从 RPC 更改为非 RPC，反之亦然。 右方联系人（RPC）是当您确认要联系的人已响应您的语音呼叫时的电话或业务成果。 非右侧联系人（Non -RPC）是目标人员未应答语音呼叫时的电话结果。 例如，答录机、传真机、无回复等

全局重试	拨打营销活动中每个联系人时可以进行的最大重试次数。 全局重试次数用尽后，不会拨打联系人。
每日重试	这是营销活动一天内拨打每个联系人的最大重试次数。
模式重试	这是在进入下一模式之前可以进行的最大重试次数。 但是，如果之前已达到结果重试限制，则会对下一个有空模式执行拨号。 如果未有空第二种模式，则拨出唯一的有空模式，直到达到每日和/或全局重试限制。
结果重试	这是在进入下一模式之前可以进行的最大重试次数。 但是，如果之前已达到模式重试限制，则将对下一个有空模式执行拨号。 如果未有空第二种模式，则拨出唯一的有空模式，直到达到每日和/或全局重试限制。
窗口重试	这是在呼叫窗口中可以进行的最大重试次数。
实时呼叫结果	选中应用程序的复选框以将此结果视为实时呼叫结果（作为客户应答的呼叫）。 实时呼叫结果用于计算放弃百分比。

尺寸

维度支持构建自定义报告。 活动管理器提供广泛的实时和历史报告。 广告系列具有业务参数，有些是必需的，有些是可选的，这些参数是根据某些广告系列的特定要求进行配置的。

例如，销售渠道可能是一个营销活动中的第二个业务参数，而另一个营销活动中的第五个业务参数。 在广告系列一级，可以根据业务参数生成报告。 但是，在企业级别，如果您需要跨各种渠道和各种广告系列的销售信息，Dimension 是要走的路。 您可以在一个维度下跨广告系列映射类似的业务参数，无论它们在何处配置。

1. 导航到 **维度** Tab 并单击 **创建维度**。
2. 添加 **维度名称和 说明**。

3. **输入业务字段卡类型的维度值**，例如信用卡、借记卡、签账卡或会员卡。 如果您希望自定义报告对信用卡上的企业级数据进行分组，则可以在此字段中输入信用卡。
4. 若要添加更多值，请单击“添加 **”，然后** 添加 **“维度值**”。
5. 单击 **保存**。

删除维度

要删除现有值，请使用删除 按钮。

警报器

广告活动管理器由各种组件和服务组成。 所有这些都必须协同工作，以使应用程序平稳无缝地运行。

警报器是应用程序上的自我检测工具，可扫描所有服务和组件以正常工作。 如果某些服务出现故障，警报程序会通过电子邮件向此处所示的指定电子邮件 ID 发送警报。 您可以在此处为收件人配置电子邮件警报。 这有助于拨号程序管理员采取纠正措施。

1. 导航到 **警报器** Tab。
2. **输入发件人电子邮件地址**。 当警报程序仅在以下情况下发送邮件时，此信息才会显示在“发件人”字段中：
   a. 任何组件都已停止或开始工作
   b. SNMP 接收者引发的任何警报。 请参阅 电子邮件设置。
   c. 计划的报告将发送给配置的收件人。
3. **输入发送电子邮件的 SMTP** 服务器地址和为 SMTP 服务器保留的 **SMTP 端口**。
4. **输入 SMTP 服务器的用户名** 和 **SMTP 服务器的密码**。
5. **输入收件人电子邮件标识**。 警报电子邮件将发送到该电子邮件。
6. 要添加更多收件人，请单击 **添加并添加** 电子邮件标识。
7. 单击 **保存**。

删除收件人

要删除收件人，请使用删除 按钮。 单击 **保存**。

字段

字段	说明
唯一标识符	唯一标识符的名称。 帮助提供唯一的标识

	到多个广告系列中的相同业务领域。
公共字段	相同的业务字段名称
数据类型	业务参数的数据类型，例如 • 数字，用于数值数据。 • 浮点型，表示带有十进制值的数字。 • DateTime，表示日期和时间的值。 如果选择此数据类型，请在“格式”字段中选择所需的日期格式。 • 字符串，用于包含任何字符的字母数字数据。
维度名称	维度的名称。 维度可帮助您创建自定义报告。
说明	维度说明
维度值	定义一个值，您希望为其自定义报告对企业级数据进行分组，例如信用卡、借记卡
发件人电子邮件	警报器从中发送电子邮件的电子邮件 ID
SMTP	发送电子邮件的服务器名称
SMYP 端口	为 SMTP 服务器保留的端口
用户名	Campaign Manager 用来发送电子邮件的 SMTP 服务器的用户名
密码	用于验证用户的密码
收件人电子邮件标识	警报电子邮件已发送到该电子邮件

重新分配代理

注：当前发行版不支持“重新分配代理”功能。 这允许用户重新分配当前

映射到联系人的代理。

过滤器

要创建过滤器：

1. 选择代理 ID **以** 分配呼叫。 您可以选择多个代理标识。
2. 要在“代理 ID **”** 选项下仅查看已删除的代理，请激活仅 **显示已删除的代理** 选择。
3. **选择呼叫开始日期** 和 **呼叫结束日期**。
4. 如果需要，选中 **“新鲜联系人”** 复选框以在结果中包含新联系人。
5. **从下拉列表中选择广告系列** 。 您可以添加多个广告系列。
6. 如果需要，用户可以将 **“生成条件** ”开关设置为 **“开**”。 请参阅 **构建条件**。
7. 单击 **显示联系人** 以根据设置的条件填充联系人。 显示以下参数：

字段	说明
选择	用于选择特定联系人的复选框。
活动标识	分配给联系人的活动标识。
联络人 ID	分配给该联系人的联系人标识。
呼叫类型	呼叫的呼叫类型，例如“正常”或“回呼”。
CallBackStartDate	进行回呼的日期和时间。
有效模式	对此回调呼叫有效的模式。
列表标识	从中上传此联系人的列表标识。
状态	联系人状态显示“打开”、“已重新安排”等。
活动标识	此联系人上传到的广告系列。
座席 ID	分配了该联系人的代理标识。
上一页代理	分配给该联系人的上一个代理。

8. 用户可以基于过滤器、 **全** 选和 **全局选择**来查看联系人。 “全选”用于选择当前页面上的所有联系人，“全局选择”用于选择所有页面上所有已填充的联系人。 要重新分配代理：
9. 单击作 **将** 所选联系人重新分配给其他代理。 此下拉列表仅显示活动的代理。
10. **输入代理标识**。 如果新代理需要在不同的时间处理呼叫，单击 **更新时间** 。 更新开始 **时间和** 结束 **时间**。
11. 单击 **重新分配代理**。

字段

字段	说明

新鲜联系人	包括新联系人
活动标识	分配给联系人的活动标识
联络人 ID	分配给联系人的联系人标识
呼叫类型	呼叫的呼叫类型 - 正常或回呼
CallBackStartDate	进行回拨呼叫的日期和时间
有效模式	对此回调呼叫有效的模式
列表标识	从中上传此联系人的列表标识
状态	联系人状态，例如打开、已重新安排等
座席 ID	分配给联系人的代理标识
上一页代理	先前分配给会议的代理
业务领域	向下列出有空业务领域
可选业务字段	列出有空可选业务字段
操作	提供重新分配代理的选项

全球业务参数

这些是广告系列中使用的业务字段。 此外，您可以创建唯一且通用的字段，以便在全球营销活动中使用，或在合规性条件生成器（CCB）中使用。 除了营销活动级别允许的 25 个业务字段外，营销活动中允许的业务字段总数为 30，其中包括 5 个唯一字段和公共字段。

- 唯一 ID - 您可以使用这些字段创建客户 ID、帐户 ID 等业务字段。
- 通用字段 - 您可以使用这些字段创建业务字段，如金额、天数等。

例如，客户 ID 可以是跨广告系列的业务字段，报表中需要对其进行分组。 客户 ID 可以是活动 A 中的第一个业务字段、活动 B 中的第六个和活动 C 中的第十个业务字段。如果将此业务字段创建为唯一标识符字段，则可以对这些字段中的数据进行分组。

要创建业务参数：

1. **启用唯一标识符 1**，然后在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

   注：保存并启用此唯一标识符 1 时，为各种摄像头配置的所有唯一 ID 都将被此值覆盖。

   您必须按顺序启用文件。 在启用唯一标识符 1 之前，您无法启用唯一标识符 2。相同的规则也适用于公共字段。

2. **输入唯一标识符 1**。

3. 对唯一标识符 2 **和** 唯一标识符 3 **执行**步骤 1 到步骤 2。

4. **启用公共字段 1** 并输入字段名称。

5. **从"字符串 "**、" **数字**"和 **"浮点数**"中选择 **数据类型**。

6. 对公共字段 2 **执行**步骤 4 到步骤 5。

7. 单击 **保存**。

   注：启用并保存全局业务参数时，无法进行任何更改或删除任何这些参数。 此作是不可逆的。

业务领域

1. 导航到 **业务字段** 并单击 **+ ADD**。
2. **输入业务文件名称和 数据类型**。 **注意事项**：

   一个。业务字段名称不能以特殊字符或数字开头。 您可以在业务字段名称之间使用特殊字符或数字。

3. 单击 **保存**。

4. 单击 **作** Tab 下的 **编辑** 以更新详细信息，然后单击 **保存**。

字段

字段	说明
唯一标识符	唯一标识符的名称。 有助于为多个广告系列中的相同业务领域提供唯一标识。
公共字段	相同的业务字段名称

数据类型	业务参数的数据类型，例如 - 数字，用于数值数据。 - 浮点型，表示带有十进制值的数字。 - DateTime，表示日期和时间的值。 如果选择此数据类型，请在

	格式字段。 • 字符串，用于包含任何字符的字母数字数据。
业务字段名称	业务字段的名称。

高可用性状态

它提供租户高可用性状态的视图。

HA 状态显示运行内核的服务器的状态，并提醒您对另一台发生故障的服务器进行故障排除。 主服务器和辅助服务器的状态显示为：

- UP - 服务器已启动并正在运行。 它以绿色呈现。
- 待机 - 服务器处于待机模式并以黄色显示。
- DOWN - 服务器已关闭并以红色显示。

身份验证

注意：仅当激活后端配置时，身份验证 Tab 才会在系统菜单中可见。

注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。

身份验证有助于确保企业已与正确的人员进行通信。 例：

如果企业（如银行）要求客户对某个流程进行身份验证，则 Campaign Manager 会向联系人发送呼叫前身份验证，要求客户安排通话时间。 如果客户在阈值时间内做出了响应，则根据客户的响应呼叫/未呼叫客户。 如果客户没有响应，应用程序将拨出联系人，POST 阈值时间。 呼叫前验证成功后，

代理要求客户在呼叫期间使用身份验证小组件进行身份验证。

用户可以创建新的、更新或删除身份验证名称。

创建身份验证

要添加身份验证：

1. 单击 + **创建身份验证**。
2. 输入身份验证模板的名称和 **描述** 。
3. 从“可用身份验证字段”中选择 **相应的字段，然后移至** “选择身份验证字段 ” 框。
4. 单击 **下一步**。

通知消息

1. 选择预定义 **等待时间的呼叫前通知** 或选择 **输入手动** 选项来设置等待时间。
2. 输入 **作为呼叫前通知传递的呼叫前通知消息** 。
3. **选择立即**接听呼叫、 **安排回**呼和 **拒绝呼叫**。 这些选项供客户为身份验证呼叫选择。 选择除拒绝呼叫 **以外的**至少一个选项。 如果选择了拒绝呼叫 **，请选择** 其他两个选项之一。
4. **输入在身份验证呼叫期间传递给客户的呼叫中通知消息** 。
5. 使用滑动条或手动输入重试次数 **以重新安排** 身份验证呼叫。
6. 单击 **保存**。

更新身份验证

1. 选择一个身份验证名称，然后单击 **作** Tab 下的 **编辑** 。
2. 更新相应的详细信息，然后单击 **保存**。

删除身份验证

1. 选择一个身份验证名称，然后单击 **作下的删除** 。
2. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

字段

字段	说明
名称	身份验证模板的名称
说明	所需的身份验证模板的相应描述
呼叫前通知	预定义等待时间
呼叫前通知消息	作为呼叫前通知传递的消息
通知后的作	为客户提供身份验证呼叫的选项，例如立即接收呼叫、安排回呼和拒绝呼叫
待命通知消息	在身份验证呼叫期间传递给客户的消息
重试以重新安排	允许输入重新安排身份验证调用的重试次数。 访问 + 和 - 按钮以更改数字。 此功能允许客户选择较晚的时间段来重新安排呼叫，如身份验证过程中所配置的那样盘子。 这样，将在选定的时间向客户发送新的呼叫前通知。 客户现在可以再次确定呼叫时间或重新安排呼叫时间。 此重新安排过程的执行次数可以与“重试重新安排”字段中描述的次数相同。 超过此限制，身份验证过程将被取消。
操作	允许编辑和删除身份验证

导出或导入活动

它允许您导出和导入广告系列的配置。 对于任何给定的活动，此过程仅包括“活动”页面、“系统配置”页面和“联系人策略”页面。

无法导入或导出合规性配置文件。 用户可以导入和导出所有模式和联系策略。 广告系列中选定的时区将在导入环境中自动启用。

注意：如果用户导入广告系列，则必须再次修改并保存该广告系列才能继续。

需要考虑的要点

导入/导出广告系列时，请注意以下信息：

- 渠道设置信息包含在导出和导入流程中，市场活动表单、脚本和呼叫指南除外。
- *时区使用类型和 时区运行时* 信息包含在导入/导出作中。 如果将广告系列从以前的版本导入到版本 4.2.1.2501，则无法导入 TimeZoneRunTime 详细信息。 用户必须手动选择要处理的时区。
- 如果将活动从以前的版本导入到版本 4.2.1.2501，则会自动激活绿区。
- 如果之前将 TimeZoneRunType 设置为 *继承*，导入后将更改为 *覆盖*，并且用户需要手动选择时区。
- 在导入/导出过程中，与广告系列模式和时区相关的数据不会自动更新。 对于任何导入的广告系列，用户必须编辑并保存广告系列，以确保反映更新的数据。
- 与外部服务器和短代码有关的信息包含在导出和导入作中。 如果任何营销活动映射到电子邮件或 SMS 的外部服务器，它将与营销活动一起导出，并作为流程的一部分导入。
- 合规性配置文件既不能导入也不能导出。
- 以下模块（如果映射到正在导入的广告系列）也会导入：业务成果、假日、个人资料、电子邮件、SMS 和身份验证。
- 可以导入和导出所有模式和联系策略。

