Webex Contact Center 活動管理員使用者指南

版本 4.2.1.2501

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) 傳真：408 527-0883

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。 本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。 使用者必須負擔使用任何產品的全責。

產品隨附的軟體授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。 若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco 採用的 TCP 頁首壓縮是加州大學伯克利分校 (UCB) 開發的程式，此程式是 UCB 的公共領域版 UNIX 作業系統的一部份。 All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。 Cisco與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保固，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco 或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。 此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。 說明內容中的 IP 位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

所有印刷副本和重複的軟拷貝都被視為不受控制的副本，最新版本應參考原始在線版本。

Cisco 在全球各地擁有超過 200 間分公司。 地址、電話號碼和傳真號碼列於 Cisco 網站 www.cisco.com/go/offices。

Cisco 和 Cisco 標誌為 Cisco 及/或其附屬機構在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。 若要查看 Cisco 商標列表，請移至此 URL： www.cisco.com/go/trademarks。 文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。 「夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。 (1110R)

© 2024 思科系統股份有限公司 所有權利皆保留。

法律資訊

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。 本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。 使用者必須負擔使用任何產品的全責。

產品隨附的軟體授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。 若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco 採用的 TCP 頁首壓縮是加州大學伯克利分校 (UCB) 開發的程式，此程式是 UCB 的公共領域版 UNIX 作業系統的一部份。 All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。 Cisco與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保固，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco 或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。 此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。 說明內容中的 IP 位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

所有印刷副本和副本的軟拷貝都被視為不受控制的副本，最新版本應參考原始在線版本。

Cisco 在全球各地擁有超過 200 間分公司。 地址、電話號碼和傳真號碼列於 Cisco 網站 Cisco.com。

變更須知

本文檔概述了對該版本的使用者指南所做的更新。 它包括跨各個部分的更改的詳細日誌。

節	變更說明	變更原因	日期	版本
使用者>角色	**基於角色的報表存取** 根據使用者權限啟動對資料可見性的控制： - 適用於 **歷史報告 - 測試**版，在過濾記錄時可以控制活動、活動組和代理。 - 歷史 Beta 報告中的活動、Cam- paign 群組及代理的篩選器現在由這些實體的指定權限管理。 - 客服權限將作為新項目新增到所有撥號程式中。代理過濾器 Tab 僅在提供代理的權限時才可見。	歷史報告的實施–測試版	07/02/2025	4.2.1.2501

文稿設計者	**文稿設計器增強功能**
	- 頁面設計更新：列出可用組的左側功能表欄已被刪除。第一個 Tab，現在命名為 “清單”，顯示系統中所有可用的表單。
	- 標籤與功能：
	  - 清單 Tab：顯示包含清單相關信息的網格。
	  - 表格 Tab：
		文稿設計器增強功能	07/02/2025	4.2.1.2501

	- 添加了用於選擇活動的新下拉清單，允許使用者創建特定於攝像機的表單。 - 先前在左側功能表中的表單創建元素已移至頂部導航 Tab。 - 所有形式的創造功能保持不變。 - 報告 Tab： - 列出報告的側邊功能表欄已被刪除，取而代之的是主導航欄下的導航 Tab。 - 報告功能保持不變。			
系統>重新簽署代理	“系統”功能表中的“重新分配代理”選項現在允許使用者將 AEM 和 PCB 聯繫人重新分配給不同的代理，包括已刪除或非活動的代理。 - 以前，在同步期間，已刪除的代理已從 Cam- paign 管理器系統中刪除，從而使其	重新指定代理增強功能	07/02/2025	4.2.1.2501

	相關聯繫人不可訪問。 - 通過此增強功能，已刪除/非活動代理將保留在 AE 系統中，並在 OBD_AgentSkills 表中顯示一個標誌 (IsDeleted= 1)，而不是被刪除。 - 這樣可以確保已刪除/處於活動狀態的代理在「重新指定代理」頁面中仍然可見，從而允許使用者過濾其聯繫人並將其重新分配給其他代理。 **注意**：個人回調和 AEM 功能不適用於 Webex CC。			
系統>區域/郵遞區號	**狀態組態更新** - State 配置被移至包含區號和郵遞區號的新組，為管理地理圖創造了一個更直觀、更合乎邏輯的介面。 - 州 Tab 從州法律組中刪除，使其與相關的地理實體保持一致。	州法律變更	07/02/2025	4.2.1.2501
活動> AI 組態	AI 配置 Tab 經過簡化，僅顯示基本內容，從而創建了一個更簡潔、更使用者友好的介面。 使用者介面不播放以下元素： - **最佳聯絡時間** 切換。 - **聯絡人臨界值滑塊** （最大值：100），並附有對應的「儲存」按鈕。 我們已移除 RPC 和	AI 配置 Tab 增強	7 2 月，2025	4.2.1.2501

	UI 中的閾值計算機。			
活動>聯絡人上傳	刪除了區域名稱選項在“聯繫人上傳 - 手動”、“配置檔”、“Salesforce”和“Acqueon 配置檔上傳”中，已刪除以下區域名稱選項： • 活動時區 • 特定於區域的時區 • 郵遞區號專屬時區 • 區郵遞區號專屬時區 • 州特定的時區 「區域名稱 (時區)」欄位仍可作為選用欄位上傳。	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501
戰役>綠區設定	刪除了區域名稱選項在“聯繫人上傳 - 手動”、“配置檔”、“Salesforce”和“Acqueon 配置檔上傳”中，已刪除以下區域名稱選項： - 活動時區 - 特定於區域的時區 - 郵遞區號專屬時區 - 區郵遞區號專屬時區 - 州特定的時區 「區域名稱 (時區)」欄位仍可作為選用欄位上傳。	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501
戰役>綠區設定	**靈活的綠區設定** - 現在，活動圖中提供了多個用於綠區計算的選項。 - 綠區切換 but- ton 始終處於啟用狀態，無法禁用。	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501

	• 至少需要一個 Greenzone 選項，並將活動時區設定為新活動的預設選擇。 **靈活的綠區設定選項** • 活動時區 • 上傳區域 • State • 郵遞區號和其他郵政編碼 • 區碼（目前模式或所有模式 • 模式郵政編碼 (當前模式或所有模式)			
州法律選擇>運動	**國家法律選擇的改進** 增強的州法律配置現在通過允許多個選擇提供了更大的靈活性。 **州法律設定選項** • State • 郵遞區號和其他郵政編碼 • 區碼 (目前模式或所有模式) • 模式郵政編碼 (當前模式或所有模式)	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501
戰役>綠區設定	**刪除增強綠區作為特定選項** • 增強型綠區已作為標準選項被刪除。 • 用戶現在可以選擇靈活的綠色 -	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501

	根據其要求的區域選項。 - 所有可用選項的組合將等同於增強型綠區。 刪除增強型綠區後的綠區計算選項 - 活動時區 - 上傳區域 - State - 郵遞區號和其他郵政編碼 - 區碼 (目前模式或所有模式) - 模式郵政編碼 (當前模式或所有模式)			
系統>郵政編碼	**其他郵遞區編碼設定** - 如果不啟用郵政編碼，則無法啟用其他郵政編碼。 - 但是，郵政編碼可以在靈活綠區和增強型州法律配置中獨立啟用。	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501
活動>聯絡人上傳	**聯絡人上傳增強功能** 在“聯繫人上傳 - 手動”、“配置檔”、“Salesforce 和 Acqueon 配置檔上傳”中，現在在選擇“附加郵政編碼”字段映射時，郵政編碼字段映射是必需的。	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501
活動群組>時區	時區設定已從廣告系列組中移除。	綠區、州法律和接觸塊增強	07/02/2025	4.2.1.2501
活動>	時區使用類型增強功能	綠區，州	07/02/2025	4.2.1.2501

時區使用類型	在「活動組態」中，「時區使用類型」可用的選項包括： • 無 • 覆寫 • 如果選取「覆寫」選項，系統將顯示為系統啟用的時區。	法和接觸塊增強功能		
綠區>戰役	• 多個條件定義如何根據靈活綠區設置撥打聯繫人。 • 只有在滿足必要條件時，才會撥打聯絡人。	解釋基於各種綠區集的交集的基於配置的策略交付	07/02/2025	4.2.1.2501

聯絡人名單>活動	**聯絡人名單和全域上傳頁面的時區更新**
	• 在「活動」下的聯絡人名單 Tab 中，欄位現在根據設定的系統時區而非 UTC (伺服器時區) 顯示日期與時間：
	  • 「聯絡人清單」子標籤中的「開始時間」欄位。o
	  • “已清理清單”子 - Tab 中的“已處理時間”字段。
	• 在「全域上傳」頁面中，「上傳時間」欄位根據設定的系統時區 (而非 UTC) 播放日期與時間。
	注意：這是測試版。
		聯絡人清單–與時區相關的增強功能	07/02/2025	4.2.1.2501

活動	增強型 WxCC 預覽聯絡人	WxCC 設定預	07/02/2025	4.2.1.2501

群組>	狀態，方法是將其與「電話結果 - 代理略過關閉」程序整合。 這樣，當預視圖聯繫人的狀態標記為“操作”時，可以更好地管理聯繫人策略。	檢視聯絡人 狀態更新		
系統>全域上傳	當使用者建立條件上傳聯繫人時，限制在條件的 VALUE 部分中使用單引號。	修復導致上傳錯誤的語法問題	07/02/2025	4.2.1.2501
使用者指南>系統>通信>快速搜尋	修改「快速搜尋」以在「電話號碼」*類型下*將聯絡人的電話號碼或電子郵件標記為 DNC 或 NDNC 時顯示電話號碼。 在「業務欄位 *類型」下*新增聯絡人的詳細資料為 DNC 或 NDNC 時，將顯示業務欄位。 修改了“合規性”部分下的“快速搜索”部分。	提高使用者對與 DNC 和 NDNC 類型相關的搜尋結果的瞭解。	25/10/2010	4.2.1.2410
使用者指南 > 活動>建立 Cam-paign > Cam- paign Group	加速撥號方式 (ADM) 功能從此版本開始實施。 從「群組選擇」部分的步驟 3 中移除一個備註，並在「群組選擇」之後新增標題為「加速撥號」的部分。 此外，使用者指南末尾還包括一個名為控件 Agent Desktop 的新部分。	加速撥號是一種在更合規的人員中撥打外傳電話的方法。 它有效地簡化了撥號過程，減少了座席撥打電話所需的時間和精力。 這一變化明確了該裝置的資格認證狀態，確保使用者瞭解其以合規性為重點的好處和操作改進。	25/10/2010	4.2.1.2410