导入广告系列

1. **选择导入** 单选按钮，然后单击 **选择文件**。
2. 选择要导入的文件，然后单击 **导入**。

导出广告系列

1. 选择导出 单选按钮。
2. 选择要导出的相应广告系列，然后点击 **导出**。

字段

导入和导出包括以下字段：

字段	说明
活动	市场活动名称。

活动组	广告系列组名称。
状态	导入联系人的状态（如果导入已完成或待批准）。
原因	导入联系人失败的原因。
导出	
活动	市场活动名称。
活动组	广告系列组名称。

活动和系统配置包括以下导入和导出选项卡：

活动

- 活动详情
- 业务参数
- AI 配置
- CSS
- 计划
- 电子邮件模板编辑器
- SMS 模板编辑器
- 其他配置

系统配置

- 模式
- 业务成果
- 假期
- 配置文件
- 电子邮件
- SMS
- 身份验证

广告系列类别

类别有助于将具有共同目标的广告系列分组。 市场活动类别可用于应用 DNC、NDNC 等条件。

创建广告系列类别

要制作广告系列：

1. 导航到 **广告系列类别**， 然后单击 **+ 添加广告系列类别**。
2. 输入 **市场活动类别的名称** 和 **市场活动类别的描述** 。
3. **如果用户使用发送网格服务器发送和接收电子邮件，请输入取消订阅组 ID** 。 如果未提供取消订阅标识，系统将分配“0”（零）作为字段的值。
4. 单击 **保存**。

更新广告系列类别

1. 选择一个广告系列类别，然后点击 **作** Tab 下的 **编辑** 。
2. 更新参数，然后单击 **保存**。

删除广告系列类别

1. 选择一个广告系列类别，然后点击 **作** Tab 下的 **删除** 。
2. 单击 **确认弹出窗口中的确定** 。

   注意：只要广告系列类别与至少一个广告系列映射，就无法删除该类别。

字段

此处列出了广告系列类别中使用的字段：

字段	说明
活动类别名称	广告系列类别的名称。 广告系列类别是一组凸轮。
广告活动类别说明	广告系列类别说明
操作	允许用户编辑和删除凸轮类别

取消订阅组标识	如果使用 SendGrid 服务器发送和接收电子邮件，请输入在 SendGrid 中创建的相应取消订阅 ID。 如果未提供取消订阅标识，系统将分配“0”（零）作为字段的值。

CPaaS 提供程序配置

注意：目前，Webex Contact Center 不支持此功能。

广告活动管理器支持使用外部 CPaas 服务提供商投放 IVR（无代理）广告活动。 用户可以配置服务提供程序的访问凭证。

配置 Twilio Flex

要将新的 CPaaS 提供商配置为 Twilio Flex，请执行以下作：

1. 单击添加 **CPaaS**。
2. **输入提供商名称**， 然后从下拉列表中 **选择** Twilio 。
3. **输入应用程序名称**。 这是应用程序用于进行呼叫的 Twilio Flex 应用程序名称。
4. **输入 CPaaS 提供程序提供的应用程序密钥** 以访问 CPaaS API。 私钥是当用户在 Twilio Flex 上创建应用程序时生成的。
5. **输入用于对用户进行身份验证的应用程序令牌** 。
6. 单击 **保存**。

   注意：此配置的网址会填充在 IVR 广告系列的 IVR 模板编辑器中。

配置 Nexmo

要将新的 CPaas 提供商配置为 Nexmo，请执行以下作：

1. 单击添加 **CPaaS**。
2. 输入提供商 **名称**， 然后从下拉列表中 **选择** 提供商供应商 **Nexmo**。
3. **输入应用程序标识**。
4. 单击 **私钥**， 然后选择一个私钥。
5. 输入 **API 密钥** 以访问 Nexmo API。
6. **输入为访问 Nexmo API 而提供的密钥** 。 私钥是在 Nexmo 上创建应用程序时生成的。

7. **选择要设置为来自语音活动的出站呼叫的出站主叫号码** 的 **Nexmo** 号码。

8. 单击获取 **Nexmo 号码**。 用户可以使用这些号码设置为语音广告系列的主叫号码。

9. 单击 **保存**。

   注意：此配置的网址会填充在 IVR 广告系列的 IVR 模板编辑器中。

更新 CPaaS 配置

1. 选择 CPaaS 名称并单击 **编辑**。
2. 更新相应的参数，然后单击 **保存**。

删除 CPaaS 配置

1. 选择 CPaaS 名称并单击 **删除**。
2. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

字段

字段	说明
名称	配置为使用应用程序处理 IVR 活动的 CPaaS 服务提供商的名称
平台供应商	CPaaS 服务提供商的供应商
应用程序	广告活动管理器用于处理 IVR 活动的 CPaaS 提供商的名称
操作	允许编辑和删除 CPaaS 配置
应用程序名称	Twilio 应用程序名称用于进行调用。 要生成应用程序名称，请登录您的 Twilio Flex 帐户并创建一个应用程序。 成功创建后，应用程序名称为有空。
应用程序密钥	由 CPaaS 提供商提供的用于访问 CPaaS API 的密钥。 在 Twilio Flex 上创建应用程序时会生成密钥。 下载私钥并将其存储在本地服务器中。 此私钥用于授权 Twilio Flex 呼叫。
应用程序令牌	用于对用户进行身份验证的应用程序令牌。 您可以从 Twilio Flex 应用程序为特定应用程序名称和密钥组合生成令牌。 在此处输入此令牌密钥。

应用程序 ID	用于进行呼叫的 Nexmo 应用程序 ID。 要生成应用程序 ID，请登录到您的 Nexmo 帐户并创建一个应用程序。 成功创建后，应用程序 ID 为有空。
私钥	允许选择应用程序的私钥

字段	说明
API 密钥	API 访问 API 的密钥
密钥	提供用于访问 API 的密钥。 私钥是在用户创建应用程序时生成的。 下载私钥并将其存储在本地服务器中。 此私钥用于授权呼叫。
获取 Nexmo 号码	允许使用号码设置为语音广告系列的主叫号码
出站主叫号码	对于来自语音摄像头的出站呼叫，要设置为出站主叫号码的号码 - paign

API 键

API 密钥功能有助于第三方应用程序安全访问广告活动管理器服务。 基本身份验证允许访问 Web 服务和 Web 套接字服务器。

创建 API 键

1. 导航到 **API 键** 并单击 **创建**。
2. 输入 API 键的名称和 **说明** 。
3. **API 密钥** 生成并填充 **在 API 密钥** 字段中。 将密钥复制到文件中。
4. 密钥将在 **“密钥** ”字段中生成和填充 **。** 将密钥复制到文件中。

   注意：仅当您创建 API 密钥时，用户才能看到密钥。 保存 API 密钥和密钥对后，密钥值将不可见。
5. 单击 **提交** 完成。

使用 API 键

您可以使用创建的 API 密钥作为访问 Web 服务和 Websocket 的凭据。

网络服务

通过采用 Base64 加密的基本身份验证协议将 API 密钥作为标头发送。 加密 API 密钥。

```
授权：基本（Base64 加密）（apikey：secretkey）
```

示例：

授权：Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

当客户端成功连接时，客户端会收到响应。

Websocket 连接

通过身份验证访问 Websocket：

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

示例：

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

哪里：

ApiKey–生成的 API 密钥密钥–生成的密钥。

使用 Base64 编码实用程序对 API 密钥 - 密钥对进行编码，并在请求中使用编码结果。

Websocket URL–这是 Websocket URL 和端口，因用户而异。 用户–请求访问 Websocket 服务器的客户端的名称。

当客户端成功连接时，客户端会收到响应。

删除 API 键

1. 选择 API 键并单击 **删除**。
2. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

字段

字段	说明
名称	分配给 API 键的名称

API 密钥	API 应用程序生成的密钥

字段	说明
创建日期	生成 API 密钥的日期和时间
删除	允许删除 API 键
密钥	显示密钥。 用户必须复制密钥。
Websocket URL	这是 Websocket URL 和端口，因用户而异。
用户	请求访问 Websocket 服务器的客户端的名称。

合规性条件生成器

注意：请联系 Cisco CSM 以启用此配置。

合规条件生成器（CCB）功能允许创建多个合规组，这些组根据地理状态或状态组进行组织。 这些合规规则可以应用于映射到各个广告系列的州法律组。 您的组织可以根据需要创建任意数量的法定合规性组。 合规条件在联系人送达以供拨号时生效。

建行使用情况

CCB 允许您执行以下作：

- 控制何时对通道和模式执行规则。
- 跨滚动天数或滚动小时应用规则。
- 创建尝试次数规则（例如，两天内三次尝试、五天内五次尝试等）
- 通过检查结果或尝试时间，为首次或最后一次尝试创建规则。
- 检查配置的尝试类型是否多样。
- 使用三个唯一 ID 和电话号码跟踪尝试。
- 在拨号规则中使用两个系统级业务字段。
- 检查同意或不同意。
- 配置交互类型 - 语音、语音邮件、电子邮件等在语音邮件中，您可以配置无消息、受限或无限制）。
    - 受限语音邮件是指呼叫者仅识别呼叫者而不是任何其他信息（如呼叫目的等）的邮件。

- 在非受限语音邮件中，呼叫者也可以留下其他信息。

- 使用 +、>、<等运算符。
- 自动、手动甚至关闭联系人控制重新安排逻辑。

建行集团

导航到 CCB >合规性条件生成器。

左窗格显示所有已配置的 CCB 组，右窗格显示条件。 您可以复制条件并在另一个 CCB 组中复制，然后删除 CCB 组。

右侧窗格显示为特定 CCB 配置的条件。 您可以展开以查看为此规则设置的条件。 您还可以使用添加规则按钮添加规则。 作按钮控制板包含可用于编辑、复制或删除为此 CCB 组项配置的规则的按钮。

添加建行组

要添加 CCB 组：

1. 单击新增 。
2. 输入合规性 **名称**。
3. 从“ **状态”或** “活动 **”选项中选择“合规性** 组类型 **”。**
4. **输入规则名称**。
5. **选择执行此规则的通道** 。 列出为此应用程序实例配置的所有通道以供选择。 您可以选择一个、多个或所有通道。
6. **选择执行此规则的模式** 。 将列出为此应用程序实例配置的所有模式以供选择。 您可以选择一种、多种或所有模式。
7. 为滚动 **输入** 一个数字，然后从下一个下拉列表中选择 **天** 或 **小时** 。 这表示该规则限制每滚动天数/小时的尝试次数。 例如，如果将图 7 表示为滚动天数，则应用程序会将拨号限制为超过 7 个滚动日的尝试次数。 这将设置呼叫规则。 后续步骤确定呼叫时应用的条件。
8. **如果选择** “州 **”作为合规组类型** ， **请选择“州法律组**”。 **如果选择 “营销活动”作为合规组类型** ， **请从“营销活动** ”和 **“类别** ”中选择 **“市场活动组**”。

9. **从下拉列表中选择一个唯一 ID** 。 此处列出了创建的所有唯一 ID。 有关如何创建唯一 ID 的详细信息，请参阅 全局 业务参数 。
10. **从下拉列表中选择有效模式** 。 为所选通道创建的所有模式都是 lis- 的。 您可以选择一种、多种或所有模式。
11. **从下拉列表中选择检查类型** 。 选项包括“尝试”、“首次尝试”或“最后一次尝试”。

12. 如果所选的检查类型为 **“尝试”**，请执行以下作：
    a. 从“ **检查”** 下拉列表中选择一个合规性结果组。 此列表包含为 CCB 创建的所有合规性结果组。
    b. **从以下选项中选择一个运算符** ：完全等于、小于或等于、大于、大于或等于或不等于。
    c. **输入应用程序必须检查的值** 。
13. 如果所选的检查类型为 **“首次尝试** ”或 **“最后一次尝试**”，请执行以下作：
    a. 从检查下拉列表中选择 **时间** 或 **结果** 。 该列表包含为建行创建的所有协调结果组。
    b. **从以下选项中选择一个运算符** ：完全等于、小于或等于、大于、大于或等于或不等于。
    c. 输入时间或在值 **字段中选择** CCB 结果组 **。**
14. 如果不满足上述条件，请从“选择作”下拉列表中选择一个选项。 将列出以下作：
    a. 密切接触 - 关闭联系人。 不再尝试拨号。
    b. 重新安排 - 应用程序将重新安排联系人。 填写“天”、“小时”和“分钟”字段以重新安排联系人。
    c. 自动重新安排 - 如果还有剩余的尝试并在法律允许的时间内，应用程序会自动重新安排以自动拨出。 自动重新 安排将覆盖联系策略，并查找最早的有空呼叫时间。
15. 单击 **保存**。 这些规则现在在拨号时应用。

添加更多条件

1. 您还可以根据各种其他地理法规添加更多条件。 例如，某些州会规定基于时间的呼叫条件 - 如果未付金额的到期时间超过 X 天，则尝试次数为 N 次，如果未付金额在不到 X 天内到期，则尝试次数不受限制。
2. 单击 **条件生成器上的添加** 。 这将打开一个下拉列表，其中显示选项尝试、字段和同意。
3. **AND** 运算符会自动激活。
4. 如果所选的检查类型为“尝试”，请执行 步骤 10 到 步骤 13。
5. 如果您选择同意 ，请执行以下作：
    a. **从下拉列表中选择一个唯一 ID** 。 选项包括 CustomerID、OrderID、Deliv- eryID 和 ModeValue。 这用于根据模式值或所选的唯一 ID 筛选同意。

b. **从下拉列表中选择同意或不同意** 。 这决定了规则是应用于 PEWC 联系人还是非 PEWC 联系人。

c. **运算符** 是预先选择 **的，因为正好等于**。

d. 为字段输入一个 **值** 。 从是 **或** 否 **中选择**。

6. 执行 步骤 12 到 步骤 13。

添加合规性结果组

导航至 **CCB** > **合规结果组** Tab，为合规条件构建器添加结果组。

1. 单击新增 。
2. 在“ **可用成果** ”部分中，所有 **电话和 业务成果** 均按“可”页列出。
3. 对于 **“电话会议结果”**，展开每种模式以列出该模式下的结果。
4. 对于 **“业务成果**”，展开“结果组”以查看结果列表。
5. 从左窗格中选择一个、多个或所有结果，然后使用 **>** 或 **>>** 按钮将这些结果移动到“所选结果”部分。
6. 单击保存 完成作。
7. 要取消选择任何结果，请在编辑模式下打开组，然后使用**< or << 按钮将** 一个、多个或所有结果移出组。

添加合规性设置

导航至 **CCB** > **合规性设置** Tab 以配置回拨和 AEM 呼叫的合规性设置。

1. 在“ **合规性设置”** 部分中，您可以执行以下作：
2. TURN **日志回拨呼叫** 打开，以在提供联系人进行拨号时将 NCB 和 PCB 呼叫视为合规性尝试。
3. TURN **日志 AEM 呼叫** 打开 ，以在交付联系人进行拨号时将 AEM 呼叫视为合规性尝试。

个人身份识别保护

个人身份信息（PII）保护允许您保护客户的特定信息。 您可以隐藏客户的特定信息，如姓名、地址、电子邮件、电话号码等。

您可以隐藏以下字段的值：

- 唯一标识符 - 列出所有唯一标识符。
- 业务字段 - 列出所有全局业务参数。
- 模式 - 列出所有定义的模式。

唯一标识符

执行以下步骤：

1. 导航到 **唯一标识符**。
2. 选择适当的字段并启用 **掩码视图** 以隐藏字段值。 如果启用 **蒙版视图**， **将自动启用蒙版导出** 。 **掩码导出** 会在导出报表时隐藏该值。
3. 如果未 **启用蒙版视图** ， 则无法启用 **蒙版导出**。

业务领域

执行以下步骤：

1. 导航到 **业务字段** 以查看全局业务参数。
2. 选择适当的字段并启用 **掩码视图** 以隐藏字段值。 如果启用 **蒙版视图**， **将自动启用蒙版导出** 。 **掩码导出** 会在导出报表时隐藏该值。
3. 如果未 **启用蒙版视图** ， 则无法启用 **蒙版导出**。

模式

执行以下步骤：

1. 导航到“模式 ” 以查看模式。
2. 选择适当的字段并启用 **掩码视图** 以隐藏模式值。 如果启用 **蒙版视图**， **将自动启用蒙版导出** 。 **掩码导出** 会在导出报表时隐藏该值。
3. 如果未 **启用蒙版视图** ， 则无法启用 **蒙版导出**。

Webex Contact Center 拨号器

使用拨号器配置选项配置您的 Webex Contact Center 拨号器以与广告活动管理器配合使用。

1. 导航至 **“拨号程序配置** ”页，然后单击 **添加** 按钮。
2. 输入 **此拨号程序的拨号器名称** 。
3. 输入 **拨号程序的描述** 。
4. **输入组织标识**。 这是 Cisco 为 Webex Contact Center 拨号程序生成的唯一 ID。
5. **输入管理 URL**。 这是管理 API 的基本 URL，由 Cisco 提供。 这有助于用户将其团队、代理和其他实体与 Campaign Manager 应用程序同步。
6. **输入拨号程序 URL**。 这是拨号程序 API 的基本 URL，由 Cisco 提供，用于启动或停止渐进式活动。
7. **输入 DAL URL**。 这是数据层 API 的基本 URL，由 Cisco 提供，用于获取联系人分配。
8. 单击 **保存**。 导航到“拨号程序列表”页面–拨号程序现已列出。 单击动作面板中的编辑。
9. **将列出所有电话结果并** 映射到在 Webex Contact Center 上创建的拨号程序结果。 如果要将业务成果（创建于 Webex Contact Center，专门到租户）映射到这些拨号程序成果，请单击特定结果的“编辑”按钮。 选择业务成果。

   注意：对拨号器设置所做的任何更改都需要新的同步才能检索 Webex Contact Center 拨号器上的所有结果。

   注意：如果 Cisco 端点未启动并运行或令牌过期，则尝试在电话页面上映射业务结果会导致错误。 应用程序将显示一条消息，指示作失败，并且拨号程序同步状态更新为失败。 要解决此问题，用户必须手动执行“保存并同步”以恢复功能。
10. 转至安排 Tab 为拨号程序设置自动同步。 拨号器上的信息（例如全球业务字段）会根据设置自动同步到活动管理器应用程序。
11. 要同步信息，请在自动同步开关上按 TURN。
12. 从以下选项中选择频率：
    a. 计划–选择触发时间（以 UTC 为单位）以每天在计划的时间将拨号程序与活动管理器应用程序同步。

b. 间隔–选择此选项以配置同步间隔（以分钟为单位）。 您可以选择时间间隔（15 分钟到 480 分钟）。 同步按计划的时间间隔进行。 例如，如果将间隔设置为 60 分钟，则每小时进行一次同步。

13. 单击 **保存**。

联系策略

联系策略是指通过多个渠道或多个号码与客户有效互动的方法。 它涉及创建一个框架，用于活动中的数字序列或通道，确定允许的重试次数，调整每个号码和频道的可调用时间，以及为尝试的每个结果定义重新安排策略。

单击 **左侧导航菜单中的联系人策略**， 打开“联系人策略”页面。 在网格中，列出了

有空联系策略及其各自的详细信息。

字段	说明
名称	联系人策略的名称。
策略类型	联系人策略的类型。 • 简单 • 高级 • 高级（已覆盖）
说明	联系策略的描述。
模式	联系策略的模式。 单击 此处 获取详细信息，以根据需要添加更多模式。
操作	要采取的行动。 要了解更多信息，请单击 此处。

添加模式

在显示联系人策略的网格中，单击 **“模式 ”**下拉列表以查看映射到此联系人策略的所有模式。

1. 在展开 **的联系人策略模式** 弹出窗口中，您可以执行以下作。

2. 单击 **添加模式** 并配置联系人策略。 按照模式 **中给出的说明**进行作。

3. **使用开/关** 开关按钮成功激活/停用模式。

   注意：此功能仅有空 **用于简单策略**， 不适用于 **高级** 。

4. **点击编辑** 按钮，修改联系人策略页面。
5. 单击 **“复制** ”按钮后，将显示有空未使用的模式 - 语音摄像头的语音模式，SMS 活动的 SMS 模式，电子邮件活动的电子邮件模式和自定义广告系列的自定义模式。 您可以从下拉列表中添加所需的模式，然后单击 **保存**。
6. 单击 **删除** 以删除所需的模式。

操作

〖 **联系人策略作**』 列显示两个按钮：

a. **复制** - 使用此按钮可复制整个联系人策略，包括映射模式和配置的电话结果。

b. **删除** - 使用此按钮删除联系人策略。

注意：如果您已映射与此联系人策略关联的任何模式或将此联系人策略映射到任何广告系列，则无法删除此联系人策略。

联系人策略 - 类型

应用程序支持三种类型的联系策略：

简单策略：简单的策略很容易配置。 此策略允许您根据权重按顺序配置要一次尝试一个的模式。 重复循环，直到配置的循环数完成。

高级策略：高级策略允许您定义复杂的重试规则。

回调策略：回调策略不适用于当前版本。

联系人策略创建

按照下面列出的步骤创建联系人策略。

添加联系人策略

1. 单击添加 **联系人策略**， **将显示联系人策略名称** Tab。

小部件 1 - 联系人策略名称

2. 输入联系人策略的名称和 **描述** 。
3. 从简单 、高级 **或**回 **呼中选择**联系人策略类型。

4. TURN 如果要控制向同一联系人发送多封电子邮件和短信，请开启 # **SMS** 限制多封电子邮件和 #。

   注意：打开此开关意味着应用程序仅向特定广告系列的联系人发送一封电子邮件或 SMS。

5. 单击 **下一步** 导航至 **选择模式** 微件。

小组件 2 - 选择模式

1. 从下拉列表中选择一种 **模式** 。

   注意：如果您没有适用于此联系人策略的模式，请单击“添加”按钮创建新模式。

2. 使用弹出时间面板 **选择此联系人策略可作的时间范围** 。
3. 使用滑块为此联系人策略配置 **模式重试** 。
4. TURN **PEWC** 打开 以启用 PEWC 以实现此联系策略。

   PEWC 或事先明示书面同意是一种合规性，要求电话推销员在自动拨号或预先录制的无线号码电话营销呼叫和住宅固定电话的预先录制通话时，必须事先获得被叫方的明确书面同意。

   注意：要交付联系人，您需要 TURN ADM 活动的 PEWC 开关打开。

5. 如果在联系人策略名称下启用 **高级** 联系人策略类型， **则会出现过渡重试**开关。 TURN 打开以 为此联系人策略启用以下转换字段。

   a. **使用“转移尝试”** 滑块固定此联系人策略的转移尝试次数。

   b. **使用“过渡持续时间（天）** ”滑块设置此联系人策略的过渡天数。

6. 对于切换到回 **呼切换时的保留模式重试，** 您可以执行以下步骤。

   a. **在 ON** 位置，当联系人切换到回呼策略时，此模式的剩余重试次数将保留。

   b. **在 OFF** 位置，当联系人切换到回拨策略时，重试计数初始化为零。

7. 单击 **上一** 页以随时导航至上一屏幕。
8. 单击“下一步 **”** 导航到“ **电话结果** ”Widget。

小组件 3 - 电话服务结果

“ **电话结果”** Widget 包含“结果”列表。 在这里，您可以为网格中列出的每个结果配置联系策略。

1. 使用“ **搜索”框** 搜索任何特定结果。
2. 单击标题行中的“结果 **”**，按升序或降序对结果排序。
3. 单击所需的行进行所需的更改并修改详细信息。 所有行都加载默认值
4. 从号码面板中，选择要 **为此结果重新安排呼叫的重新安排时间（D：H：M**）。
5. 在数字面板中，为此结果选择 **最大重试** 次数。

   注意：这仅适用于 **高级** 联系策略。

6. 从数字面板中，选择 **此结果的优先级** 。 应用程序根据高优先级将联系人传送到拨号器。
7. **选择分支模式** 和另一种模式以联系联系人。

   注意：这仅适用于 **高级** 联系策略。

8. **如果同一代理在回呼中为客户提供服务，请选中保留 PCB** 复选框。

   注意：这不适用于当前版本。

9. **如果要根据此结果关闭联系人，请选中“关闭联系人** ”复选框。
10. **如果要删除联系人策略和结果组合的模式，请选中删除模式** 复选框。
11. 单击 **上一** 页随时导航至上一屏幕。
12. 单击保存 **并添加其他模式** 以保存联系人策略。
13. 单击 **保存** 以完成联系人策略的配置。

模式管理

模式指示可用于发起对话的不同通信通道。 对话式互动中使用的常见模式包括基于文本的聊天和通过客户编号、电子邮件等进行的基于语音的交互。

您可以通过禁用所选模式、更改模式允许的重试次数或更改模式的可呼叫时间来管理映射到联系策略的模式。

简单的联系策略

映射的模式如下所示。

在上面的“模式”屏幕中，您可以执行以下作：

1. 拖放模式以更改优先级。
    a. **启用/禁用** 模式 - 联系人不会传送到禁用模式。 如果安排者必须将联系人重新安排到禁用模式，则会根据更高的优先级将该联系人重新安排到下一个活动模式。
    b. 此模式的开关开/关受以下条件约束：
        - 当模式关闭时，它将停用。 电话号码不会被删除。 当模式切换回开启时，联系人将拨入此电话号码。
        - 所有合规性相关验证均在联系人上传时应用。 不考虑模式状态 - ON 或 OFF。
        - 如果这是最后一种模式，则该循环被视为已完成。 应用程序在下一个循环中继续拨号。
2. **复制/删除** 模式。
3. **单击您要编辑的模式旁的编辑** 按钮。 应用程序将您带到小组件 2 - 选择模式向导。 您可以执行以下操作：
    a. 更改模式的可呼叫窗口 -
        - 对于简单的策略，为一种模式更改此设置会为其他模式复制相同的时间。
    b. 增加/减少模式重试 - 一种模式中的任何更改都会复制到为联系策略配置的所有模式中。这也会影响周期重试的处理方式。
        - 例如，简单联系人策略中有三种模式（A、B 和 C），重试计数为 1。配置的周期数为 2。应用程序拨出所有模式一次以完成第一个周期。 然后第二个周期拨号开始。在增强策略下，假设用户已将模式重试增加到 2 - 这意味着所有模式都可以拨打两次。 根据优先级，拨打 A 两次，B 拨打两次，C 拨打两次以完成一个循环。 如果配置了两个周期，则每个模式将根据优先级拨打四次 - 每个周期两次。
4. 单击保存 完成作。