使用者指南 > 警報> Cam-paign 預測和監控	此版本中已棄用「警報」下的「活動預測」和「攝像機監視器」部分。 子功能表項將被刪除，並且它們不再在快速連結或角色和許可權部分中可用。 警報功能現已移至主功能表項，以改進可訪問性和簡化導航。	告知使用者特定警報功能的棄用和警報系統的重組，以獲得更好的用戶體驗。	25/10/2010	4.2.1.2410
>活動> CSS 使用者指南	修改為在針對 CSS 條件按下刪除按鈕時顯示確認訊息。 用戶現在必須確認刪除，然後才能繼續。 更新了“CSS >排序依據”下的步驟 7b。	通過要求在最終行動之前進行確認來確保使用者意識並防止錯誤刪除。	25/10/2010	4.2.1.2410
使用者指南 > 群組> 新增語音攝像頭群組 >預測起搏模式	為步驟 2b 添加了註釋。 注意：此處設定的撥號速率必須小於或等於「最大撥號速率」欄位中指定的值。	明確撥號速率限制。	16/08/2024	4.2.1.2407
Webex Contact Center 撥號程式>使用者指南	為步驟 9 添加了註釋。 注意：對撥號程式設置所做的任何更改都需要重新同步才能檢索 Webex Contact Center 撥號程式上的所有結果。	明確設定變更後同步的需求。	16/08/2024	4.2.1.2407

已棄用的項目

節	專案描述	日期	版本
系統>合規性	刪除了上傳類型的 JSON 上傳選項。	07/02/2025	4.2.1.2501
時區>群組	**棄用廣告系列組中的時區** • 在廣告系列組中設置時區時間的功能已被停用。	07/02/2025	4.2.1.2501

	• 客戶可以繼續使用覆蓋選項在廣告系列一級配置自定義時間。		
活動>詳細資訊 Home 頁面>績效儀錶板	**棄用預期完成時間** 預期完成時間功能已從活動和績效儀錶板中刪除。 此功能沒有可用的替代選項。 建議當前正在使用此功能的客戶和合作夥伴聯繫 Acqueon 以獲取進一步的說明。	07/02/2025	4.2.1.2501
文稿設計者	不建議在活動中使用 PreCall、SMS 和電子郵件的 VB 腳本。 我們建議客戶遷移到基於庫的腳本以繼續運行。	07/02/2025	4.2.1.2501

目錄

變更須知 2
已棄用的項目 10
客戶參與 15
整合 15
Webex Contact Center 15
活動管理員使用者指南 16
活動管理員主控台 16
語言支援 16
Home 頁面 16
Home 頁面小工具 17
即時快照 17
快速連結 18
特定於活動的快速連結 18
待辦事項清單 19
違反授權 19
活動 19
先決條件 20
開始使用 20
建立活動 25
活動群組 26
聯絡原則 27
活動詳情 29
設定活動 33
群組 76
存取群組 76
新增語音活動群組 76
新增人工廣告系列群組 80
系統設定 81
模式 85
時區 86
合規 88
全域上傳 94
業務成果 102
州、區號和郵遞區號 104

州法律 107
假日 110
網址 111
個人資料 112

隱私合規 117
其他設定 120
重新指定代理 123
全球業務參數 125
高可用性狀態 127
身份驗證 127
匯出或匯入活動 129
活動種類 131
CPaaS 提供者組態 133
API 鍵 135
符合性條件產生器 137
個人身份資訊保護 140
Webex Contact Center 撥號程式 142
聯絡原則 143
新增模式 143
聯絡原則 - 類型 144
聯絡原則建立 144
模式管理 146
授權 148
使用情況報告 149
使用者 152
使用者建立 152
欄位 153
建立使用者 153
創建網域使用者 155
建立 SSO 使用者 156
角色 157
文稿設計者 163
通話指南 163
警示 170
系統通知 171
系統通知 171
活動監視器 175
活動預測 176

工具 178
清除與存檔 179
控制項 Agent Desktop 189
可用的過濾器 189
登入 189
值機員狀態 189
登出 190
報告 190

客戶參與

活動管理員是一個強大的活動管理和清單管理工具。 它的設計具有功能性和功能，旨在通過多管道出站交互增加右側連接並實現活動業務目標。 活動管理員允許按一天中的時間和星期幾安排不同的選擇策略。 它允許控制通信順序或智慧地管理最佳管道或號碼，以便在最佳時間聯繫。 活動經理確保遵守聯邦，州，TCPA 和 FDCPA (法規 F) 法律，同時最大限度地提高清單筆劃，成功率高。

整合

Webex Contact Center

活動管理員提供 Webex Contact Center 的活動管理員和合規性。 Webex Contact Center 使用其內置的撥號器來實現不同的節奏模式。 活動管理員為協調管理提供情報，並遵守所有合規性要求。 活動管理員從應用程式控制 Webex Contact Center 活動。

活動管理員使用者指南

活動管理員主控台

活動管理員主控台是一個管理模組，可讓您執行許多管理工作：

- 設定應用程式參數
- 管理活動
- 管理清單
- 管理管理與監督使用者
- 維護通話策略和業務成果
- 設定電子郵件和 SMS 通道
- 建立通話指南供代理使用。

注意：Webex Contact Center 應用程式中不支援以下內容，但文檔中可能有引用：
- 電子郵件、SMS 和 IVR 活動
- 回撥
- AEM (代理 - 執行映射) 通話。

語言支援

活動管理器提供對多種語言的支援，例如英語、中文 (繁體)、泰語、德語、日語、義大利語、法語和西班牙文。 用戶可以在安裝時選擇語言。

Home 頁面

下表描述了應用程式主頁的不同元素：

欄位	說明
功能表圖示	使用此選項可展開或收合左側的主功能表。
通知圖示	系統生成的系統警示通知計數。
使用者資訊	定義使用者資訊。

使用者名稱	已登入的使用者名稱。
變更密碼	可讓您變更密碼。
登出	將您登出應用程式。
功能表窗格	顯示指向應用程式的各個模組的連結。 這也包含版權資訊。
版本資訊	顯示應用程式的目前版本。
內容區	將可設定欄位顯示為進入區域、下拉清單、複選框等。

Home 頁面小工具

Home 頁面包含以下小工具：

- 即時快照
- 特定於行銷活動的快速連結
- 待辦事項清單
- 套用範圍的快速連結

即時快照

此小組件包含快照，可提供應用程式的即時、高級、360 度視圖。 應用程式從安裝到首次使用時的累積資訊：

- 進行中的活動 - 此區段顯示應用程式範圍內的進行中活動數目。 這也會顯示「總計」、「非作用中」和「已用」類別中的廣告系列數量。
    - 總計 - 在應用程式上建立的活動總數。
    - 非作用中 - 目前未執行的活動總數 - 處於暫停或停止狀態。
    - 已使用 - 超過活動結束日期與時間的活動總數。
- 聯絡人數總計 - 所有活動中上傳至應用程式的聯絡人數總計。 這也會顯示「已打開」、「新鮮」(尚未撥號) 、「排程」、「已關閉」及「其他」聯絡的中斷。
    - 開啟 - 目前開啟的聯絡數。 這些號碼包括已傳送到撥號程式但尚未撥出的通話。
    - 新鮮 - 截至目前甚至一次都未撥出的聯絡人數。 這些號碼包括已遞送至撥號程式但尚未撥出的聯絡人。

- 已排定 - 已排定要撥號的聯絡人數。 這是狀態為 0 (開放) 或 4 (已交付) 且 IsFresh=0 的配置的總和
- 已關閉 - 已關閉的聯絡數。
- 其他 - 無法傳遞的聯絡 - 已清除 (聯絡狀態 = 9)、透過「管理聯絡人」功能清除/關閉 (聯絡人狀態 = 7) 及過期 (聯絡人狀態 = 34) 的聯絡活動總和。

以下資訊僅包含當天的資料：

- 已撥打的聯絡人數 - 此欄會顯示所有活動中已撥出的聯絡人數總計。
- 已連接的聯絡人 - 這會顯示成功連接的聯絡人總數
- 已撥出的通話數 - 此欄顯示所有活動中已撥出的通話數總計。 這包括對同一聯絡人的多次撥出。即使呼叫連接到客戶的語音郵件，此數位也會增加。
- 已接通的通話數 - 顯示所有活動中代理與客戶之間接通的通話數總計。 這包括針對同一聯繫人的多個連接。

快速連結

此小部件將您連結到應用程式上所有活動中的各個頁面。 這樣，只需從 Home 頁面按一下，即可輕鬆、快速地導航到所需頁面。 執行以下步驟以將頁面新增到快速連結：

1. 按兩下 **「快速連結」小組件標題行上的「設置** 」以添加新的快速連結頁面。 會列出所有可新增為此 Widget 的快速連結的頁面。
2. 選取與要在「快速連結」小組件中列出的頁面相對應的核取方塊。
3. 按一下 **「儲存」**。

特定於活動的快速連結

此小部件將您連結到與應用程式上的活動相關的各個頁面。

1. 按一下 **「活動」** 以查看活動一覽頁面。
2. 按兩下 **要為其快速連結的活動的操作** 列 上的 **編輯** 。
3. 按一下 **所需組態項目上的連結** 以將快速連結放在小工具上。 按兩下 **刪除** 以刪除快速連結。

待辦事項清單

應用程式提供了一個內置的待辦事項清單，可用於跟蹤或管理由撥號程式管理員處理的活動。 這個小部件充當多功能應用程式嵌入式日記。 您可以在待辦事項清單中添加需要解決的任務。

待 **辦事項清單** 小組件以不同的顏色代碼顯示完成任務的剩餘時間：

- **當執行任務的剩餘時間以天為單位時為綠色** 。
- 橙色，當任務明天到期時。
- 藍色表示執行任務的剩餘時間以小時為單位。
- **當執行工作的剩餘時間以分鐘為單位時為紅色** 。

  注意：顯示過期任務時沒有任何顏色代碼。 您可以刪除它們。

執行以下步驟以新增任務：

1. 按兩下 「**待辦事項清單** 」標題行 **上的「新增** 」以添加新任務。
2. **輸入任務的標題** 。 例如，在 SMS 模式下運行啟動活動。
3. **輸入要作為任務的一部分執行的活動** 。 與上述項目相關的活動是 **創建 SMS 活動**。
4. **輸入完成工作的日期時間** 。
5. 按一下 **「儲存」**。

違反授權

Home 頁面在以下情況下會顯示靜態警示：

- 授權到期前設定的天數、授權到期日期與時間的倒計時。
- 停止日期的倒計時，當它開始的時候。
- 有關更多詳細資訊，請參閱 許可證衝突 。 用戶應採取適當的操作來還原許可證。

活動

活動是記錄/聯絡的集合。 在活動中，您可以上傳聯絡人、定義撥號優先順序、排程策略以及執行各種其他工作。 您還可以使用活動來處理回撥，回撥是根據客戶的請求發起的回撥，或者由於未能聯繫到預期人員而由系統自動發起。 活動是清單的集合，每個清單包含上傳的聯繫人。