高级联系策略

映射的模式如下所示：从上面的模式 **屏幕中**， 您

可以：

1. 拖放模式以更改优先级。
2. **启用/禁用** 模式 - 启用或禁用模式相当于覆盖特定模式的配置控制策略。 联系人不会传送到未覆盖（即禁用）的模式。 联系人仅传递到处于活动状态（即被覆盖）的模式。 如果重新安排程序必须将联系人重新安排到未覆盖（即非活动）的模式，则会根据优先级将该联系人从最高覆盖模式拨出。
3. **复制/删除** 模式。
4. **单击您要编辑的模式旁的编辑** 按钮。 应用程序将您带到 **小组件 2 - 选择模式** 向导。 您可以执行以下操作：
   a. 更改模式的可呼叫窗口。
   b. **增加/减少** 模式重试次数
   c. 单击保存 完成作。

许可证

Campaign Manager 提供许可证订阅模式。 许可证费根据计费周期内的最大用户数、联系人尝试次数或登录时消耗的分钟数计费。 订阅许可证对购买数量没有限制，并相应地收取超额费用。 按预先约定的频率进行计费。

许可证必须在许可证文件中提及的日期到期时续订。 如果许可证到期时未续订，管理员将无法登录。 但是，该应用程序将继续工作 12 小时，处理和交付联系人。 12 小时后，它将停止将联系人传送至拨号程序。

查看许可证报告

1. 单击许可证 **以查看 打开的并发登录报告** 。
2. **输入开始日期** 和 **结束日期** 以显示定义时间段内的报告。
3. 单击 **显示**。 该报告包含一个网格，显示管理端口 、监控端口 **和**代理端口 **的**已用许可证数。
4. 单击导出 **以** 下载报告。

许可上传

注意：上传功能并非适用于所有款式/规格。

用户可以上传许可证并查看其详细信息。 导航至 **许可证** > **上传**。 浏览文件并单击 **打开**。

将显示以下字段：

字段	说明
许可详细信息	显示用户详细信息： • 管理员 - 此许可证条款允许的具有管理员角色的允许登录用户数。 • 主管 - 根据此许可证的条款，允许的具有主管角色的登录用户数。 • 代理 - 此许可证条款允许的具有代理角色的允许登录用户数。
许可使用情况	显示当天的许可证使用情况详细信息： • 管理员 - 当天允许登录的管理员用户数。 • 主管 - 当天允许登录的主管数。 • 代理 - 当天登录的允许代理数。
许可功能	在此许可证上有空的应用程序功能列表。

许可证冲突

在以下情况下，应用程序将显示静态警报：

- 在许可证到期前几天配置的许可证到期日期和时间倒计时。
- 停止日期倒计时。

代理许可证计算

以下示例说明如何执行代理许可证计算：

广告系列 A 映射到一个或多个广告系列管理器广告系列。 我们有 10 个代理映射到此活动 A。许可证管理器服务每隔 15 分钟轮询一次来自 AWS end 的代理计数信息，以更新许可证使用情况。 一天中任何时候登录的代理的最高数量用于计算使用的许可证数量。

如果有 7 名代理在上午 08：00 到中午 12：00 之间登录，那么在中午 12：00 到 03.00 PM，在 3.00 PM 和 5.00 PM 之间登录了 5 名代理 - 当天的代理数量估计为 9。除代理注销状态外，在向活动管理器轮询代理计数信息时，会考虑其他代理状态。 许可证报告中也会有空此信息。

使用情况报告

导航至 **许可证 > 使用**。 使用报告显示三种类型的量化报告：

并发代理报告

计费基于日历月中任何给定日期的最高登录次数。

例如，三个代理（A1、A2 和 A3）在第一天登录，三个代理（A1、A4 和 A5）在第二天登录，三个代理（A6、A7 和 A8）在第 3 天登录。 在这种情况下，客户将根据最高登录次数计费，即 3，因为不同的代理已登录，最高代理数仍为 3。

代理使用报告

该报告在每月的一行中显示唯一代理登录名。

指定代理报告

此报告还显示唯一代理登录次数，但每日一次。

例如，三个代理（A1、A2 和 A3）在第一天登录，三个代理（A1、A4 和 A5）在第二天登录，三个代理（A6、A7 和 A8）在第 3 天登录。 客户按唯一代理登录名计费，在本例中为 8 个。

注意：使用报告根据预配过程中执行的配置设置和合同条款显示详细信息。
请联系我们的预配置团队了解更多详情。
SaaS 模型的计费基于计费类型执行，例如并发代理、指定代理或代理使用情况和在合同流程中签署的最低承诺数。

查看使用报告

设置时间过滤器以查看报告：

1. 输入特定的 **年份** 以查看其他年份的数据。 缺省情况下，该报告显示当年的数据。 每月的报告显示在单独的 Tab 中。 第一个 Tab 将播放当前月份的数据，而前几个月的数据有空在后续选项卡中。
2. **选择自定义日期范围**。
3. **单击开始日期** 以选择开始日期和时间。
4. **单击结束日期** 以选择结束日期和时间。

   注意：默认情况下，“开始日期”和“结束日期”字段显示当前日期以及上次打开“使用报告”页面的时间。
5. 单击显示 **获取** 报告。
6. 单击“刷新 ” 将数据刷新为当前值。

7. 单击导出 **以** 下载报告。 在出现的弹出窗口中选择要下载的报告类型（摘要和代理）。

a. 摘要（默认选择）- 此报告类型具有与应用程序中重新发送的 rep- 相同的数据列。 除了每个持续时间列外，导出的文件还有一个额外的列，显示转换为秒的相应持续时间。

b. 代理 - 此报告类型仅相应地包含帐单日期、代理名称、登录名和代理处理的呼叫持续时间。

c. 如果在筛选器中选择“年份”选项，请选择所需的月份。

8. 单击 **导出**。

报告字段

字段	说明
指定代理总数	
日期	填充使用情况数据的日期。
许可证类型	给定月份消耗的许可证类型。 这可以是“基本”或“高级”。 否则，基本许可证持有者在启用至少一项 AI 功能（例如 P2P 和 BTTC）时被视为高级许可证。
登录次数	登录总数。
处理的呼叫总数	给定日期内代理处理的呼叫总数。
实际呼叫持续时间	给定日期内代理处理的所有呼叫的实际总持续时间。 它是呼叫从开始到结束所消耗的持续时间。
计算呼叫持续时间	给定日期内代理处理的所有呼叫的总计算持续时间。 它是每个呼叫持续时间的舍入值的总和。 呼叫持续时间的舍入值在后端配置为秒和分钟。
总活动持续时间	给定日期内所有已登录代理的总活动持续时间。 它是给定代理保持活动状态（如就绪、呼叫中等）的持续时间。
总登录持续时间	给定日期内所有已登录代理的总登录持续时间。
主管登录总数	在给定日期内登录 con- sole 的主管总数。
数字交易	

SMS	显示给定日期发送的活动 SMS 的数量。

电子邮件	显示在给定日期发送的市场活动电子邮件数量。
社交媒体	显示指定日期内与营销活动相关的社交媒体参与度。
已消耗的总单位数	给定日期的数字交易单位总数。 单位的价值在后端计算。 例如，一个单元可以配置为 100 个数字交易。
身份验证	
主身份验证总数	给定日期内发送的呼叫前验证请求总数。
已验证的主身份验证	给定日期内成功的呼叫前身份验证总数。
辅助身份验证总数	给定日期内进行的待命身份验证总数。
已验证辅助身份验证	在给定日期内完成的成功待命身份验证总数。
事务总数	在指定日期处理的所有交易的总计数。

用户

用户管理对于授权不同用户（例如管理员、接线员和其他联络中心用户）的访问权限至关重要

分配给用户的角色（如管理员和主管）定义了他们在应用程序中的作。 在某些情况下，主管可以扮演拨号程序经理的角色。 在广告活动管理器中，您可以创建用户、分配角色并相应地映射其职责。

创建用户

当设置团队创建租户时，默认情况下会创建一个超级用户。 要创建其他用户，租户可以使用超级用户登录广告活动管理器。

创建以下类型的用户以创建其他用户。

用户 - 您在此处创建的用户可以使用 SQL 身份验证或 Windows 身份验证来访问应用程序。

域用户 - 您在此处创建的用户也是在指定域上创建的。 此处为这些用户设置的密码也可用于访问域。

SSO 用户 –在第三方 SSO 身份提供程序上为单点登录（SSO）用户配置为使用 SSO。 此方法使 SSO 用户能够使用一组凭据登录多个网站。

单击 左侧导航页面菜单中的用户以打开用户页面。

字段

字段	说明
用户 ID	显示用户的用户 ID
用户名	显示用户的名称
住宅电话	显示用户的 Home 电话号码
移动	显示用户的手机号码
电子邮件	显示用户的电子邮件标识
操作	列出要执行的作。

创建用户

要添加新用户：

1. 单击添加 **用户**。 **此时将填充用户名和密码和用户信息** 标签页。
2. **输入用户名**。
3. **从以下选项中选择用户类型** ：
   a. **管理员** - 用户是应用程序的管理员，对所有模块具有完全权限。
   b. **用户** - 用户是管理员，仅具有受限权限。
   c. **控制作员** - 用户是控制作员，有权访问控制 Agent Desktop。
   注意：有空目前不适用于 Webex Contact Center。
4. 对于“身份验证类型”，请选择“ **数据库身份验证**”。

   这种由用户名和密码组成的标准认证方法用于不同的数据库系统。 SQL Server 的实例可以有多个具有不同用户名和密码的用户帐户（使用 SQL 身份验证）。 SQL 身份验证是共享服务器上的首选，其中各种用户可以访问各种数据库。 SQL 当客户端（远程计算机）连接到

SQL 服务器的实例时，不是在执行客户端的计算机上，则需要进行身份验证。

注意：这种类型的身份验证不提供与密码组成或密码过期相关的密码策略功能。 对于有效的密码策略，请使用 Windows 身份验证。 域管理员可以强制使用域密码策略来访问应用程序。

5. **如果验证类型为“数据库身份验证 ”， 请输入密码**以访问 SQL 服务器。 此字段为必填项。
6. 如果身份验证类型为 **“数据库身份验证 ”**，请重新输入以 **确认访问**SQL 服务器的密码。 此字段为必填项。

   注：
   如果选择“Windows 身份验证”，“密码”和“确认密码”字段将被禁用。 如果用户在 Campaign Man- ager 上处理 Salesforce CRM 营销活动，请继续执行步骤 9 到 13。 否则请跳至步骤 14。
7. 如果 **将身份验证选为 Windows 身份验证 ， 请输入域名**。 如果选择了“数据库身份验证”，则禁用此选项。
8. 启用 **SF 凭证** 切换图标（如果用户处理 SF CRM 活动）。
9. **输入 SF 用户名**。
10. **输入 SF 密码**。
11. **输入 SF 令牌详细信息**。

    注意 ：SF 令牌不是必填字段。 如果未输入令牌，SF 应用程序将根据上面配置的“SF 用户名”和“SF 密码”字段验证用户。
12. 单击“验证 SF 凭据 **”** 以完成用户身份验证。
13. 如果允许用户并发登录应用程序，请将并发登录开关 **设置为 ON** 。 如果将此开关 **设置为 OFF,** 应用程序会在收到确认后将用户从先前的登录中注销。
14. 导航到“ **用户信息”** 部分。

用户信息

1. **输入用户的 Home 电话号码** 。
2. **输入用户的手机** 号码。
3. **输入用户所属的城市** 。
4. 输入用户来自的 **省/自治区** 。

5. **输入 Home 位置的邮政编码** 。
6. 输入用户的 **电子邮件地址** 。
7. 填写 **地址 1** 和 **地址 2** 字段。

8. 输入任何 **注释。**
9. 单击保存 完成作。

导航到 **“角色映射** ”部分以将角色映射到此用户。

创建域用户

要添加新用户：

1. 单击添加 **用户。** **此时将填充用户名和密码和用户信息** 标签页。

用户名和密码

2. **输入用户名。**
3. **从以下选项中选择用户类型** ：
   a. **管理员** - 用户是应用程序的管理员，对所有模块具有完全权限。
   b. **用户** - 用户是管理员，仅具有受限权限。
4. 对于“身份验证类型”，请选择“ **Windows 身份验证**”。

   Windows 身份验证 - 这通常是活动域身份验证。 当域用户登录到应用程序时，通过将用户名/密码组合与给定的域和授予的访问权限相匹配来建立身份验证。
5. **输入域名。**
6. “密码 **”** 和“ **确认密码** ”字段已被禁用。 应用程序根据域密码对用户进行身份验证。
7. 启用 **Salesforce 凭证** 切换图标（如果用户处理 Service Cloud 语音营销活动）。
8. **输入 Salesforce 用户名。**
9. **输入 Salesforce 密码。**
10. **输入 SalesforceToken 详细信息。**

注意 ：“Salesforce 令牌”不是必填字段。 如果您未输入令牌，服务云语音应用程序会根据上面配置的 Salesforce 用户名和 Salesforce 密码字段验证用户。

11. 单击“验证 SF 凭据 **”** 以完成用户身份验证。

12. 如果允许用户并发登录应用程序，请将并发登录开关 **设置为 ON** 。 如果将此开关 **设置为 OFF,** 应用程序会在收到确认后将用户从先前的登录中注销。
13. 导航到“ **用户信息”** 部分。

用户信息

14. **输入用户的 Home 电话号码** 。
15. **输入用户的手机** 号码。
16. **输入用户所属的城市** 。
17. 输入用户来自的 **省/自治区** 。
18. **输入 Home 位置的邮政编码** 。
19. 输入用户的 **电子邮件地址** 。
20. 填写 **地址 1** 和 **地址 2** 字段。
21. 输入任何 **注释。**
22. 单击保存 完成作。