此部分允許您與合作夥伴產品的活動 (特定於撥號程式) 或與佇列 (特定於非撥號程式) 集成以獲取詳細資訊。 此外，此區段可讓您將活動指派給群組。

先決條件

建立廣告系列的先決條件如下：

模式 - 您可以用來聯繫客戶的各種方法。 模式的範例包括 Home 電話、公司電話、行動 (語音)。

聯繫策略 - 聯繫策略是為各種模式配置一組規則。 這組規則會指定在哪個模式需要聯繫聯絡人 (通常以指定給該模式的權重為基礎)、在特定模式下聯繫聯絡人的時間、在設定的模式下重試的時間等。有關更多詳細資訊，請參閱聯繫策略。

時區 - 為外傳活動設定的時區清單。 這與活動執行以及撥出各自時區的聯繫人有關。 有關更多詳細資訊，請參閱時區。

注意：添加廣告系列名稱時，提及的字元或任何 特殊字元 不得超過 60 個。

這些將在各節中更詳細地討論。

開始使用

在左側功能表窗格中，單擊 **“活動** ”， **將顯示“活動 Home** ”螢幕。 每個活動

的以下詳細資訊如下：

注： 單擊任何網格標題以按網格的升序/降序對數據進行排序。 「 **狀態已完成 (%)** 」欄先依狀態排序，再按百分比排序。

廣告系列百分比 使用以下公式計算：

*百分比總計 = 已完成的通話數 * 100 / 通話總數*

根據上式，已完成的通話計算如下：

已完成的通話數 = 計數（已關閉）+ 計數 (其他)

1. **語音、電子郵件、SMS 等頻道** 或語音和非語音的組合。
2. **按一下活動名稱** 以載入活動詳細資料以供編輯。
3. **活動所屬的群組名稱** 。 對於共用清單廣告系列，不會列出特定的廣告系列組;僅顯示為共用清單。

4. **開始日期每日開始時間** - 活動的開始日期和攝像機的每日開始時間。
5. **結束日期每日結束時間** - 活動的結束日期和攝像機的每日結束時間。
6. **已完成**狀態：顯示活動的狀態。
   a. **已建立** - 活動已建立，但尚未開始撥號給聯絡人。 狀態列為淺藍色。
   b. **執行中** - 活動處於執行中狀態，即撥號給聯絡人。 狀態列為綠色。
   c. **開始** - 當您使用「頁面操作」按鈕啟動一個或多個廣告系列時，狀態將顯示為 **「正在**開始」。 **按一下「重新整理」**按鈕，確認活動已開始，並且狀態已變更為「執行中」。
   d. **停止** - 當您使用「頁面操作」按鈕停止一個或多個廣告系列時，狀態會顯示為 **「正在**停止」。 **按一下「重新整理」**按鈕，確認活動已停止，狀態變更為「已停止」。
   e. **已停止** - 活動未執行。 狀態列為紅色。

      注意：處於「已停止」狀態的活動不會在配置的活動操作時間自動更改為「正在執行」。管理員應手動啟動此類活動。
   f. **群組已停止** - 管理員會停用映射的父廣告系列群組。 已停用群組中的所有活動都處於群組已停止狀態。 狀態列為紅色。
   g. **暫停** 時間 - 活動已暫停 (處於暫時停止狀態)。 活動會在設定的執行時間、公休日、週末、非運作的星期幾等時間之外自動暫停時間。在設定的活動操作時間，狀態會自動變更為「執行中」。 狀態列為米色。
   h. **已用** - 超過設定的結束日期與時間的活動會標示為已用狀態，狀態列為棕色。
   i. **已完成** - 狀態列末尾顯示的百分比表示撥出的聯絡數百分比 (占為活動上傳的聯絡人總數的百分比)。
   j. **等 - 活動中所有要撥出的可撥出聯絡人的估計完成時間**。 這是根據處理的總記錄和處理的總持續時間的歷史和當天數據計算的。
   k. **標記為刪除** - 它表示廣告系列已標記為刪除，但尚未永久刪除。

活動統計資料

1. **總計** - 為活動上傳的聯絡總數。
2. **開啟** - 處於開啟狀態的聯絡數。 狀態為 0 的聯絡人。
3. **新鮮** - 第一次尚未撥出的新聯絡人數目。 資料庫中狀態為 0 且 IsFresh 等於 1 的聯絡人。

4. **已排定** - 已排定要撥號的聯絡人數目。 資料庫中狀態為 0 且 IsFresh 等於 0 的聯絡人。
5. **已關閉** - 已關閉的聯絡數。 在這裡，除非重新打開，否則您無法對關閉的連接進行撥號嘗試。 狀態為 1 的聯絡人。
6. **其他** - 處於非開放、新鮮、已排定或已關閉狀態的聯絡數。

聯絡活動 數總計使用以下公式計算：

聯絡人數總計 = 計數（開啟）+ 計數（已關閉）+ 計數 (其他)

有關更多詳細資訊，請參**閱** 聯繫人狀態 。

上傳至應用程式的每個聯絡都會標示一個狀態。 有關詳細資訊，請參**閱** 聯繫人狀態詳細資訊 。

聯絡人狀態詳細資訊

狀態	名稱	說明
0	開啟	打開「聯繫人」。。
1	已關閉	已關閉的聯絡活動。
2	暫時鎖定	連絡人暫時鎖定，不會傳送。
3	上傳進行中	在上傳過程中聯繫。
4	傳送至 Dialer	聯絡人傳送至撥號程式。
5	覆寫	聯絡活動於上傳期間遭到覆寫。
6	清單已停止	從已停止的清單中聯絡。
7	透過受管理的聯絡人關閉或已排清	使用「管理聯絡人」功能關閉的聯絡人/已沖洗的聯絡人。
8	聯絡活動已停止及關閉	連絡人停止並關閉，將不會傳遞給撥號程式。
9	已清除連絡人	已清除清單中的聯絡人。
10	連絡人已移至其他攝像機	聯繫從一個活動轉移到另一個連鎖策略。
11	永久停止	聯絡人永久停止，不會傳送至撥號程式。
20	已傳送的聯絡已停止	傳遞到撥號程式的聯絡人停止撥號。
21	鎖定以進行 PCB 交付	已鎖定且僅針對每個語音回撥 (PCB) 通話傳送的聯絡人。 **注意**：個人回撥功能不適用於此版本。
22	已鎖定以進行 CSS 聯絡人傳送	已鎖定以便透過聯絡人選擇傳送的聯絡人

		策略 (CSS) 排程。
23	已鎖定以進行 AEM 交付	已鎖定以進行代理 - 執行對映的聯絡活動。
24	已透過重新排程鎖定以重新安排聯絡人	聯絡人被重新排程器鎖定，將作為回復傳送。
25	已透過重新排程鎖定以關閉聯絡人	聯絡人已被重新排程器鎖定，即將關閉。
30	聯絡人被 DNC 封鎖	聯絡人因「不來電」聯絡人而被封鎖。
31	聯絡人被 NDNC 封鎖	聯絡人被封鎖為「國家請勿來電」聯絡人。
32	聯絡人被 DNC 清除封鎖	在 DNC 擦洗過程中觸點阻塞。
33	聯絡人因訴訟而封鎖	由於訴訟要求而阻止聯絡人。
34	已過期	過期的聯絡活動。

動作

從以下方面採取的競選行動 (如有)：

- **編輯** 廣告系列中的所有媒體資源。
- **Copy 會** 建立一個新的活動，其中所選活動的所有屬性 (活動名稱除外) 都保留原樣。

  注意：每當複製活動時，應用程式都不會複製 撥號程式設定。 使用者需要在活動中為複製的活動手動建立撥號程式設定。

  注意：對於複製的廣告系列，允許使用與已刪除廣告系列相同的名稱，具體取決於附加條款。當使用與已刪除活動相同的名稱建立新活動時，與舊活動相關的歷史資料將從資料庫中移除。
- **停止** （或 **開始**）活動。 除作用中已傳送的聯絡外，所有聯絡在撥號程式中都會關閉。 此類聯繫人的狀態在應用程式中更改為「打開」。
- 「**排清** 」會關閉撥號清單中所有待處理的聯絡人。

  注意：撥號程式中處於活動狀態的聯絡人不會排清。
- **刪除** 廣告系列。 僅當活動未處於「正在執行」狀態時，才能將其刪除。 僅當活動未處於「正在執行」狀態時，才會啟動刪除按鈕。 當使用者按下「 **刪除**」時，將打開一個彈出視窗，並顯示以下警告消息，以通知使用者有關刪除操作的資訊：

  此操作將標記要刪除的活動。 一旦所有相關活動達到不可執行狀態，該活動將被永久刪除。

  注意：廣告系列刪除操作是不可撤銷的，無法撤消。 啟動刪除操作后，活動的狀態將更改為 *“標記為刪除”*，以反映待處理的刪除過程 。

頁面動作

頁面左上角的頁眉上方提供了一個「動作 」按鈕面板，用於執行各種動作。 只有當管理員已設定要顯示此按鈕時，才會顯示此按鈕。

注意：多個廣告系列選擇僅適用於有效網頁，不適用於跨網頁的廣告系列。

注意：如果您選擇多個廣告系列，則只能使用“開始”和“停止”按鈕 (如果適用)。 如果您選擇單個廣告系列，則可以使用整個按鈕調色板。

- **編輯** 廣告系列中的所有媒體資源。
- **Copy 會** 建立一個新的活動，其中所選活動的所有屬性 (活動名稱除外) 都保留原樣。

  注意：對於複製的廣告系列，允許使用與已刪除廣告系列相同的名稱，具體取決於附加條款。 當使用與已刪除活動相同的名稱建立新活動時，與舊活動相關的歷史資料將從資料庫中移除 (在 LCMReportingService 日終操作期間)。 我們建議您在謹慎行事後使用它，因為這會導致歷史數據丟失。

- **開始** 活動。
- **停止** 活動。
- 「**排清** 」會關閉撥號清單中所有可用的待處理聯絡人。

  注意：不會清除撥號程式緩存中處於活動狀態的聯繫人。

- **刪除** 廣告系列。 僅當活動未處於「正在執行」狀態時，才能將其刪除。 僅當活動未處於「正在執行」狀態時，才會啟動刪除按鈕。 當使用者按下「 **刪除**」時，將打開一個彈出視窗，並顯示以下警告消息，以通知使用者有關刪除操作的資訊：

  此操作將標記要刪除的活動。 一旦所有相關活動達到不可執行狀態，該活動將被永久刪除。

  注意：廣告系列刪除操作是不可撤銷的，無法撤消。 啟動刪除操作后，活動的狀態將更改為 *“標記為刪除”*，以反映待處理的刪除過程。

排序與搜尋

活動清單資料可以按任何欄排序。 按一下欄標題可依欄的升序對資料排序。 您可以使用「活動」一覽頁面右上角的「 **搜尋**」**方塊** 來搜尋及擷取所需的資料。

建立活動

活動詳情

要創建新廣告系列，請按下 **螢幕右下角的添加廣告系列** 。 您可以在此部分中提供基本的廣告系列詳細資訊。

將出現「 **活動詳細資訊** 」螢幕，其中包含以下詳細資訊：

1. **輸入活動名稱**。
2. **輸入活動描述**。
3. 從下拉清單中 **選擇一個類別** 。 此為選用欄位

   注意：如果您沒有適用於此廣告系列的廣告系列類別，則可以按下 **"攝像頭類別** "按鈕創建新類別。 有關更多資訊，請參**閱 創建廣告系列類別** 。

4. **從下拉清單中選擇業務成果組** 。

   注意 ：如果您沒有任何適用於此廣告系列的業務組，請點擊 **創建業務成果按鈕** ， 然後添加新的業務成果組。 有關詳細資訊，請參**閱 業務成果** 。

5. 為此廣告系列選擇 **日期範圍** 。 活動在此範圍內選擇的開始日期和結束日期之間運行;這兩天都是包含的。
6. 為此活動選擇 **時間範圍** 。 活動在所選時間之間的所有日期 (選定日期範圍內) 運作。
7. 為此活動選擇時 **區** 。 應用程式設計為在多個時區中工作。

   注意：如果您沒有適用於此廣告系列的時區，請點擊 **創建時區**
   按鈕，然後創建一個新時區。 有關更多資訊，請參**閱**時 **區** 。

   該應用程式可以在不同位置用於執行活動。 這些位置可以分散在不同的大陸上，甚至可以分散在同一大陸的不同位置。 由於相距很遠，廣告系列可能需要在每個特定地點的工作時間內投放。 該應用旨在在多個時區工作。

   世界各地的不同位置根據其所在的經度劃分為時區。該應用程式具有可以配置系統範圍時區的規定。

   此時區會用作關聯聯絡人時區的其中一個選項。 應用程式用於確定聯繫人時區的其他一些功能是郵遞區號、區號、州等。

8. 選擇「存留時間 (天) 」**計數器的** 天數。 **存留** 時間是聯絡人透過自動上傳功能上傳的天數。
9. TURN“工作日 **”** 開關 **打開** ， 讓應用程式僅使用“工作日”計算存留時間。
10. **為活動選擇時區使用類型** 。 有三個選項可供選擇：
    a. 無：此選項會選取在「時區」中選擇的此活動時區。
    b. **覆蓋**：此選項僅會覆蓋為本廣告系列組中的時區配置的開始時間及結束時間。 當您按一下 「**載入預設值** 」按鈕時，會顯示該群組的開始與結束時間。

    注意：創建新廣告系列時，時區使用類型不可用。 此功能僅在編輯現有廣告系列時可用。
11. 點擊 **下一步** 完成螢幕並導航到廣告系列 **組** 精靈。

活動群組

此部分允許您與合作夥伴產品的活動 (特定於撥號程式) 或與佇列 (特定於非撥號程式) 執行集成以獲取詳細資訊。

群組選擇

從「專用活動群組」、「共用清單」及「加速撥號」中選取活動群組類型。

1. 若 **已選取「專用活動群組** 」， 請從下拉式清單中選取群組 。
2. 若 **選取「共用清單** 」活動，則會隱藏「 **群組** 」選項。 活動組是在我們為特定共用清單活動創建 CSS 條件時決定的。

   注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。
3. 若 **選取了「加速撥號** 」， 請執行「加速撥號」中所述的步驟。

4. **從下拉式清單中選取活動群組** 以將其與活動關聯。
5. 轉到“ **聯繫策略”** 部分。

加速撥號

加速撥號是一種以更合規的方式撥打外傳通話的方法。 它有效地簡化了撥號過程，並減少了代理撥打電話所需的時間和精力。

此功能允許自動撥號器撥打非 PEWC 聯繫人 (未經同意的聯繫人或不同意接收來自自動撥號器的呼叫的客戶聯繫人)。 此功能引入了一種稱為「使用控制操作員人工發起撥號」的概念。 在這裡，控制操作員通過現有的聯繫人交付框架接收未經同意的聯繫人。 然後，控制操作員點按控制 Agent Desktop 上的 連絡人，並將其傳送到撥號器進行撥號。

1. **從下拉清單中選擇同意組** 。 意見徵求小組為 ADM 活動提供意見徵求聯繫人。
2. **從下拉清單中選擇不同意組** 。 未經意見徵求小組會為 ADM 活動傳送未經同意的聯絡活動。 執行以下步驟撥號給聯絡人。
   a. **操作員** - 選取 **操作員** 以執行手動撥號。 控制操作員接受傳送到撥號器的信號。
   b. **自動** - 選取 「**自動** 」以執行自動撥號。 代理無需控制操作員的干預即可自動撥打這些聯絡人。
3. **狀態組** - 從下拉清單中選擇 **狀態組** 。

   注意：確保 **在“州法律組”下的“州法律組功能”中啟用了“加速撥號** ”選項以傳遞聯繫人。

   a. **操作員** - 選取 **操作員** 以執行手動撥號。 控制操作員接受傳送到撥號器的信號。
   b. **自動** - 選取 「**自動** 」以執行自動撥號。 代理無需控制操作員的干預即可自動撥打這些聯絡人。
4. **查找類型** - 從 **“同意** ”和 **“不同意”中選擇** “查找類型 **”。**
   a. **同意** - 系統會查看 PEWC 表中的聯絡活動，並將匹配的聯絡活動傳送到同意組。
   b. 不同意 - 系統會查看非 PEWC 表中的聯絡活動，並將匹配的聯絡活動傳送到不同意組。

聯絡原則

聯繫策略是與客戶建立關係以進行有效活動管理的經過計算的方法。

為活動選擇聯絡策略 。 可使用的選項

如下：

簡單：簡單的策略很容易配置，並且只需在一個週期內從一種配置模式轉到另一種配置模式即可。 重複該迴圈，直到完成配置的循環數。 它在某些不需要任何高級聯繫人處理方法的活動中發揮作用。

高級：可以配置高級策略並將其用於更複雜的呼叫策略，例如模式級別的重試、過渡視窗和模式的不同呼叫視窗。 這種類型的策略利用應用程式的最大作用來撥出每個上傳的聯繫人。

簡

默認情況下，為活動選擇簡單 聯繫策略選項。

1. 從下拉式清單中為此活動選取合適的聯絡策略。

   注意：如果您沒有適用於此聯繫人的聯繫人策略，請按兩下 **創建聯繫人策略** 以創建新策略。有關詳細資訊，請參閱 **創建聯繫人策略** 。

2. **全域重試** - 使用滑塊或在數字面板中輸入所需的值。 此選項可讓您提供重試次數上限，以撥出活動中的每位聯絡人。
3. **每日重試** - 使用滑塊或在數位面板中輸入所需的值。 此選項可讓您提供重試次數上限，以撥出活動中的每位聯絡人。
4. **迴圈重試** - 使用滑塊或在數位面板中輸入所需的值。 這是聯絡策略在關閉聯絡之前所操作的週期數。
5. **選擇週期重試間隔**。 這是一個重試週期與下一個重試週期之間的間隔。 在「日 」、「小時」 **及** 「分」 **下的方塊**中輸入所需的值。

回調原則

注意：當前版本不支援回調功能。 此功能計劃在未來版本中使用。

回撥策略是用於重新安排回撥聯絡。 例如，當撥號器嘗試在請求的時間聯繫客戶，但嘗試失敗時，系統將應用回撥策略規則。

回調有兩種類型。 **個人回** 撥是指回撥被路由到處理原始通話的同一代理; **一般回** 撥是指回撥被路由至任何可用的代理。

6. 從下拉式清單中為此活動選擇合適的回叫原則。

   注意：如果您沒有適用於此聯繫人的回調策略，請按兩下 **創建回調策略** 以創建新策略。有關詳細資訊，請參閱 **創建回調策略** 。

7. **重置每日和全域重試** - TURN 如果您 希望在將聯繫人移動到回撥時將全域和每日重試計數重置為零，請打開開關。
8. **回撥重試** - 使用滑塊或在數字面板中輸入值。 此選項可讓您提供最大重試次數，以回叫活動中的每個聯絡人。

9. 如果需要，選擇 **PCB** 到 **NCB** 的重置 按鈕。

注意：標記為個人回撥聯繫人的聯繫人在某些情況下可以轉換為常規回調聯繫人，例如反覆無法聯繫到指定的代理。 為避免根本無法聯繫到聯絡人，這會轉換成定期回撥以聯繫任何其他可用的代理。

重試類型的 **可用選項** 如下：

a. **重試**次數：配置個人回撥變為一般回撥的嘗試次數。

b. **持續時間**：以天、小時、分鐘為單位，若撥打的電話由於某種原因未接通指定的代理，個人回撥便變為一般回撥。

10. 使用號碼面板設定號碼 **嘗試聯繫代理** - 應用程式在將個人回撥轉換為一般回撥之前，會嘗試聯繫代理的次數。

11. 單擊“下一步 ” 完成螢幕並導航到“其他選項”嚮導。

進

為市場活動選擇 **高級** 聯繫策略選項。

1. 從下拉式清單中為此活動選取合適的聯絡策略。

   注意：如果您沒有適用於此聯繫人的聯繫人策略，請按兩下創建聯繫人策略以創建新策略。有關詳細資訊，請參閱 **創建聯繫人策略** 。

2. **全域重試** - 使用滑塊或在數字面板中輸入所需的值。 此選項可讓您提供重試次數上限，以撥出活動中的每位聯絡人。

3. **每日重試** - 使用滑塊或在數位面板中輸入所需的值。 此選項可讓您提供重試次數上限，以撥出活動中的每位聯絡人。

4. **關閉每日重試** - TURN 開關打開以在達到每日重試限制后關閉聯繫人。

5. **過渡視窗** - TURN 打開開關 以將此功能應用於活動。 轉換視窗提供了跨定義的持續時間閾值限制每種模式的嘗試次數的功能。

6. **過渡持續時間天** 數 - 使用滑塊或在數字面板中輸入所需的值來計算嘗試次數。

7. **過渡嘗試** - 使用滑塊或在數字面板中輸入所需的值來選取過渡嘗試。

活動詳情

創建活動後，您必須對其進行編輯並在活動詳細資訊 **Tab** 上 更新以下詳細資訊。

組態選項

此部分可讓您執行與活動相關的設定。

- **連結**：啟動此選項可將當前活動的聯繫人連結 (連結) 到其他活動。
- **區塊/郵政編碼**：TURN 此開關打開可防止在指定的阻止期間撥打被阻止的區域/郵政編碼的聯繫人。
- **DNC**：TURN DNC 開關打開以啟用此活動中聯絡人的 DNC 篩選。 勿來電 (DNC) 清單可防止未經請求撥打或傳送訊息至組織內標記為 DNC 的電話號碼，以確保合規性。 全國請勿來電
- **NDNC**：啟動此開關可對活動中的聯繫人啟用 NDNC 篩選。 國家請勿呼叫 (NDNC) 是國家一級的註冊管理機構，可確保遵守電信法規，這些法規禁止未經請求撥打或向列為 NDNC 的號碼發送消息。
- **訴訟人**：TURN 訴訟人打開以在數據上傳期間啟用合規性檢查。 此功能可確保在上傳和管理聯繫人時遵守法律。
- **預呼叫腳本**：啟動預呼叫腳本開關以在每次呼叫之前運行腳本。 此指令檔可與外部應用程式或資料庫整合，以做出最後的撥號決策。 選項包括：
  - 庫：從腳本庫中選擇一個腳本。
  - VBScript：執行自定義編寫的腳本。
- **通話後腳本**：啟動通話後腳本開關以在每次通話後執行腳本。 這可用於各種目的，例如驗證通話結果、自訂重新安排行為或與第三方系統整合 (例如更新 CRM 通話狀態)。 選項包括：
  - **重新排程**前：在重新排程聯絡人之前執行，允許自訂邏輯影響重新排程參數。
  - **重新計劃**後：在重新計劃後執行，啟用進一步的策略自定義或更新外部平臺。
  - **兩者**：在重新計劃之前和之後執行。
- **CPT**：TURN CPT 開關打開，以根據所選參數在數據上傳期間檢查客戶的首選時間。
  - 在競選和州法律頁面上啟動 CPT。
  - 從下拉式清單中選取模式值或唯一標識符。
  - 唯一標識碼是在全域業務參數中創建的。