创建 SSO 用户

要添加新用户：

1. 单击添加 **用户**。 **此时将填充用户名和密码和用户信息** 标签页。

用户名和密码

2. **输入用户名**。
3. **从以下选项中选择用户类型** ：
   a. **管理员** - 用户是应用程序的管理员，对所有模块具有完全权限。
   b. **用户** - 用户是管理员，仅具有受限权限。
4. 对于身份验证类型，请选择 **SSO**

   SSO - 这是单点登录协议。 这些用户是在第三方身份验证服务提供商上配置的。 当用户登录到应用程序时，用户名和密码的验证由 SSO 标识服务提供程序完成。 成功验证后，用户将获得对应用程序的访问权限。
5. **密码**、 **确认密码**和 域名字段已被禁用。 应用程序通过第三方 SSO 提供程序对用户进行

身份验证。

6. 启用 **SF 凭证** 切换图标（如果用户处理服务云语音营销活动）。
7. **输入 SF 用户名**。
8. **输入 SF 密码**。

9. **输入 SF 令牌详细信息**。
10. **注意** ：SF 令牌不是必填字段。 如果您未输入令牌，服务云语音应用程序会根据上面配置的 SF 用户名和 SF 密码字段验证用户。
11. 单击“验证 SF 凭据 **”** 以完成用户身份验证。
12. 如果允许用户并发登录应用程序，请将并发登录开关 **设置为 ON** 。 如果将此开关 **设置为 OFF,** 应用程序会在收到确认后将用户从先前的登录中注销。
13. 导航到“ **用户信息”** 部分。

用户信息

14. **输入用户的 Home 电话号码** 。
15. **输入用户的手机** 号码。
16. **输入用户所属的城市** 。
17. 输入用户来自的 **省/自治区** 。
18. **输入 Home 位置的邮政编码** 。
19. 输入用户的 **电子邮件地址** 。
20. 填写 **地址 1** 和 **地址 2** 字段。
21. 输入任何 **注释。**
22. 单击保存 完成作。

角色

单击“角色 **”** 以查看“角色”屏幕，其中列出了应用程序上有空角色。 要创建

角色，

1. 单击添加 **以** 打开 **角色信息** 屏幕。
2. **输入角色名称**。
3. **输入描述** 并单击 **保存**。

角色映射

创建角色后，您可以使用映射功能映射角色。

“ **角色权限映射** ”部分包含各种权限，您可以根据应用程序功能（如市场活动、联系人策略等）将这些权限映射到角色。

1. 若要映射角色，请单击“编辑 ” 到要映射的特定角色。
2. 此时将显示“ **配置角色** ”屏幕，其中包含“角色信息和权限映射”部分

下面给出的“权限列表 ”表列出了有空映射到用户的权限。 并非所有权利都适用于此处列出的每个项目。此外，很少有其他权利适用于应用程序的特定方面。

权利列表 - 表

#	权利	说明
1	创建	允许用户创建新实体。
2	更新	要编辑/更新现有实体的用户。
3	删除	允许用户删除所选实体。
4	查看	用户只能查看选定的实体。
5	上传	允许用户将数据上传到与该功能相关的应用程序。
6	配置	用户可以配置与所选功能有关的详细信息。
7	保存	允许用户保存新的创建/更新数据。
8	执行	允许用户对此实体执行运行时活动。 例如，用户可以执行市场活动（将市场活动状态从“停止”更改为“开始”，反之亦然）。
9	使	允许用户启用/禁用实体。 例如，用户可以启用广告系列组。
10	复制	用户可以创建实体的副本。 例如，用户可以创建广告系列的副本。

有关应用程序各个方面允许的映射的详细信息，请参阅 **权限映射** 表。

权限映射 - 表

角色	权利	说明
用户	创建、更新、删除、查看	允许用户管理系统中的用户帐户。

角色	创建、更新、删除、查看	允许用户管理系统角色和权限。

广告系列组	创建、更新、删除、查看、执行、联系参数、时区、历史报告	用户可以管理活动组的各个方面，包括联系人参数、时区和历史报告。 可以根据特定的组类型（例如渐进式）分配权限 **注意**：如果您为“历史报告”提供权限，则可以在“历史 Beta 报告”中查看广告系列组。 这适用于摘要报告、详细信息报告和回拨报告。
活动	创建、更新、删除、查看、执行、业务参数、服务器脚本、联系人选择策略、CSS 计划、运行时调度、联系人列表、管理联系人、同步、活动摘要、SMS Tem-plate、时区、链接、假日、表达式生成器、活动目标、联系人模式计划、电子邮件模板、IVR 模板编辑器、电话结果、AI 配置、联系人阈值、拨号器设置、历史报告	用户可以管理所有与活动相关的配置，并执行查看历史报告和管理拨号合规性设置等作。 权利可以适用于所有或特定的广告系列。 **注意**：如果您为历史报告提供权限，则可以查看历史 Beta 报告中的广告系列。 这适用于摘要报告、详细信息报告和回拨报告。
业务拓展	创建、更新、删除、查看	允许用户定义和管理业务 是结果，对母公司业务成果具有特殊权利。
呼叫策略	创建、更新、删除、查看	允许用户管理联系方式

		策略在系统内处理。您还可以提供特定到默认的呼叫策略。
应用参数	更新，查看	允许用户修改和监控系统范围的应用程序参数。
合规	上传	允许用户上传与合规性相关的联系人，例如“请勿呼叫”（DNC）列表和全国 DNC 列表。
时区	更新，查看	允许用户管理时区配置以符合拨号要求。
假期	创建、更新、删除、查看	允许用户定义和管理凸作的时间表。
全局上传	查看，配置	允许用户设置和管理全局联系人上传配置。
州法律	创建、更新、删除、查看	允许用户管理基于州法律的拨号合规性规则。
模式配置	创建、更新、删除、查看	允许用户构思和管理不同的通信模式，如 SMS 或电子邮件。
网址	更新、查看、创建、删除	允许用户管理系统中使用的 URL。
报告	查看	允许用户查看摄像头、组和代理的系统报告，包括历史报告。 你

		需要选择一个或多个才能在左窗格中查看历史测试版部分。
警报器	更新，查看	允许用户管理应用程序中配置的警报。
州/区/邮政编码	保存、删除、上传、查看	允许用户管理州、地区和邮政编码配置。
RPC 尝试计数器	查看，保存	允许用户跟踪和更新重试尝试计数器。
电子邮件	创建、更新、删除、查看	允许用户管理电子邮件配置，如 SMTP、POP3 和 IMAP 服务器详细信息。
SMS	创建、更新、删除、查看	允许用户管理 SMS 配置，例如网关服务器 IP 和身份验证详细信息。
尺寸	创建、更新、删除、查看	允许用户管理系统尺寸。
配置文件	创建、更新、删除、查看	允许用户管理用于上传联系人和清理上传的个人资料。
统一列表	使	允许用户将营销活动启用为统一列表营销活动。
许可证	查看	允许用户查看许可证信息。
网络服务	授予访问权限	允许用户授予对 Web 服务 API 的访问权限。
重新分配代理	查看	允许用户查看和管理代理的重新签名。

导出/导入活动	查看	提供查看和管理的功能

		广告系列的导出/导入功能。
竞选猫	创建、更新、删除、查看	允许用户管理广告系列类别，包括创建、更新、删除和查看它们。
CPaaS 设置	创建、更新、删除、查看	允许管理 CPaaS 设置，包括创建、更新、删除和查看配置详细信息。
脚本设计器	启用	授予对脚本设计器工具的访问权限并允许使用该工具。
系统警报	查看、更新	允许用户查看和更新系统警报，以便更好地进行系统监控和维护。
全球业务参数	查看、创建、删除	授予通过查看、创建和删除全局业务参数来管理全局业务参数的能力。
建行	创建、更新、删除、查看	允许用户全面管理 CCB 设置。
拨号程序配置 -	查看，配置	允许查看和配置拨号器系统设置。
数据提取	创建、更新、删除、查看	允许创建、更新、删除和查看数据提取过程和配置。
性能度量	查看	允许用户查看各种系统组件的性能指标。

个人身份识别保护	查看、更新	允许用户查看和更新 PII 保护

		用于确保数据安全的设置。
数字	创建、更新、删除、查看	允许用户管理数字渠道，包括创建、更新、删除和查看配置。
座席	创建、更新、删除、查看、历史报告	允许用户在报告中管理代理 Tab。 如果您为历史报告提供权限，则可以查看历史 Beta 报告中的广告系列。 这适用于摘要报告、详细信息报告和回拨报告。

要撤消对角色的权限，您可以取消选中与其相应选项相对应的复选框。

脚本设计器

脚本设计器是一种脚本工具，可帮助您配置呼叫指南。 该页显示三个标签

页：“列表”、“窗体”和“报表”。

脚本设计器 Home 页上的列表 Tab 提供了以下信息：

- 表单：将表单名称显示为可点击的链接。 单击它将在表单 Tab 中打开选定的表单进行编辑。
- 市场活动名称：表示在其下创建表单的营销活动。
- 呼叫指南：指定是否将表单设计为呼叫指南。 此列包含一个复选框，如果表单设置为呼叫指南，则会勾选该复选框。

呼叫指南

呼叫指南是一种帮助座席解决预定问题的工具，以便在呼叫连接时向联系人显示。 根据答案，代理可以继续下一个问题，也可以从上一个问题开始提出补充问题。 您可以配置一组问题、答案和补充问题供代理使用。

活动

从左侧菜单中，导航到 **“脚本设计器”**。

选择市场 **活动** 并从显示的活动组中选择有空市场活动，附加或替换问卷表单，并配置呼叫指南的参数。

所有有空广告系列组都显示在屏幕的左侧窗格中。 单击任何 **广告系列组** 可取消播放该组的所有关联广告系列。 您还可以使用搜索框搜索广告系列。

呼叫 **指南报告** 同时 **呈现为图表** 和 **表格**。 这两个视图都显示了代理使用呼叫指南的问题数量。

要深入了解更详细的报告，请点击 **表格视图中的广告系列名称** 或图表视图中为广告系列显示的图表。 这两种视图都提供了详细的报告。

执行以下步骤：

1. 从列表中选择一个 **广告系列组** 。
2. 从下拉列表中选择 **呼叫指南** 。
3. **选择要映射此呼叫指南的表单名称** 。

形式

管理员可以创建一组预定义问题并将其附加到表单中。 使用表单功能，创建问题，编写问题条件，并根据客户响应将一个问题链接到另一个问题。 您可以编写 JavaScript 函数或使用内置的 JavaScript 函数。

执行以下步骤：

1. 从列表中选择一个 **广告系列** 。
2. 导航到 **Form** Tab 以创建 Form。 以下表单元素有空用于配置：
    a. 全局变量
    b. 脚本块
    c. 预验证器
    d. 文本
    e. 选项选择
    f. 复选框

g. 从列表中选择

3. 配置业务字段、全局变量、问题字段和库函数。 有关更多信息，请参阅 呼叫指南表格 。

问题排序

呼叫指南配置可帮助座席以适当和结构化的方式处理客户呼叫。 从欢迎信息开始，获取详细信息，然后用告别信息签名，所有这些都可以通过正确排列问题来完成。 有关更多信息，请参阅 问题 排序。

复制表单

点击 **复制** 将此表单复制到此广告系列组中的其他广告系列。 将表单复制到其他营销活动时，请确保在营销活动中创建的业务字段与您在表单中配置的业务字段同步。

注意：您无法跨广告系列组复制表单。

1. 从“选择广告系列”下拉列表中选择要将此表单复制到的广告系列。 在表格名称字段中输入唯一的名称。 单击创建 以创建表单。
2. 单击 **删除** 以删除表单。 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。
3. 从下拉列表中选择 **“新建表单** ”以创建新表单，或选择所需的表单以编辑现有表单。

库函数

Campaign Manager 提供了内置 JavaScript 函数的列表。 您还可以在脚本块中创建自定义 JavaScript。

将库函数从左窗格拖放到值字段。 库函数的格式为 *txml.（函数名称）*。 例如，txml。ToLower（“GOLD”）。

对以下字段使用库函数：

- 分配值
- 呼叫脚本
- 布尔条件
- 值字段
- 文本区

该应用程序支持以下库函数：

- 小写

- 大写
- 空支票

- 整数校验
- 连接

形式

全局变量

您可以将值分配给全局变量并在“呼叫指南”窗体中使用它们。

注：
这是一项可选功能。
全局变量区分大小写

广告活动管理器提供内置的全局变量。 这些变量没有默认值。 您必须在运行时为它们分配值。 您无法编辑或删除这些全局变量名称。

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

要创建全局变量：

1. 单击 **左窗格中的全局变量** 。
2. 输入密钥 **并分配值** 。 例如，帐户类型可以是键，Gold 可以是值。
3. 单击添加 **以** 添加更多全局变量。
4. 单击删除 **以** 删除全局变量。

   注：您只能删除已创建的全局变量。 您无法删除列出的内置全局变量。

5. 单击 **此部分右上角的删除** 以删除所有全局变量。

脚本块

您可以编写或使用 JavaScript 函数来执行计算或调用 REST API Web 服务。 您可以在条件字段中使用任何脚本函数、赋值或调用脚本字段。 您可以在脚本中读取全局变量，但不能重置该值，除非它是非基元类型。

注：
a. 脚本变量名和脚本中的全局变量名应该是唯一的。
b. 脚本块中不支持 ActiveX 组件和 AJAX 调用。 执行以下步骤：

1. 将 **脚本块** 拖放到左侧窗格中以显示屏幕。
2. 如果是新脚本，请输入脚本代码文本，或者从现有脚本复制并粘贴。
3. 单击“ **删除** ”以清除脚本。