綠區和州法律

綠色區域是一項功能，可確保僅根據可能的時區和州規則 (從聯繫人的所有模式的區號和郵遞區號中獲取) 傳遞聯繫人。 請注意，如果您的聯絡人有三種模式，應用程式會先檢查聯絡人的所有三種模式是否都可以撥打，然後再傳送給撥號程式。

啟用開關后，增強型 Greenzone 會考慮上傳的所有數位和郵政編碼以計算 Greenzone。 如果上傳 10 個號碼，則為每個電話號碼的區號和郵遞區編碼確定 20 個時區。 如果啟用了 2 個聯繫人級別郵政編碼 (主要和次要郵政編碼)，則會再添加 2 個時區，從而總共檢查 22 個時區。 應用程式會檢查所有這些時區，並且僅在所有 22 個時區都有允許的可調用視窗時才刪除聯絡活動。

同樣，如果啟用州法，將確定與這些時區相關的 22 個州。 增強型 Greenzone 功能可驗證所有 22 個狀態的開始時間及結束時間、合併合規性，並在相交的允許通話視窗中傳送聯絡活動。

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。

注意：當聯繫人在 Greenzone 中失敗時，將再次重新安排失敗的聯繫人。

啟動綠區

默認情況下，Greenzone 處於激活狀態，並且會自動選擇“活動”選項。 綠色區域無法停用。

- **活動時區** –TURN 它以應用活動時區。 表示在廣告系列一級配置的時區。 根據此時區驗證聯絡人，以確保符合活動特定的撥號規則。
- **上傳區域** –TURN 它以應用上傳的區域。 指為資料檔案中的聯絡人上載的時區。 該區域用作參考，確保聯絡人在允許的時間內可撥打。
- **狀態** –TURN 這個來應用這個。 顯示與聯絡人相關聯的狀態。 適用各州特定的撥號規則，例如可撥打時間和假日。
- **郵遞區編碼** –TURN 這個上應用這個。 聯絡人的主要郵遞區號用於推導對應的時區，並檢查是否有任何特定於郵遞區編碼的撥號限制。
- **其他郵政編碼** –TURN 這個來應用這個。 與聯絡人關聯的任何其他郵遞區號。 這些都經過檢查是否符合時區，為與多個相關地點的聯繫提供了靈活性。 僅當啟動郵政編碼時，才能啟動此功能。
- **區號** –TURN 這個來應用這個。 指與聯絡人的電話號碼相關聯的區碼。 它有助於確定撥號的時區和州法規。

- **當前模式** –TURN 它以應用當前模式。 指示聯絡人目前正在評估的模式 (例如 SMS、電子郵件、語音)。 應用程式會根據規則確保可撥打此模式。
- **所有模式** –TURN 打開此選項以驗證所有可用模式的可撥號性。 如果所有模式都符合時區和州規則，則聯絡人將傳遞到撥號程式。

- **模式郵政編碼** –TURN 它應用模式壓縮。指專門針對某種模式 (如電子郵件或 SMS) 派生的郵遞區號。 它確保觸點符合模式特定的要求。
  - **當前模式** –TURN 它以應用當前模式。 指示聯絡人目前正在評估的模式 (例如 SMS、電子郵件、語音)。 應用程式會根據規則確保可撥打此模式。
  - **所有模式** –TURN 此選項以驗證所有可用模式的可撥號性。 如果所有模式都符合時區和州規則，則聯絡人將傳遞到撥號程式。

州法律

根據所設定的州，聯絡人可以根據區號、郵遞區號、其他郵遞區號和模式級郵遞區屬於多個時區。 對於單一聯絡人，可能需要檢查多個參數中的安全可撥號時間，包括州級允許撥號時間。 在活動層級啟用 Greenzone but- ton 可確保應用程式在傳送聯絡人進行撥號之前檢查所有這些參數。

州法律規範聯絡中心的運營，並且可以在應用程式級別進行配置以應用於特定的活動。 要啟動州法律合規性，請執行以下操作：

- 在活動級別啟動 **州法律** 合規性，以確保在交付聯繫人進行撥號之前檢查所有參數。
- **從下拉清單中選擇州法律組**，將州法律合規性規則應用於您的攝像頭。 州法律組允許管理員定義單個州及其與郵政編碼和/或區號的關聯，最後將這些州分組為州 **法律組**，並定義可調用時間和假期。 當應用程式根據郵政編碼和區號確定多個州時，將應用系統>州法律組 **中設置的** 優先順序。 見 **州法律小組**。
- **狀態**：根據系統範圍應用程式集中配置的狀態強制實施合規性。 這會將州級允許的撥號時間套用於活動。
- **郵遞區號**：根據系統中配置的郵遞區編碼強制執行合規性。
- **其他郵政編碼**：通過檢查與聯繫人關聯的所有其他郵政編碼是否遵守時區和州法律，確保合規性。
- **區碼**：合規基於系統中設定的區碼。 適用與區號相關的州法律。

- **當前模式：** 檢查正在評估的當前模式 (如 SMS、電子郵件、語音) 的合規性，以確保其符合狀態規則。
- **所有模式**..在將聯絡人傳送至撥號程式之前，驗證所有可用模式是否符合時區與州的規定。

- **模式郵政編碼**：確保基於特定於模式的郵政編碼的合規性。
  - **當前模式**：檢查正在評估的當前模式的符合性，以確保其符合狀態規則。
  - **所有模式**..在將聯絡人傳送至撥號程式之前，驗證所有可用模式是否符合時區與州的規定。
- 按一下 「**儲存**」。 繼續為新建立的活動設定各種需求。

設定活動

創建活動后，您還必須配置其他各個方面，以使活動按您想要的方式工作。 本節介紹如何配置以下元素：

1. 活動詳情
2. 通道設定
3. 商務參數
4. AI 組態設定

   注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。
5. CSS
6. 連結
7. 聯絡人名單
8. 管理聯絡人
9. 排程
10. IVR 範本編輯器

    注意：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。
11. 電子郵件範本編輯器

    注意：目前，Webex Contact Center 不支援此功能。
12. SMS 範本編輯器

    注意：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。
13. 其他組態
14. 撥號程式設定

上述每個功能表選項都可以作為 **快速連結** 放置在應用程式 **Home** 頁面上。 按兩下所需的 **連結**， 現在只需直接從應用程式 Home 頁面按一下即可查看/編輯該頁面。

通道設定

請執行下列步驟：

1. **為活動選擇電子郵件伺服器** 。
2. 在「電子郵件逾時」**欄位中** 設定電子郵件的臨界值。 此閾值確定系統處理和發送電子郵件的最長允許時間。 範圍為 1 到 2400 小時。
3. 如果是 SMS 活動，請為活動選取 **SMS 伺服器** 。 範圍為 1 到 1440 分鐘。
4. 在 SMS 逾時 **欄位中** 設定 SMS 的臨界值。 此欄位指定 SMS 訊息的最大數目或在定義的時間段內可以傳送這些訊息的速率。
5. **從下拉清單中選擇主短代碼** 。 這是在活動中用於發送 SMS /電子郵件的主要短代碼。

   注意：對於配置了 SMS 伺服器的活動， **主簡碼** 和 **SMS 文字類型** 欄位為必填項。
6. **從下拉式清單中選擇輔助短代碼** 。 這是在活動中用於發送 SMS /email 的輔助短代碼。

   注意：對於配置了 SMS 伺服器的活動， **主簡碼** 和 **SMS 文字類型** 欄位為必填項。
7. **從下拉清單中選擇 SMS 逾時處置** 。 它定義了聯繫逾時時的 SMS 結果。 預設值為“成功”。
8. **從下拉清單中選擇 SMS 文本類型** ， 例如動態，靜態，雙向。 它指定為活動配置的 SMS 類型。 當 SMS 伺服器對映至活動時，此為必填欄位。
   a. **動態**：允許在 SMS 中使用個人化或可變內容，例如插入特定於客戶的資訊，如姓名、帳戶詳細資訊或訂單狀態。
   b. 靜態：向所有收件人發送統一的郵件，無需任何自定義。 這適用於一般通知、警報或促銷消息。
   c. **雙向**：啟用雙向通信，允許收件者回復 SMS。
9. 要讓聊天機器人進行雙向 SMS 通信，請從聊天機器人帳戶下拉清單中選擇一個。
10. 從對應至活動的下拉式清單中選取「 **通話指南** 」。
11. **輸入前綴** 以將特定字串添加到上傳的聯繫人資訊的開頭。

12. **輸入後綴**，可在將字串傳送至撥號程式之前，將字串附加到聯絡人資訊的末尾。

注意：在頻道設置中，當前不支援 Tab, SMS 和電子郵件。

商務參數

業務參數是可用於各種目的的業務特定數據。 一些用途是：

1. 在上傳時將數據與聯繫人相關聯。
2. 為 CSS 定義自訂條件，以定義撥號策略以優先處理聯絡人。
3. 根據這些參數查詢聯繫人，並在「管理聯繫人」**功能中** 對其進行管理。
4. 在 Agent Desktop 上填充這些參數作為通話期間的螢幕彈出。

您總共可以創建 25 個業務參數。 這 25 個參數包括您從任何撥號程式使用的任何參數。 例如，如果您在撥號程式的導入規則中使用 4 個自定義欄位，則可以額外創建 21 個業務參數。