短信谢谢

当整个流程完成后，代理可以使用任何消息（感谢或促销消息）签字。 您还可以标记业务字段（例如，名字或姓氏）。

业务领域

与营销活动关联的所有业务字段都填充在此部分中。 在左窗格中，将业务字段拖放到值字段上，以存储条件的业务字段。 [BFLD.业务字段名称] 是业务字段的格式。

问题字段

为该表单创建的所有问题字段都将在此处填充。 在问题块中添加任意数量的问题字段（您收到的有关此问题的答案）。 您可以在文本区域中使用问题字段，或在条件字段中使用 Anywhere。 在左侧窗格中，拖放问题字段以针对所选条件设置或存储此答案。

注意：
a. 字符串通常用作问题字段的数据类型。 如果要使用字符串以外的数据类型，请使用相应的 JavaScript 解析函数，例如（parseInt（）、parseFloat（）等。
b. 问题字段值区分大小写。

将鼠标悬停在问题窗格上会显示一系列可供您作的选项：

1. **单击复制** 以复制问题。
2. 单击 **粘贴** 以粘贴剪贴板中复制的问题。

3. 单击 **放弃** 以放弃剪贴板中复制的问题。
4. 按住并拖动问题以将问题移动到其他位置 - 例如，从第三个问题移动到第五个问题。
5. 单击 **删除** 以删除问题。 单击确定删除并关闭对话框。

选择题

您还可以配置具有多个答案的问题。 您可以列出代理在客户选择时从其桌面选择的答案。 例如，广告系列对客户持有的素材资源（如 Home，CAR，摩托车等）有疑问。 代理可以选择客户持有的多个资产。

复选框

您可以使用复选框向 **客户提供是** 或 **否** 类型的问题 。 您可以将应用程序配置为指示选中复选框表示 **是** ，非选中表示 **否**。

1. 拖放左侧窗格中的 **复选框** 以显示屏幕。
2. 继续该过程以创建表单。

从列表中选择

您可以使用 **从列表中选择** ，并在答案在列表中的问题。 客户从提供的选项中选择答案。 如果中提供的答案不在列表中，代理可以动态地将其添加到列表中。

1. 拖放左侧窗格上的从 **列表中选择** 以显示屏幕。
2. 继续该过程以创建表单。

问题排序

呼叫指南配置可帮助座席以适当和结构化的方式处理客户呼叫。 从欢迎信息开始，获取详细信息，然后用告别信息签名，所有这些都可以通过正确排列问题来完成。

展开问题以打开排序部分。 您还可以验证您从客户处获得的某些信息。

例如，您可以验证帐号如果帐户有效，则必须为下一个问题配置呼叫指南。

呼叫指南应向座席提示，告知客户号码无效并断开呼叫。 显示的条件可用于验证客户提供的信息。

使用这些条件，用户可以验证数字和字符串数据类型。 有空以下条件：

- 正好等于
- 大于
- 大于或等于
- 小于
- 小于或等于
- 不等于
- 从
- 结尾为
- 包含

注意：执行通配符函数时，以开头，以结尾，并且包含，前缀和后缀带有%符号的字符串。 例如，%searchvalue%。

验证后，您可以根据客户响应配置不同的排序。 您可通过以下选项配置问题排序：

- 转至下一个问题：选择此选项可转至下一个问题。 在选择问题下拉列表中，选择下一个问题。
- 重置并转至下一个问题：选择此选项可重设先前问题的先前答案，从而向客户提出下一个问题。 在选择问题下拉列表中，选择发送该问题后要关注的下一个问题。
- 赋值：选择此选项可为全局变量赋值。 在选择变量下拉列表中，选择要为其赋值的全局变量。 在相邻字段中，通过拖放此字段，使用业务字段、问题字段（您收到的此问题的答案）、JavaScript 函数甚至全局变量作为值。 您还可以提供自定义值。 通过为全局变量分配新值，将从内存中删除旧值并获取新值。 为全局变量赋值后，从下一个下拉列表中选择所需的下一个选项。
- 结束会话：选择此选项可结束该会话。 如果选择此选项，会话将在此问题发送后停止。 在“选择处置”下拉列表中，选择业务或电话处置。 您可以配置“结束会话”消息（如“感谢参与”），以便代理向客户宣读。
- 调用脚本：选择此选项可调用 JavaScript 函数。 在相邻字段中输入脚本函数名称以完成此作。 通过选择此选项，可以执行自定义作，例如调用 Web 服务、验证等。从下一个中选择您想要的下一个选项

下拉列表。 不能从 JavaScript 函数返回值。

- 单击保存 保存该表单。

  注意：您可以保存表单，而不必处理问题或条件字段。 输入表单名称及其描述以保存表单。 您可以打开现有表单来创建问题并稍后添加条件。

呼叫指南报告

呼叫 **指南报告** 同时 **呈现为图表** 和 **表格**。 这两个视图都显示了代理使用呼叫指南的问题数量。 点击 **表格视图或图表中的广告系列名称**， 向下钻取到更详细的报告。

执行以下步骤：

1. 从列表中选择一个 **广告系列组** 。
2. 从下拉列表中选择 **呼叫指南** 。
3. **选择要映射此呼叫指南的表单名称** 。

呼叫调查（按小时）

“按小时呼叫调查”按小时显示营销活动的呼叫指南使用情况。

此页显示“没有回答 **任何问题的所有联系人”报告**， 报告包括以下参数：

字段	说明
营销活动名称	要为其呈现报表的广告系列的名称。
座席 ID	代理使用此呼叫指南。
LCMKey	它是标识联系人呼叫尝试的唯一 ID。
联系电话	与客户联系时使用的联系电话。
活动于	使用呼叫指南的日期和时间。
已回答的问题总数	客户在交互过程中回答的问题数。

警告

警报充当活动和系统级事件的通知。 系统级警报是通过监视不同的组件生成的。 除了在控制台上显示组件级异常警报外，该应用程序还向配置的收件人发送电子邮件。 这些警报在

对应用程序进行故障排除。 本节概述了警报，并概述了各种设置，以最大限度地提高此功能的有效性。

使用简单网络管理协议（SNMP），异常将记录到配置的接收方 IP 地址或端口。 有多种选项有空用于提醒用户。

系统通知

“系统”部分包含监视各种组件和将异常作为通知传输所必需的所有配置。

系统通知

Campaign Manager 能够使用 SNMP（简单网络管理协议）从任何已配置的核心组件发送 SNMP 陷阱。在发生配置的事件时，相应的公司会向第三方监控应用程序列表发送警报。 警报由事件代码和说明组成。您最多可以配置三个第三方监控应用来接收此信息。 Campaign Manager 有一个内置的 SNMP 接收器，它还可以作为允许的三个监控应用程序中的第三个监控应用程序。 将此应用程序用作第三方监控应用程序之一，您可以在广告活动管理器 Home 页面上通知事件的优势。

当代理检测到警告情况时，代理将：

- 记录有关状况的时间、类型和严重程度的信息
- 生成通知消息，然后将其发送给指定的 IP 主持人 SNMP 通知作为以下方

式之一发送：

- 陷阱 - 不可靠的消息，不需要 SNMP 人 - ager 的收据确认。
- 通知 - 可靠的消息，存储在内存中，直到 SNMP 管理器发出响应。 通知使用比陷阱更多的系统资源。

要在系统上使用 SNMP 通知，必须指定其接收者。 这些收件人指示网络注册器通知的定向位置。 默认情况下，已启用所有通知，但不定义收件人。 在您定义收件人之前，不会发送任何通知。

通知

通知部分显示警报事件的数量。 “全部关闭”图标允许您一次性关闭所有通知。 使用搜索框根据搜索字

符串填充“市场活动名称”和“警报事件”列的结果。 您还可以通过单击每个通知旁的关闭图标来关闭单个通知。

导航至 **警报** > **系统** > 导航以查看通知。

设置

使用 **Settings** Tab 控制要监视的每个组件下的所有组件和特定事件。

1. 展开任何组件以查看列出的 **警报事件代码** 和 **警报事件**。
2. 要监视组件中的事件，TURN **“组件启用** ”开关 **打开**。 仅当此开关打开 时，应用程序才会开始监视组件中选定事件的日志并发送通知。
3. 要监视特定事件并接收警报，TURN 特定事件的启用 开关 **打开** 。
4. 确保完成需要监视的所有组件的本练习。

组件	代码	警报代码来自
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
拨号器	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

电子邮件设置

SNMP 接收者列出的警报可以通过电子邮件发送给选定的收件人。 这有助于收件人对特定事件进行故障排除。

要通过电子邮件发送通知：

1. 导航至 **警报 > 系统 > 通知 > 电子邮件设置**。
2. **启用电子邮件通知** 开关以通过电子邮件发送通知。

   注意：仅当此开关关闭或打开时，才需要重新启动 SNMPReceiver 服务。 如果对以下步骤 2 到 4 中所述的字段进行了任何更改，则无需重新启动。
3. 在抑制 **重复事件（分钟）** 字段中输入值。 它用于在配置的时间段内抑制同一事件的重复警报通知。

   例如，抑制重复事件（以分钟为单位）配置为 15 分钟。 如果组件 1 中有在上午 11：30 记录的 Excep- tion1，则在上午 11：45 之前不会再次记录此异常。
4. 输入 **收件人电子邮件地址** 。 用逗号分隔多个电子邮件地址。 这是必填字段。

   注意：发件人的电子邮件地址是从“警报器”部分中选择的，并填充在“发件人”字段中电子邮件。
5. **输入电子邮件主题**。 这构成了针对例外情况发送的电子邮件警报的主题行。 这是必填字段。
6. 单击 **保存**。

监控应用

SNMP 接收方服务监控所有组件并接收异常数据。 根据电子邮件设置，这些数据然后通过电子邮件传输。 配置监控应用程序以启用 SNMP 接收器服务。

1. 导航到 **警报 > 系统 > 通知 > 监视应用程序**。
2. 输入应用程序名称、IP 地址和端口。

   注意：SNMP 接收方服务配置文件包含两个属性 SNMPTrapMgrIP 和 SNMPTrapMgrPort。 监控应用程序中提到的 IP 和端口必须与此处显示的值匹配。
3. 单击 **保存**。
4. 如果您有其他应用程序正在监控广告活动管理器，则可以根据需要在应用程序 2 和应用程序 3

中配置详细信息。

提示消息详细信息

当配置的第三方应用程序正在监视应用程序时，SNMP 警报将以对象 ID（OID）格式发送到这些应用程序： ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

号码	标签	详细信息
1	ISO	建立此标准的小组。 在本例中，它是 ISO。
3	组织	这是一个组织。
6	国防部	这表明美国国防部，该组织建立了最早的互联网形式。
1	互联网	这是通信模式，最常见的是互联网。
4	私有	这是设备制造商的组织性质。 在这种情况下，它是一个私人实体。
1	企业	私有实体的分类。 在这种情况下，它被归类为私营企业。
52914	企业号码	产品的企业编号。
8	组件 ID	要配置的产品中的组件 ID。 在本例中，有三个组件。 源引擎（ID 2）、联系人重新安排程序（ID 3）和联系人上传程序（ID 8）。
200020	活动标识	这是组件中的事件 ID。 对于所有事件，最后一个数字 0 表示失败;1 表示成功。

字段

字段	说明
组件名称	组件的名称。
警报事件代码	显示警报偶数代码。
警报事件	显示警报事件名称。
发生	显示事件发生的日期和时间。
解雇	允许您关闭通知。

抑制重复事件	它用于在配置的时间段内抑制同一事件的重复警报通知。
电子邮件主题	描述电子邮件的内容。

收件人电子邮件	接收方电子邮件地址。

营销活动监控器

市场活动警报旨在向管理员发送有关所选营销活动的联系人相关统计信息的警报。 这有助于管理员采取纠正措施，并使应用程序保持正常状态运行。 确保“设置”、“电子邮件设置”和“监控应用程序”部分已完成，以接收超越警报。 如果未完成配置，则仅填充与联系人相关的号码。

您可以选择想要广告系列监控结果的时区。 如果列表可见，请从下拉列表中选择时区。 应用程序根据用户选择的时区转换日期时间，并呈现活动监视器结果。 这是可选配置。 必须在服务 web.config **文件中** 将 IsTimeZoneRequiredForFilter *属性* 设置为 true，才能按时区获取活动监控器资源。

例如，如果用户选择 GMT 作为时区，而服务器处于 IST 时区，则报告将显示上午 0530 点的数据，因为这相当于格林威治标准时间的 00.00。

1. 导航到 **提醒** > **营销活动**。
2. **选择广告系列** 和 **时区**。
3. 单击“显示记录 ” 查看监控结果。
4. 单击“导出 ” 将数据下载到 Excel 工作簿。
5. 选择要在其中发布警报的特定时间段 。 第一列始终显示当前时间段，向右滚动，您可以移动到较早的时间段。 您可以在 15 分钟或 30 分钟时段以及 1 小时或 2 小时时段查看例外情况。
6. 如果需要，使用 to 搜索选项来查找特定的广告系列记录。
7. 包含异常的数据以红色背景突出显示。 此外，应用程序标题上的通知图标显示了异常的数量。 “市场活动名称”列还会标识具有警告并在广告活动名称前带有警告的营销活动。
8. 单击网格中任何单元格中显示的数字以打开例外列表弹出窗口。 仅列出前 50 个例外情况。 单击 **“显示所有记录** ”按钮以查看整个列表。

字段

字段	说明
营销活动名称	活动名称

已上传	上传的联系人数
交付	已交付的联系人数
处理	已处理的联系人数

活动预测

市场活动预测是一项功能，其中应用程序显示在接下来的三小时内可能被拨出或阻止的联系人的预测。“市场活动预测”页显示两个选项卡 - 联系人交付预测和联系人排除预测。

联系人交付预测

联系人传递预测显示从上次访问或刷新的时间开始，在接下来的三个小时内可以拨出的可能联系人数量的预测。 预测显示以 15 分钟为间隔的数据。

1. 导航到 **警报** > **营销活动预测** > **联系人交付预测**。
2. **选择您要为其提供联系人传递预测数据的时区** 。 应用程序根据用户选择的时区调整日期时间，并呈现联系人交付预测数据。 这是可选配置。 必须在服务 web.config 文件中将 IsTimeZoneRequiredForFilter 属性设置为 true，才能获取按时区划分的联系人传递预测。

   例如，如果用户选择 GMT 作为时区，而服务器处于 IST 时区，则报告将显示上午 0530 点的数据，因为这相当于格林威治标准时间的 00.00。
3. **联系人投放预测在** 所列每个广告系列的“新鲜联系人”列下显示要投放的新联系人有空。 在以 15 分钟为间隔的时间指示的列下，应用程序显示根据配置的联系人选择策略（CSS）安排传递的联系人数。
4. 展开每个 **营销活动** ，查看每个时间间隔内交付的联系人的 CSS 分解情况。 即使接触满足多个条件，也只针对第一个条件计入一次。

   例如，假设您上传了一个满足两个条件的联系人 - 条件 1 和条件 2 如果此联系人同时满足这两个条件，则交货预测仅将此联系人计入第一个条件。 即使此联系人也满足第二个条件，针对第二个条件的计数仍显示为零。

联系人排除预测

联系人排除预测显示 从上次访问或刷新时间开始的三小时内可能被排除在拨出的联系人数量的汇总预测。

1. 导航到 **提醒** > **营销活动预测** > **联系人排除预测**。
2. **选择您要获取联系人排除预测数据的时区** 。 应用程序根据用户选择的时区转换日期时间，并呈现联系人排除预测数据。 这是可选配置。 在服务 web.config 文件中，IsTimeZoneRequiredForFilter 属性应设置为 true，才能按时区获取联系人排除预测结果。

   例如，如果用户选择 GMT 作为时区，而服务器处于 IST 时区，则报告将显示上午 0530 点的数据，因为这相当于格林威治标准时间的 00.00。
3. **选择广告系列** 以查看广告系列特定数据。
4. 单击导出 **以** 下载联系人排除预测报告。

字段

字段	说明
营销活动名称	活动的名称。
联系总计	一天开始时打开的联系人总数。 这些联系人包括新的和重新安排的联系人。 上传新联系人时，这些数字将递增；并且在拨出联系人/重新安排联系人/将状态从打开更改为打开时不会减少。 配置的预测小时数与此数字无关。
打开联系人	为相应的活动有空拨出的总体联系人。 这些联系人包括新的和重新安排的联系人。 此列拆分为以下内容： **总计** - 显示摄像头打开的联系人总数。 号码会动态变化 - 在上传/重新安排时递增，在拨出时递减 / 已关闭或状态从打开更改为已关闭。 **今日** 上传 - 显示在当天为活动上传的未结联系人数。

可用联系人	可拨出或接下来三小时内拨出的打开联系人数。 注意：列标题包含在服务组件的 web.config 属性 ExclusionPredictionInHours 中配置的持续时间。 如果此处配置的小时数为 2，则标题将显示为接下来 2 小时的“可用联系人”。 **总计** - 显示当天要拨出的市场活动的未结联系人总数。 **今日** 上传 - 显示打开的联系人数

	当天上传，活动当天拨出。
联系人被阻止	列出被阻止的联系人。
州法律	显示活动中被州法律阻止的联系人数。
不要呼叫	显示活动中被 DNC（请勿呼叫）阻止的联系人数量。
全国请勿呼叫	显示被 NDNC（国内请勿呼叫）阻止的活动联系人数。
已交付的联系人	列出已交付联系人总数
联系人选择策略（CSS）	显示活动中被 CSS 条件阻止的联系人数。
新鲜	显示当天正在等待拨出的市场活动新联系人数。
计划	显示当天等待拨出的市场活动的重新安排的联系人数。
预计完成时间	这是营销活动中要拨出的所有可拨联系人的预计完成时间。 这是根据过去和当日处理的记录总数和处理的总持续时间的数据计算得出的。 注： 等和完成百分比不适用于共享列表广告系列。 列表超出预测小时数的活动只有在预测时段内处于执行状态或被驱逐为在预测时段内处于执行状态时，才会显示在排除报告中。
完成百分比	为营销活动拨出的联系人所占百分比（从上传的特定于活动的联系人总数中）。 公式为（已完成的联系人数 * 100）/联系人总数。 联系人总数使用以下公式计算： *联系人总数 = 计数（打开）+ 计数（已关闭）+ 计数（其他）*

工具

“工具”菜单包括“呼叫录音”模块和“清除和存档”模块。

呼叫录音允许用户搜索和访问每个已连接呼叫的录音。 欲了解更多信息， 请单击此处。

“清除和存档”实用程序可帮助用户自动清除租户数据库。 该工具消除了与此类活动相关的繁琐手动工作的需求。 在一段时间内，随着应用程序使用量的增加，数据库的大小呈指数级增长。 有关更多信息， 请单击此处。

清除和存档

“清除和存档”实用程序可帮助用户自动从数据库中删除数据文件。 该工具有助于避免此类活动中涉及的繁琐的手动工作。 清除数据库将从数据库中删除指定的数据。 数据被删除后，将无法恢复。

当应用程序的使用量增加时，数据库的大小也会呈指数级增长。 为了控制此数据大小以避免性能问题，我们必须制定可靠的数据保留计划。 “清除和存档”实用程序是一种清除工具，可帮助您实现数据保留计划的目标。 使用“清除和存档”实用程序，您可以直接从数据库中清除数据，也可以将清除的数据存档。

您可以清除和存档数据文件。 如果选择存档清除的数据，请选择以下选项之一：

- **在 Amazon S3 存储桶或共享驱动器** 上存档 - 数据存储为逗号分隔值（CSV）文件。 遵循的文件命名约定是 <TableName>_<PurgeDate，格式为 YYYYMMDD 格式>。 例如，AuditTrail_20210326。
- **在另一个 MS SQL 数据库** 上存档 - 您必须首先在 MS SQL 上创建一个数据库，并使用此数据库名称配置存档设置。

设置

1. 导航到“设置 ” 并确保 **“清除** ”设置为 **“开**”。 用户无法 TURN 关闭此功能。
2. **如果不希望存档清除的数据，请将存档** 开关设置为 **关闭** 。

   注：如果 TURN 存档开关关闭，则该实用程序将从数据库中永久删除清除的数据。 您将无法访问已清除的数据。
3. 选择适当的 **存档类型**。 有关更多信息，请参阅 第 184 页上的“存档类型”。
4. **从“每日** ”、“ **每周**”和 **“每月**”中选择 **清除活动的计划**。

   a. 每日 - 应用程序在配置的开始和结束时间每天清除一次数据库。

注意：如果您选择每日时间表，请填写排除天数字段 - 这是可选的。

b. 每周 - 应用程序在配置的开始时间和结束时间每周清除一次数据库。 如果选择此运行类型，请选择星期几来清除数据库。

c. 每月 - 应用程序每月在配置的时间配置数据库一次。 如果选择此选项，则可以选择月末以在配置的开始时间和结束时间之间的该月最后一个日历日清除数据。 如果您希望清除在每月的特定日期进行，请选择“日期”选项并为清除活动选择一个日期。

注：如果选择“日期”选项并选择不适用于特定月份的任何日期，则会跳过该月的清除活动。 例如，如果选择 30 作为日期，则会跳过 2 月的清除活动。

5. **选择清除活动的开始时间** 。
6. **选择清除活动的结束时间** 。 清除活动将在配置的结束时间结束，即使有记录等待清除也是如此。 这些残留记录将在下一个计划的清除时间进行清除。
7. 选择排除的 **天数**。 使用“排除的天数”字段，您可以配置在一周中的哪几天不希望应用程序执行“清除”（或“清除并存档”）活动。 这有助于将数据保留排除清除的天数。 这是一个可选字段；您可以选择多个日期。
8. 单击 **保存**。

表组

表组是列出所有事务表（仅可清除的表）的部分。 “核心”表和“报告”表列在单独的标签页中。 清除实用程序列出了“核心”和“报告”部分中的可用表。 如果在将来的补丁中添加/删除了任何表/字段，补丁安装程序会处理此问题 - 不需要手动干预。

数据类型的更改（例如，从 int 到 varchar）和字段大小调整不由清除和归档实用程序处理。 您必须手动运行服务团队提供的脚本（在存档数据库中）- 此脚本在开始下一个计划的清除活动之前更改数据类型。

表组显示以下参数：

字段	说明
表名称	有空用于清除的表的名称。 如果是用户定义的表，表名前的表图标为橙色，如果是系统表，则表名前的表图标为灰色。 您无法对系统表禁用清除 - 根据您的配置，清除过程是强制性的。
说明	表中存储的数据的描述

保留天数	将数据保留在特定表中的天数。 清除和存档实用程序会清除早于此处配置的保留天数的数据。 例如，如果您已配置 100 天，则超过 100 天的数据将被清除（如果有必要，则将其存档）。清除和存档的数据不会有空供任何使用

	（报告或其他）从数据库表中删除后。 如果将 0（零）天配置为保留期，则在配置的清除窗口驻留在数据库中的所有记录都将从数据库中删除。 表组的默认保留天数值为 365 天。
档案	如果已选择在“通用设置”部分中存档数据，则可以选择不在此处存档特定表。 如果您选择不在公共设置部分中存档数据，则在此部分中打开存档开关将不会存档表数据。
清除	在通用设置部分下，您无法选择 TURN 关闭清除。 您仍然可以选择不清除某些表中的数据。 TURN 特定表的清除开关关闭（针对特定表）。 这可确保即使早于定义的保留天数，也不会清除此表中的数据。
存档保留天数	这是存档数据的保留天数。 这与 SL 中的保留天数不同。 以上第 3 条。 例如，如果您提到要保留 365 天的数据，则该数据将被保留。 存档保留天数会在指定的天数内保留这些备份数据。
存档清除	TURN 如果您希望在存档保留天数后清除“存档的”数据，请打开此开关。
操作	它允许您编辑保留天数、TURN OFF 或 ON 存档和/或清除、更改存档保留天数以及 TURN ON/OFF 存档清除。 在编辑模式下单击保存以保存更改，或单击取消以还原更改。

过程监控

“清除和存档”实用程序的“过程监控”部分显示清除和存档活动的进度。

字段	说明
类型	要清除的表的类型，即“核心”或“报告”
活动开始时间	清除和存档活动的开始时间
活动结束时间	清除和存档活动的结束时间

状态	清除状态 已 暂停表示清除和存档活动由于已达到配置的结束时间而暂停。 此状态还指示清除和归档活动未完成 - 仍有剩余

	要清除和存档的记录。 活动在下一个配置的开始时间重新开始，并根据配置的保留天数清除较旧的记录。 **成功表示** 已成功清除所有记录（并存档，如果已配置）。 **失败表示** 清除或存档实用程序失败。 请参考清除存档组件日志进行故障排除。
受影响的记录	作为此清除活动的一部分清除（和存档，如果已配置）的记录数。 如果表中的记录数非常大，则清除和存档实用程序将按批处理执行活动，每个批处理一次保留预先配置的记录数。 此编号在 PurgeArchive web.- 配置文件的 PurgeBatchSize 属性中指定。
状态详细信息	
进行中	假设表中有 50,000 条记录。 记录分 5 次迭代（每次 10,000 次）清除。 在最后一次迭代完成并清除所有记录之前，将显示“正在进行”状态。
成功	如果表中有 50,000 条记录，并且已清除所有记录（所有迭代），则状态为“成功”。
暂停	一个表包含 50,000 条记录，需要清除 5 次迭代，每次迭代 10,000 条记录。 前三次迭代已完成。 在配置的结束时间，清除活动将在清除第四组时停止。 状态标记为已暂停。 当达到下一个清除活动开始时间时，将清除剩余的 20,000 条记录。
失败	一个表包含 50,000 条记录，并将在五次迭代中清除，每次 10,000 条记录。 如果第一次迭代成功，而第二次迭代由于某种原因（例如数据库错误）失败，则清除活动将标记为失败。 请参考日志并进行故障排除。

清除文件配置

“清除文件配置”可帮助您配置存档文件的清除设置。 应用程序将数据添加到各种数据库表中，并每天或按配置的时间间隔将一些文件保存到单独的文件夹中。 这些文件可以包含联系人文件上传数据、联系人文件错误数据等。 这些文件的数量和大小可能会增加并占用磁盘空间，从而降低系统速度。

这与最佳数据保留计划背道而驰。 使用“清除文件配置”以最佳方式管理文件和存储空间。 导航到“清除文件配置”部分以打开包含已使用的配置的网格。

有关更多信息，请参阅 清除文件配置。

清除文件配置

您可以添加以下设置：

- 清除文件
- 清除文件设置

添加清除文件

清除文件功能允许您配置存储清除数据的位置，例如本地驱动器、共享驱动器或 Amazon S3 存储桶。

1. 输入清除 **文件夹描述**。
2. 输入 **清除文件夹类型**。 有空选项是 **本地**、 **S3** 和 **共享驱动器**。
   a. 输入要从中清除文件的本地 **文件夹的** 路径。
   b. **如果您的文件存储在 Amazon S3 存储桶中，请选择 Amazon S3** 。 **从下拉列表中选择 S3 设置** 。 请参阅清除文件设置。 如果要将这些设置保存到存档中，请选中存档 S3 设置复选框。 **在 S3 路径** 字段中，选择 S3 文件夹路径或提及 S3 文件夹 URL。
   c. **如果您的文件存储在共享云端硬盘中，请选择共享云端硬盘** 。 如果您选择共享云端硬盘，请从下拉列表中选择 **共享云端硬盘设置** 。 请参阅清除文件设置。 **如果您想将这些设置保存到归档中，请启用归档共享云端硬盘设置** 复选框。 **在共享云端硬盘路径** 字段中，选择共享云端硬盘文件夹路径。