注意：預設情況下，導入規則表中定義的所有欄位都在業務參數下創建。

建立業務參數

1. 點擊 **添加** 以添加業務參數。
2. **從下拉式清單中選擇業務參數名稱**。 它列出了在全域業務參數中配置的參數。 若要添加新參數，請參閱 全域業務參數。
3. 從「**資料類型**」下拉式清單中，為此業務參數選取資料 **類型**。 可用的選項包括：
   a. **數位**，用於數字數據。
   b. **浮點**數，用於包含十進位值的數字。
   c. **日期時間**，表示日期和時間的值。 若選取此資料類型，請在「格式」**欄位中** 選取所需的日期格式。
   d. **字串**，用於包含任何字元的字母數字數據。
4. TURN **大數據** 開關 **打開** 以將此業務參數定義為批量字段。 定義為批量欄位的業務參數對作為繁忙參數輸入的數據的欄位長度沒有限制。
5. 在「字元長度」**欄中** 輸入允許資料使用的字元數。
6. TURN **代理檢視** 開關 **打開** 以向桌面上的代理顯示此業務參數。

   注意：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。

7. TURN **代理檢視/編輯** 開關 **打開** 以允許代理編輯。

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

8. TURN **DNC** 交換 **器 ON**（如果需要）。 這允許應用程式確定基於此業務欄位的聯絡通話是否受請勿聯繫 (DNC) 規則的約束。

9. **從與業務參數計量名稱相適應的下拉清單中選擇客戶主** 欄位。

   注意：僅當在“配置活動”頁面的“配置選項”部分中至少打開了 P2P 和 BTTC 交換機之一時，才會啟用“ **客戶主** ”字段。 有關更多資訊，請參閱 配置活動 。

10. 單擊 **保存** 以完成業務欄位的創建，或按下 **取消** 以恢復不保存任何資訊。

    注意：應用程式不會為業務欄位的數據編製索引，因為 26 個業務欄位 (包括唯一標識符) 的使用取決於客戶，並且在客戶之間不一致。 我們建議使用者從支援部門獲取幫助，根據業務需求創建其他索引。

11. 創建的業務欄位數和可用業務欄位數顯示在網格的右上角。

12. 您還可以建立唯一識別碼。 理想情況下，可能存在跨攝像頭的相同業務領域，可能需要出於各種目的進行分組。

13. 例如，客戶 ID 可以是跨廣告系列的業務欄位，需要在報表中對其進行分組。 但是，客戶 ID 可以是廣告系列 A 中的第一個業務欄位;在競選活動 B 中排名第六;在戰役 C 中排名第十 - 這使得分組成為一項具有挑戰性的任務。 相反，您可以將此業務欄位創建為唯一標識符字段，並從唯一標識符字段對數據進行分組。 請按照以下步驟創建唯一標識符。

14. **按下添加唯一標識符** 按鈕以添加唯一標識符。

15. 輸入所需的詳細資訊，然後按下 **保存**。

    注意：應用程式不索引業務欄位的數據，因為 26 個業務欄位 (包括唯一標識符) 的使用取決於客戶，並且在客戶之間不一致。 我們建議使用者從支援部門獲取幫助，根據業務需求創建其他索引。

活動欄位

活動欄位是靜態欄位，可用於 BTTC 功能 (參考 AI 組態)。 應用程式允許設置五個活動欄位。 導覽至「**活動欄位** 」部分。

執行以下步驟來設定活動欄位。

1. **訪問「業務參數**」模組下的 **「活動欄位**」Tab。
2. 在「鍵」**欄位中** 輸入活動欄位參數名稱。
3. 在「值」**欄位中** 輸入對應的值。
4. 按下保存 按鈕以保存詳細資訊。
5. 按一下「**取消**」按鈕以取消詳細資料。
6. **按兩下刪除** 按鈕以刪除詳細資訊。

AI 組態設定

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。

AI 配置功能允許管理員使用內置的人工智慧根據歷史數據進行預測。 歷史數據的可用性導致更準確的預測。

注意：要檢查您是否有許可證，您可以按兩下 **許可證** 模組並檢查 RPCO (正確方連接優化器) **是否**顯示已啟用，否則將禁用 AI 配置 Tab。

AI 配置 模組允許存取以下預測性 AI 功能。

最佳聯絡時間

最佳聯繫 時間是一種人工智慧模型，可通過以下方式幫助減少呼叫重試次數並最大限度地提高成功的呼叫連接：

1. 預測當天可以接近客戶的最佳時間段。
2. 推薦在最佳時間段內使用的正確電話號碼。 請執行下列步驟：

- TURN **打開** 最佳 **聯繫** 時間開關以激活呼叫聯繫人的最佳時間。
- 使用滑塊或為 **「聯絡人臨界值**」提供值。 僅當「最佳聯絡時間」開關設定為「開」時，此欄位才會作用中。
- 按一下 **「儲存」**。

應用程式中的人工智慧決定了成功達到正確策略的概率。 此概率以百分比表示。 百分比越高，成功成功的機會就越大。

潛在顧客清單中的聯絡活動會依成功百分比的降序排列。 應用程式會選取被指派成功概率為所選取或更高的聯絡活動。

例如，如果管理員選取 60% 作為臨界值，則先撥打概率百分比為 60% 或更高的聯絡人。 撥號在排程時

間依概率百分比的降序進行。

聯絡人選擇原則

聯絡人選擇策略 (CSS) 定義如何在活動中排列聯絡人的優先順序以進行撥號。 例如，您的廣告系列中可能有三類信用卡持卡人：白金卡、金卡和白銀卡。 通過配置 CSS，您可以確保您的應用程式根據優先順序推送特定百分比或數量的 Plat- inum 聯繫人和/或黃金和白銀聯繫人。

轉到 **CSS**， 「 **聯絡人選擇策略** 」畫面隨即出現。

建立新的 CSS 群組

執行下列步驟以建立新的 **聯絡人選擇策略** 群組：

1. 輸入新的 **CSS 群組名稱**。
2. **輸入條件名稱**。此為必填欄位。 不能在名稱中使用特殊字元，但條件名稱中的下劃線、短劃線和 at (_、- 和 @) 除外。
3. **從下拉清單中選擇目標組** 。
4. 可以使用「 **生成條件** 」或「**寫入條件** 」選項創建條件。 - 根據您的喜好啟動所需的開關。
5. 轉到 **CSS 條件** 部分。

建立 CSS 條件 - 建立條件

按下添加新 按鈕以添加新的 CSS 條件。 填妥下列欄位:

1. 輸入新的 **CSS 群組名稱**。
2. TURN 如果要構建高級 CSS 條件， 高級構建器 **將打開** 。

   注：高級構建器需要細緻的條件來手動構建嵌套條件。 任何不正確的括號位置都可能導致 CSS 條件選取錯誤及無意的聯絡人，以傳送至撥號程式。 另一方面，如果高級構建器開關為 OFF，則可以使用預選條件和/或條件分組添加條件。
3. “ **高級構建器** ”螢幕如下所示：
   a. 在第一個儲存格中輸入左大括號 -（-。
   b. **從「系統欄位/業務欄位** 」下拉式清單中，選取適當的項目。 要瞭解更多資訊，請按兩下 此處。

c. 從下列選項中選取比較運算子 - 這是欄位要選取聯絡人所應具備的條件。 可用的參數包括：

   i. 正好等於
   ii. 小於
   iii. 小於或等於
   iv. 大於
   v. 大於或等於
   vi. 不等於
   vii. 喜歡
   viii. 在
   ix. 不在
   x. 不像

d. 輸入此條件應滿足的值，以便選取聯絡人進行傳遞。

e. 合上托架。

4. 按下添加 按鈕以添加另一個條件。 以下是預設的 CSS 條件：
   a. 聯絡人優先順序通話 - 舊聯絡人
   b. 聯絡人優先順序通話 - 舊聯絡人
   c. 特定時刻
5. 完成 **步驟 4** 到 **9**。 添加 CSS 可能需要的任意數量的條件。
6. 完成條件後，按下 **保存** 以完成
7. 如果不使用高級構建器，請使用簡單構建器，如下圖所示：
8. **從「系統欄位/業務欄位** 」下拉式清單中，選取適當的項目。 有關更多詳細資訊，請參閱步驟 5。

   注：如果選取「系統欄位清單 ID」或「全域清單 ID」，則彈出視窗可讓您從可用清單中選取適當的清單。
9. 選取比較選項 - 這是欄位必須滿足的條件，才可選取聯絡活動。 您的條件的一些比較參數可能是 >(大於) 、<(小於) 、=（等於）等。
10. 輸入此條件應滿足的值，以便選取聯絡人進行傳遞。
11. 合上托架。
12. 按下添加 按鈕以添加另一個條件。
13. 在新行中，從決策下拉清單中選擇 **AND** 或 **OR** 。

14. 您可以繼續添加更多此類條件組。 完成後按下 **保存** 。

15. 如果要添加更多組，請從“組操作 ” 按鈕中選擇“添加 ” 按鈕。
16. 重複 **步驟 12** 到 **17**。
17. 轉到「 **訂單依據** 」部分。

欄位：

欄位	**說明**
重試次數上限	此為目前遞增的值，表示撥打活動中每位聯絡人可進行的最大重試次數。
每日重試	這是此活動一天中撥打每位聯絡人所能進行的最大重試次數的目前增量值。
循環重試	這是撥號週期中可進行的最大重試次數的目前增量值。 迴圈是一組撥號嘗試，一次到聯絡人上傳時使用的所有模式。 例如，以三種模式上載聯絡人 - Home、工作及行動電話號碼。 當應用程式分別撥打所有這些模式 (按配置順序) 一次時，撥號週期即告完成。
電子郵件重試	這是電子郵件活動允許傳送聯絡的重試次數的目前遞增值。 **注意**：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。
SMS 重試	這是 SMS 活動允許傳送聯絡的重試次數的目前增量值。 **注意**：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。
上次存取時間	已設定上次存取日期與時間的聯絡將作為此 CSS 的一部分傳遞。
優先順序	指派給根據此 CSS 傳遞時要計入的聯絡人的優先順序。
潛在客戶分數	傳遞聯絡時要考慮的潛在顧客分數是根據此 CSS。 潛在客戶得分有助於確定要從廣告系列中聯繫的最潛在客戶。 此分數也可以在上傳或整理時設置，同時定義業務/電話結果。
通話開始時間	這是重新排程器所設定的通話開始時間。 在此條件所述開始時間內的通話會選取進行傳遞。
通話結束時間	這是重新排程器所設定的通話結束時間。 在此條件所述結束時間內的通話會被選取進行傳送。
清單識別	聯絡人所屬的清單 ID。 在此 CSS 條件下屬於 ListID 的聯絡將傳遞。
通話類型	通話類型。
上一結果	此聯絡活動最後的結果集。 具有選定「最後撥出 - 來」的聯絡人將會傳送。

全域清單 ID	此聯絡人所屬的全域清單 ID。 在此 CSS 條件下屬於全域清單 ID 的聯絡將傳遞。
使用者 ID	這是標記為聯絡的代理 ID。 通話會傳送到撥號程式，並修補至此欄位中提到的代理。
電話號碼	要根據此 CSS 傳遞的聯絡人的電話號碼。
區域名稱	聯絡活動所屬時區的名稱。