     注意：提供路径时，不要在开头包含任何斜杠/反斜杠。 例如，如果需要将数据存档在地址为 172.20.3.74 IP 的计算机的“存档”文件夹中，请将 IP 地址指定为 172.20.3.74，将路径指定为“存档”。 如果使用“存档”下的子文件夹，请指定正确的路径 - 存档\清除数据。
   d. **如果您的文件存储在 Google 云存储中，请选择 Google Cloud Storage** 。 如果您选择共享云端硬盘，请从下拉列表中选择 **Google 云端存储设置** 。 请参阅清除文件设置。 **如果要将这些设置保存到存档中，请启用存档 Google Drive 存储设置** 复选框。 **在存储桶路径** 字段中，选择存储桶文件夹路径。
3. **如果要清除主文件夹下所有子文件夹中的存档文件，请启用子文件夹** 启用复选框。
4. 选择或输入 **保留天数**。

5. 如果选择清除存档文件，请选中 **启用** 清除复选框。
6. 单击 **保存**。

添加清除文件设置

清除文件设置配置允许您在通用页面中指定有关文件位置（Amazon S3 存储桶或共享驱动器）的所有访问详细信息（位置和凭证）。 然后，您可以在“清除文件”页面中参考这些设置。 这样可节省为每个清除活动输入所有验证详细信息所花费的时间。 导航至该页面时将列出所有配置的设置。

1. 导航至添加 **清除文件设置** 并输入 **设置名称**。
2. 选择适当的 **设置类型**。
3. 如果设置类型为 **S3**，请输入 AWS 访问密钥、AWS 私有密钥、AWS 区域终端节点、KMS 密钥和服务器端加密。 如果您希望使用 AWS 的 KMS 加密对数据进行加密，请选择 KMS 加密。
4. 如果设置类型为 **共享云端硬盘**，请输入 IP 地址、用户标识和密码。
5. 如果设置类型为 **Google Cloud Storage**，请输入帐户类型、私钥和客户电子邮件。
6. 单击 **保存**。

编辑清除文件或清除文件设置

1. 选择清除文件或清除文件设置并单击 **作** Tab 下的 **编辑** 图标。
2. 更新详细信息，然后单击 **保存**。

删除清除文件或清除文件设置

1. 选择清除文件或清除文件设置，然后单击 **作** Tab 下的 **删除** 图标。
2. 在确认弹出窗口中单击 **确定** 。

存档类型

Campaign Manager 提供以下存档类型：

Amazon S3 存储桶存档类型

1. 导航到 **设置** Tab 并确保 **清除** 开关设置为开。 用户无法 TURN 关闭此功能。

2. **如果不希望存档清除的数据，请启用存档** 开关关闭。

注：如果 TURN 存档开关关闭，则该实用程序将从数据库中永久删除清除的数据。 您将无法访问已清除的数据。

3. 选择 **存档类型** 为 Amazon S3。
4. **输入存储存档数据的 S3 URL** 。 在 Amazon S3 存储桶上为存档的数据创建一个单独的文件夹，并在 S3 URL 字段中配置该文件夹。
5. **输入 AWS 区域终端节点**。 这是您的 AWS S3 存储桶所在的区域。
6. **输入 AWS 访问密钥**。 这是访问 AWS S3 存储桶的密钥。 访问密钥用于对您发送到 Amazon S3 的请求进行签名。 AWS 会验证此密钥并允许访问。 您可以使用访问密钥对向 AWS 发出的 API 请求进行签名。
7. **输入 Amazon AWS KMS Encrypt** （密钥管理服务）。 您可以将该值设置为 true 或 false。 如果设置为 true，则会加密存储在 S3 存储桶上的数据。
8. **输入 AWS 密钥**。 这是上述第 5 项中所示的 AWS 访问密钥的私有密钥（如密码）。 身份验证需要同时使用访问密钥 ID 和秘密访问密钥。
9. **输入服务器端加密**。 这是加密/解密密钥，定义使用 AWS 的密钥管理系统（KMS）加密对清除的数据进行加密。
10. **输入 KMS 密钥**。 这是解密 S3 存储桶上数据的密钥。

共享云端硬盘归档类型

1. 选择 **存档类型** 作为 **共享云端硬盘**。
2. **输入存储存档数据的设备的 IP** 地址或 **主机名** 。
3. **输入访问上述驱动器的用户的用户 ID** 以存储数据。 这应该是域和用户名的组合。 例如，<domain>\UserID。
4. 输入用户访问共享云端硬盘的密码。
5. 输入共享云端硬盘上要存档数据的路径。

   注意：提供路径时，不要在开头包含任何斜杠/反斜杠。 例如，如果需要将数据存档在地址为 172.20.3.74 IP 的计算机的“存档”文件夹中，请将 IP 地址指定为 172.20.3.74，将路径指定为“存档”。 如果使用“存档”下的子文件夹，请指定正确的路径 -“存档\清除数据”。

数据库归档类型

1. 选择 **存档类型** 作为 **数据库**。
2. 从以下选项中选择身份验证类型：
    a. **SQL 身份验证**：这是用于各种数据库系统的典型身份验证，包括用户名和密码。 显然，SQL 服务器的实例可以拥有具有不同用户名和密码的多个用户帐户（使用 SQL 身份验证）。 在

共享服务器，其中不同的用户应有权访问不同的数据库，最好使用 SQL 身份验证。 SQL 当客户端（远程计算机）连接到运行客户端的计算机以外的计算机上的 SQL 服务器实例时，也需要进行身份验证。

b. **Windows 身份验证**：当您从同一台计算机访问 SQL 服务器时。它安装在其上，通常不会要求您输入用户名和密码。 通过 Windows 身份验证，SQL 服务器服务已经知道有人使用经过身份验证的凭据登录到作系统。 SQL 服务器服务使用这些信息来允许用户进入其数据库。 当然，只要客户端与 SQL 服务器位于同一台计算机上，或者只要连接的客户端与服务器的 Windows 凭据匹配，这就可以工作。 Windows 身份验证通常用作登录到 SQL 服务器实例而无需键入用户名和密码的更便捷的方式。 当涉及更多用户或正在与 SQL 服务器建立远程连接时，应使用 SQL 身份验证。

3. **输入具有存储存档数据的数据库的设备的 IP 地址** 。
4. 输入 **与存储存档数据的数据库通信的端口号** 。
5. **输入数据库** 名称。通过 SQL Studio 创建数据库以存档清除的数据。 在此字段中输入数据库名称。
6. 输入 **访问数据库的用户的用户标识** 和 **密码** 。

Google 存储类型存档类型

1. 选择 **存档类型** 作为 **Google Cloud Storage**。
2. 从以下选项中选择身份验证类型：

   a. **SQL 身份验证**：这是用于各种数据库系统的典型身份验证，包括用户名和密码。 显然，SQL 服务器的实例可以具有具有不同用户名和密码的多个用户帐户（使用 SQL 身份验证）。 在不同的用户应该有权访问不同数据库的共享服务器中，最好使用 SQL 身份验证。 SQL 当客户端（远程计算机）连接到运行客户端的计算机以外的计算机上的 SQL 服务器实例时，还需要进行身份验证。

   b. **Windows 身份验证**：当您从安装 SQL 服务器的同一台计算机上访问它时，通常不会要求您输入用户名和密码。 通过 Windows 身份验证，SQL 服务器服务已经知道有人使用经过身份验证的凭据登录到作系统。 SQL 服务器服务使用这些信息来允许用户进入其数据库。 当然，只要客户端与 SQL 服务器位于同一台计算机上，或者只要连接的客户端与服务器

的 Windows 凭据匹配，这就可以工作。 Windows 身份验证通常用作登录到 SQL 服务器实例而无需键入用户名和密码的更便捷的方式。

当涉及更多用户或正在与 SQL 服务器建立远程连接时，应使用 SQL 身份验证。

3. **输入存档存储桶路径**。 这是应用程序在 Google 云存储中存储存档数据的路径。
4. **输入帐户类型**。 这是用于访问 Google Cloud Storage 的帐户类型。 使用 ser- vice_account 作为缺省帐户类型。
5. **输入客户电子邮件**。 这是用于访问 Google Cloud Storage 的 Google Cloud Platform 客户帐户的电子邮件地址。
6. **输入私钥**。 这是谷歌帐户的私钥，用于访问谷歌云存储以放置存档的数据。

字段

字段	说明
S3 URL	存储存档数据的 URL
AWS 区域终端节点	您的 AWS S3 存储桶所在的区域
AWS 访问密钥	这是访问 AWS S3 存储桶的密钥。 访问密钥用于对您发送到 Amazon S3 的请求进行签名。 AWS 会验证此密钥并允许访问。 您可以使用访问密钥对向 AWS 发出的 API 请求进行签名。
Amazon AWS KMS 加密	将此设置为 true 或 false。 如果设置为 true，则会加密存储在 S3 存储桶上的数据。
AWS 密钥	这是上述第 5 项中所示的 AWS 访问密钥的私有密钥（如密码）。 身份验证需要同时使用访问密钥 ID 和秘密访问密钥。
服务器端加密	这是加密/解密密钥，定义为使用 AWS 的密钥管理系统（KMS）加密对清除的数据进行加密。
KMS 密钥	这是解密 S3 存储桶上数据的密钥
计划	定义清除活动的时间表。
排除天数	使用“排除的天数”字段，您可以配置在一周中的哪几天不希望应用程序执行“清除”（或“清除并存档”）活动。 这有助于将数据保留清除排除的天数。 这是一个可选字段；您可以选择多个日期。
IP 地址或主持人姓名	存储存档数据的设备的 IP 地址或主机名

用户 ID	访问上述驱动器以存储数据的用户的用户 ID。 这应该是域和用户名的组合。

密码	用户访问共享云端硬盘的密码
路径	需要归档数据的共享云端硬盘路径
SQL 验证	这是用于各种数据库系统的典型身份验证，包括用户名和密码。显然，一个 SQL 服务器的实例可以有多个用户帐户（使用 SQL 身份验证）和不同的用户名和密码。 在不同的用户应该有权访问不同数据库的共享服务器中，首选 SQL 身份验证。 SQL 当客户端（远程计算机）连接到运行客户端的计算机以外的计算机上的 SQL 服务器实例时，还需要身份验证。
Windows 身份验证	当您从安装 SQL 服务器的同一台计算机上访问它时，通常不会要求您输入用户名和密码。 通过 Windows 身份验证，SQL 服务器服务已经知道有人使用经过身份验证的凭据登录到作系统。 SQL 服务器服务使用这些凭据允许用户进入其数据库。 当然，只要客户端与 SQL 服务器位于同一台计算机上，或者只要连接的客户端与服务器的 Windows 帐户匹配，这就可以工作。 Windows 身份验证通常用作登录到 SQL 服务器实例的更便捷方式，而无需键入用户名和密码。 当涉及更多用户或正在与 SQL 服务器建立远程连接时，应使用 SQL 身份验证。
存档存储桶路径	这是应用程序在 Google 云存储中存储存档数据的路径。
帐户类型	这是用于访问 Google Cloud Storage 的帐户类型。 使用 service_account 作为缺省帐户类型。
客户端电子邮件	这是用于访问 Google Cloud Storage 的 Google Cloud Platform 客户帐户的电子邮件地址。 8. 输入私钥。
私钥	这是谷歌帐户的私钥，用于访问谷歌云存储以放置存档的数据。

控件 Agent Desktop

Control Agent Desktop 是一个基于 Web 的综合代理应用程序，它允许控制代理执行一键式作，以便在手动拨号期间管理未经同意的联系人。 控制代理可以选择一个或多个活动来过滤控制 Agent Desktop 上的不同意联系人，以便手动单击。 此外，它还提供性能报告，提供关键指标的快照。 如果为不同意组或状态组选择了作员，则控制代理将在其桌面上收到要单击的联系电话。

注意：如果映射到控制代理的活动被删除，或者新活动映射到代理，则更新不会反映在控件 Agent Desktop 中。 用户必须重新登录才能查看更新。

可用过滤器

以下筛选器有空：

- 全部 - 显示所有联系人。
- 普通联系人 - 显示未标记为回呼联系人的联系人。
- 回呼联系人 - 显示标记为回呼联系人的联系人。
- 首选广告系列 - 允许您选择多个广告系列。 它根据所选广告系列过滤联系人。

登录

执行以下步骤以登录控件 Agent Desktop：

1. 转至控制 Agent Desktop 登录页面。 URL 随应用程序包一起提供。
2. 输入软件包随附的用户标识和初始密码。 要添加控制代理，请参阅 用户。

座席状态

可用性状态称为代理状态，指示就绪、未就绪等状态。 控制代理手动将工作模式从就绪更改为未就绪，

反之亦然。 以下代理状态有空：

- 就绪 - 代理有空接听呼叫。 如果代理未在配置的持续时间内应答呼叫，呼叫将被撤销并路由到下一个有空代理。
- 未就绪 - 代理当前未有空接听呼叫。 应用程序不会将呼叫路由到此代理，而是将呼叫路由到下一个有空代理。

要更改状态，请单击 **页面右上角的“状态** ”下拉列表，然后选择相应的状态。

注销

单击页面右上角的状态下拉列表，然后选择 注销下拉列表。

报告

控件 Agent Desktop 显示过去一小时的数据。 报告显示以下数据：

- 性能 - 在过去一小时内接受的联系人总数占联系人总数的百分比。
- 效率 - 每分钟接受的联系人总数的百分比。
- 分配的市场活动数量 - 分配给代理的市场活动总数。
- 首选使用的活动数量 - 选择使用的活动数量。
- 最近 1 小时内显示的联系人总数 - 最近 1 小时内向代理显示的联系人数。
- 最近 1 小时内接受的联系人总数 - 最近 1 小时内代理接受的联系人数。
- 最近 1 小时内撤销的联系人总数 - 已向代理显示但未被接受的联系人数。