建立 CSS 條件 - 寫入條件

1. 您還可以使用「 **寫入條件** 」選項，而不是使用「簡單」或「高級條件產生器」。
2. 若要開始編寫 CSS 條件，請啟用「 **寫入條件** 」開關。 在選擇「寫入條件」選項之前，請注意以下事項：
   a. 應用程式僅驗證語法 - 不允許您使用錯誤的語法保存條件。
   b. 應用程式不會驗證任何欄位。 如果語法有效，並且查詢不返回任何結果，請檢查並優化/重寫查詢。
3. 通過打開大括弧 ({) 開始您的條件。 應用程式會彈出三個項目
   a. 系統欄位
   b. 商務參數
   c. 表達式有關詳細資訊，請參閱表達式生成器。
4. 創建 CSS 條件 - 生成條件部分中第 5 點中列出的所有系統欄位都可供選擇。 以下欄位還可用於「寫入條件」功能：
   a. **聯絡 ID** - 應用程式產生的聯絡 ID。
   b. **通話開始日期** - 這是重新排程器設定的通話開始日期。 在此條件中提到的開始日期內的通話將被選取進行傳遞。
   c. **通話結束日期** - 這是重新排程器設定的通話結束日期。 在此條件中提到的結束日期內的通話將被選取進行傳遞。
   d. **狀態** - 聯絡活動的地理狀態。
   e. **郵遞區號** - 聯絡人所屬的郵遞區號。
   f. **區碼** - 聯絡人所屬的區號。
   g. **建立時間** - 新增/重新排程聯絡人的日期和時間。 如果這是條件的一部分，則選擇具有此創建時間的聯繫人進行交付。
   h. **次要郵遞區號** - 聯絡人的次要郵遞區號 (如果已映射)。

5. 按一下 「**儲存** 」以儲存查詢。

注： 您可以使用「動作」面板中的「 **查詢** 」按鈕來讀取使用「寫入條件」功能創建的條件。 但是，您無法編輯查詢。 若要編輯查詢，請使用「動作」面板上的「編輯」按鈕。

排序依據

1. 「 **訂購依據** 」區段確定將符合定義條件的聯絡人遞送到撥號程式的順序 - 遞增或遞減。 “ **按**螢幕排序”部分如下所示。
2. 從「 **系統欄位/業務欄位**」下拉清單中，選取適當的項目。 要瞭解更多資訊，請按兩下 此處。
3. 從“排序”下拉列表中，分別選擇 **“Asc** 或 **Desc** 進行升序”或“降序排序”。
4. 若要添加更多排序順序，請按下「 **添加** 」按鈕。
5. 完成排序順序後，按下「保存 」 以完成 CSS 條件。 儲存的條件列在系統條件下方。
6. **單擊「保存並刷新** 」按鈕以保存更改並刷新 (關閉) 撥號器上的所有聯繫人，然後在應用程式上重新打開這些聯繫人。

   注意：您可以跳過創建條件並選擇任何預設 CSS 條件。
7. 儲存的條件列在系統條件下方。 使用「 **CSS 條件動作** 」按鈕可執行下列動作：
   a. **編輯** CSS 條件。 編輯 CSS 條件時，螢幕類似於建立新的 CSS 群組。 進行必要的更改，然後按下 **保存** 以完成編輯。
   b. **刪除** CSS 條件。 在要刪除的確認彈出視窗上按一下「確定」。
   c. **顯示符合 CSS 條件的聯絡人** 。
8. 會顯示聯絡人。
9. 在顯示符合 CSS 條件的聯絡人之後，選取特定聯絡人或使用下列其中一個選項：
   a. 選取「 **全** 選」核取方塊以選取頁面中所填入的聯絡人。
   b. 選取「 **全域選取** 」核取方塊以跨頁面選取所有聯絡人。
10. **按一下「動作** 」按鈕。 對選取的聯絡人執行下列其中一項作業：
    a. 選擇修改 **重新安排時間** 可將聯絡活動重新安排到以後的日期及/或時間。 在此視窗中指定 「**開始時間** 」與 「**結束時間** 」，以重新排程聯絡活動。 按一下 「**重新排程聯絡活動**」以完成動作。

b. 選擇 **重置為新聯繫人** - 此操作會將聯繫人重置為新聯繫人。 按一下 「**聯絡活動** 」以完成動作。

c. 選擇 「**重新打開聯繫人**」 以重新打開聯繫人進行撥號。 按一下 「**重新排程聯絡活動** 」以完成動作。

注： 如果選取「 **撤銷代理** 更新的業務欄位值」複選框，應用程式將放棄代理在交互期間對業務欄位值 (如果有) 所做的更新，並且應用程式將在聯繫人上傳時恢復為業務欄位值。

例如，上載的聯絡活動 A 包含行動電話號碼和客戶 ID (123456) 的業務欄位值。 在座席交互期間，客戶請求將手機號碼和使用者 ID 更改為 345678，並且座席更新值。 在使用 CSS 條件重新打開此聯繫人時，您可以選擇通過選取此複選框恢復到原始手機號碼和客戶 ID (123456)。

注意：此選項不適用於“阻止聯繫人”和“密切聯繫人”。
1. 選取 「**封鎖聯絡人** 」，將聯絡人狀態變更為「已封鎖」，以避免選取的聯絡人被撥出。
2. 選取「關閉聯絡人」可關閉選取的聯絡人

系統條件

除了您已建立的任何條件之外，還有五個系統 CSS 條件可以套用於活動。 這五種預設 CSS 條件的撥號型式概觀：

1. **聯絡人優先通話 - 新聯絡人**：這些是應用程式在最近上載到最早上載時，尚未傳遞到 Cisco CCE 撥號程式的聯絡。 實際上，這些都是沒有嘗試過一次撥號的新聯繫人。
2. **聯絡人優先通話 - 舊聯絡人**：這些是尚未從舊上傳傳遞到 Cisco CCE 撥號程式的聯絡人。
3. **特定時刻：** 您重新排定在特定時刻撥出的聯絡人。
4. **特定代理**：已標記要撥出以聯繫特定代理的聯絡人。 這也稱為客戶經理映射 (AEM)。

   注意：目前，Webex Contact Center *不支援*此功能。
5. **具有特定時刻**的特定代理：已重新排程為在特定時刻撥出以聯繫特定代理的已標記聯絡人。

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

建立的任何其他 CSS 條件都列在系統條件下方。 有關創建其他 CSS 條件的詳細資訊，請參閱創建 CSS 條件 - 構建條件和排序依據。

複製 CSS 條件

您還可以複製現有的 CSS 條件 - 條件組和單個 CSS 條件。

1. **複製 CSS 群組** - 按下左側「CSS 群組」窗格中的「 **複製** 」按鈕。
    a. 輸入複製的 **CSS 群組** 的名稱，然後按一下 **「儲存** 」以完成。
2. **複製 CSS 條件** - 按下右側“CSS 條件”部分窗格上的“ **複製”** 按鈕。 此時將顯示條件頁面，其中包含所需的詳細資訊。
    a. 輸入複製的 CSS 條件的名稱。
    b. 如果需要進行任何更改，請按照以下部分中列出的步驟進行更改：創建 CSS 條件 - 構建條件、排序依據和系統條件。
3. 完成後按下保存 。

連結

活動連結是一項功能，用於在執行階段將聯絡人從一個活動連結到另一個活動。 在運行時，基於代理集的處置，將發生鏈接過程。 用戶可以針對源廣告系列中的不同結果配置不同的目標廣告系列。

可以通過以下方法之一實現連結：

移動 - 當聯絡在來源活動中關閉時，會連結至目標活動。 如果在完成設定的全域重試後聯絡活動關閉，並且此結果的連結設定相符，則聯絡人會透過行動類型連結至目標活動。 此聯絡人現在是目標活動中的新聯絡人。

複製 - 每當收到連結設定的通話結果時，聯絡就會連結到目標活動。 當代理設定了一個結果，並且該結果與連鎖設定相符時，該聯絡在第一次嘗試中就會連結到目標活動。 如果重試次數更多，來源活動會再次撥出聯絡。 這可能會導致代理再次設定相同的結果 - 聯絡再次連結到目標活動。 這種情況會一直持續到源活動用完重試次數為止。

注意：目標廣告系列中沒有重複聯繫人的驗證。 如果聯絡多次收到配置的結果，則該結果會在目標活動中多次連結。

在應用程式中設定連結規則，以將聯絡人從一個活動連結到另一個活動。

對應

1. **在名稱** 欄位中，輸入 **此連結配置的映射名稱** 。
2. **從「目標活動** 」下拉式清單中，選取任何一個以連結此活動中的聯絡人。

3. **對應至目標活動的模式** 會顯示在 **「目標模式」** 欄位中。 對於上述每種模式，來源活動的模式都會顯示在下拉式清單中。 從來源活動中選擇一個模式，以對應至目標活動中的模式。

4. **目標業務欄位** 顯示在目標活動中 **映射** 的所有 **業務欄位**; **來源業務欄位** 顯示在下拉清單中。 將每個 **目標業務欄位** 映射到一個 **源業務欄位**。

注意：如果模式和業務欄位在源廣告系列和目標廣告系列中通用，則會自動填充這些欄位。

5. TURN **如果您希望在目標廣告系列中將該聯繫人標記為新聯繫人，則打開"新聯繫人 "**。 選擇此選項表示聯絡人會立即傳送至撥號程式。 （或）

6. 如果「新聯絡人」為 **「關閉」**，則會將其視為要在「目標」活動中重新排程的聯絡人。

7. **從「號碼」面板中選取** 「天 **數」、**「小時 **數」及**「分 **」，以完成「重新排程開始時間** 」欄位。這是在成功連結活動之後，在目標活動中接下來撥打聯絡人的時間。

8. TURN **保留全域重試** 開關 **打開** 以保留鏈式活動中的聯繫人級別全域重試次數。 在 **OFF** 位置，鏈式活動中的全局重試計數初始化為零。

注： 僅當「保留全域重試」開關處於打開狀態時，「保留每日重試」開關才會處於活動狀態。

9. TURN **保留每日重試** 開關 **打開** 以保留鏈式活動中的聯繫人級別每日重試次數。 在 **OFF** 位置，每日重試計數在鏈式活動中初始化為零。

10. **按下保存** 按鈕以完成映射。

結果

導航到 **結果部分，選擇** 應啟動此活動連結的結果 。 請按照以下步驟操作：

1. 從左窗格的「 **保存的** 映射」清單中，選擇一個映射。
2. 您可以選擇觸發構想連結的業務結果和/或電話結果。
3. **所有業務成果組** 都填充在「 **組名稱** 」下拉清單中。 **選擇業務結果組**。
4. 將填充此 **業務成果組** 下的所有結果。 選擇所需的 **業務成果** 進行連結。
5. **在「電話結果** 」窗格中，首先從下拉式清單中選擇 **模式** 。 將顯示源廣告系列中可用的所有模式以供選擇。
6. **所有使用所選** 模式 **的看漲策略** 現在都顯示在策略 **名稱** 下拉清單中。

7. **所選模式** 和 **聯絡策略** 對的所有電話結果 都會列出。 選取 **連結的電話結果** 。

   注意：具有回叫電話結果的聯絡人不能連結到其他活動。

8. 按一下「 **儲存** 」按鈕以完成連結。

   映射的結果 **Tab 包含所有映射 的業務和** 電話結果 **。 在** "映射的結果 **#"下選擇"業務成果** "或 **"電話技術成果** "Tab 以查看所有連結映射。

   按兩下編輯 按鈕以編輯任何連結映射。

   目標活動的清單 ID 編號為 -1。 來自其他活動的連鎖聯絡人會新增至此清單。 每個目標活動只有一個清單 (清單 ID -1) 用於接收來自其他活動的連鎖聯絡。

聯絡人清單

聯絡 **人名單** 頁面顯示您已上傳至活動的所有聯絡人名單。 **聯絡人名單** 頁面也可幫助您將聯絡人上傳至活動。 可以從帶有預定義分隔符的平面檔、帶有逗號分隔值的檔、資料庫表格等上傳聯繫人。

網格包含所有聯絡人清單，其中包含以下詳細資訊：

1. **清單 ID** - 應用程式為此清單生成的清單 ID。
2. **全域清單 ID** - 如果此清單是全域清單的一部分，則全域清單 ID 將顯示在此處。
3. **開始時間** - 這是清單的開始時間。 它基於系統設置中配置的時間。

   注意：按下「 **資訊**」 按鈕以查看清單將執行的剩餘時間段。 此按鈕還提供有關如何擴展清單有效期的資訊。

4. **可用的** 記錄 - 透過此清單上傳到活動的聯絡數。
5. **待處理** 記錄 - 清單中等待的聯絡數，可以傳遞給撥號程式。
6. **狀態** - 清單狀態顯示如下。
   a. **活動** - 清單處於活動狀態。 從此清單上傳的聯絡人將傳遞到撥號程式。
   b. **已停止** - 清單已停止。 停止清單的聯絡人會標記不同狀態，並確保不會將這些聯絡人傳送到撥號程式。
   c. **已停止並已關閉** - 此狀態表示清單已停止，並且透過此清單上傳的聯絡已關閉。 可以使用「管理聯繫人」功能重新打開聯繫人。
   d. **永久停止** - 此狀態表示從此列表上傳的聯繫人已刪除。 刪除後，上傳的聯繫人將無法重新打開。

e. **上傳進行** 中 - 當您的聯繫人檔包含大量要上傳的聯繫人時，這些聯繫人將分批拆分並上傳。 在上傳完成之前，它會顯示「上傳進行中」狀態，以及上傳完成的百分比。

f. **上傳失敗** - 當聯絡人上傳因任何原因失敗時，將顯示「上傳失敗」狀態。 狀態列顯示失敗時上傳的聯絡人百分比。

注意 ：在日終 (EOD) 過程中，所有上傳失敗的聯繫人都將被刪除。

聯絡狀態百分比

聯絡狀態百分比是針對小於 6 的聯絡狀態及所有其他 聯絡狀態使用不同的公式計算。 有關 聯絡狀態詳細資訊，請參閱表格。

表 - 聯絡人狀態詳細資料

狀態	名稱	說明
0	開啟	打開聯繫人。
1	已關閉	已關閉的聯絡活動。
2	暫時鎖定	連絡人暫時鎖定，不會傳送。
3	在流程中上傳	上傳過程中的聯絡人
4	傳送至 Dialer	聯絡人傳送至撥號程式。
5	覆寫	聯絡活動在上傳期間覆寫
6	清單已停止	從已停止的清單中聯絡。
7	透過受管理的聯絡人關閉或已排清	使用「管理聯絡人」功能關閉的聯絡人/已沖洗的聯絡人
8	聯絡活動已停止及關閉	連絡人停止並關閉，將不會傳遞給撥號程式。
9	已清除連絡人	已擦洗觸點。
10	聯絡人已移至其他活動	聯絡人從一個活動移至另一個活動 - 連鎖聯絡。
11	永久停止	聯繫永久停止。 將不會交付給撥號程式。
20	已傳送的聯絡已停止	傳遞到撥號程式的聯絡人停止撥號。
21	鎖定以進行 PCB 交付	此欄不包含任何資料。
22	已鎖定 CSS	已透過聯絡人選取策略 (CSS) 鎖定以傳遞的聯絡人

	聯絡人傳送	程。
23	已鎖定以進行 AEM 交付	已鎖定以進行代理 - 對映傳遞的聯絡人。
24	已由偵測鎖定至偵測聯絡點	聯絡人被重新排程器鎖定，要按重新排程傳送。
25	已鎖定至關閉聯絡人	聯絡人已被重新排程器鎖定，即將關閉。
30	聯絡人被 DNC 封鎖	聯絡人因「不來電」聯絡人而被封鎖。
31	聯絡人被 NDNC 封鎖	聯絡人被封鎖為「國家請勿來電」聯絡人。
32	聯絡人被 DNC 清除封鎖	在 DNC 擦洗過程中觸點阻塞。
33	聯絡人因訴訟而封鎖	由於訴訟要求而阻止聯絡人。
34	已過期	過期的聯絡活動。
40		這是合規性失敗記錄 (由於 CCB 規則、模式計時或 CPT 而失敗) 的臨時聯繫人狀態。
41		此為暫時的聯絡人狀態，其中聯絡人已使用相同的唯一 ID 或模式值（電話號碼 應用程式等待更新的通話結果。

對於小於 6 的聯絡狀態，公式為

完成百分比 = （(可用的記錄總數 - 待處理的記錄總數) / 可用的記錄總數） 100;*

對於其他聯絡狀態，公式為 *完成百分比 =（待處理的記錄總數 / 可用的總記錄數）* 100;*

對於上述兩者的聯絡狀態百分比計算，公式的組成部分計算如下： *TotalRecordsAvailable 是根據聯絡活動中的 ID 及清單 ID 計算得出。*

TotalRecordsPending 是根據聯絡表格中的活動 ID、清單 ID 及狀態計算得出。

動作

使用最後一欄面板中的「 **動作** 」按鈕，可對聯絡人清單執行下列動作：

1. **開始清單** - 開始將聯絡人傳送到撥號程式。 從此清單上傳的聯絡人將傳遞到撥號程式。

2. **停止清單** - 停止此清單。 停止此清單會將所有上載的聯絡人標記成不同的狀態，並確保不會將這些聯絡人傳送到撥號程式。
3. **關閉清單** - 此按鈕可關閉從此清單上傳的聯絡人。 可以使用「管理聯繫人」功能重新打開聯繫人。
4. **刪除清單** - 此按鈕會刪除從此清單中上傳的聯繫人。 刪除後，上傳的聯繫人將無法重新打開。
5. **結束時間** - 使用此按鈕可以變更此清單的結束時間。 結束時間不可變更為少於目前日期與時間的日期與時間。

展開任意清單可查看透過此清單上傳的聯絡人的詳細分類。 展開的部分

包含與清單相關的以下詳細資訊：

聯絡人 - 此部分包含上傳的聯絡人的細分，包括以下項目的計數：

1. **已** 處理 - 從此清單處理的聯絡數。
2. **已上傳** - 從此清單上傳的聯絡人數。
3. **失敗** - 無法從此清單上傳的聯絡人數。
4. **重複** - 此清單中重複的聯絡數。
5. **已更新** - 更新清單中現有記錄的聯絡人數。

NDNC - 國家請勿來電 (NDNC) 聯絡活動及模式的計數。

1. **聯絡人** - 此列表中標記為 NDNC 的聯絡人數目。
2. **模式** - 此列表中標記為 NDNC 的模式數。

注意 ：聯絡人和模式可以有不同的號碼，因為每個聯絡人可以包含多種模式。

公司 DNC - 公司請勿來電 (DNC) 聯絡人和模式的數量。

1. **聯絡人** - 此清單中標記為 DNC 的聯絡人數目。
2. **模式** - 此清單中標記為 DNC 的模式數。

注意 ：聯絡人和模式可以有不同的號碼，因為每個聯絡人可以包含多種模式。

合規 DNC - 合規「請勿來電」（法定 DNC）聯絡人和模式的計數。

1. **聯絡人** - 此清單中標記為合規 DNC 的聯絡人數。
2. **模式** - 此清單中標記為合規 DNC 的模式數。

注意：聯絡人和模式可以有不同的號碼，因為每個聯絡人可以包含多種模式。

訴訟 - 訴訟聯繫人和模式的計數。

1. **聯絡人** - 此清單中標記為「訴訟」的聯絡人數。
2. **模式** - 此列表中標記為“訴訟”的模式數。

注意：聯絡人和模式可以有不同的號碼，因為每個聯絡人可以包含多種模式。

上傳詳細資訊 - 此部分中填充了與此列表相關的以下上傳詳細資訊：

1. **時間** - 清單上傳至活動的日期與時間。
2. **類型** - 上傳類型，手動或自動上傳。
3. **子類型** - 上傳子類型、新建、追加或更新。
4. **模式失敗** - 由於模式失敗而未上傳的聯絡人數。
5. **檔案名稱** - 從中上傳聯絡人的聯絡人上載檔名。
6. **錯誤記錄** - 要檢查錯誤記錄的詳細資訊 (如果有)，請按兩下立即下載按鈕。 該應用程式提供與錯誤記錄有關的詳細資訊。 上傳檔的錯誤原因和所有標頭與錯誤記錄一起作為 txt 檔複製。

已清除清單

聯絡人清單頁面有一個名為「已清理清單」的 Tab。 此 Tab 包含從各種上傳的聯繫人清單中清除的聯繫人的詳細資訊。

例如，您上載了一個清單來清除聯絡人，而這些聯絡人分散在各種上載的清單中。 所有這些聯繫人都根據 scrub 檔中的條件進行清理，此處提供了 sc- 的詳細資料。 列出的詳細資訊是：

1. **清單 ID** - 為已清理的聯絡人清單生成的清單 ID。 這是上一個上傳清單 ID 的延續，不會從 1 開始。
2. **處理時間** - 根據系統設定中設定的時間，此清單中的聯絡人被清除的日期和時間。
3. **已清除的聯繫人** - 從上傳的清單中清除的聯繫人計數。
4. 展開 **「已清理的聯繫人」** 以查看清單詳細資訊。

「 **已清除的聯絡活動明細** 」深入分析包含最初上傳聯絡活動的清單 ID，以及從該清單中清除的聯絡活動數。

清除觸點

Scrub 是一項功能，可讓您在上傳之前清除資料庫中的聯絡人。 您可以根據自己設定的某些條件清除這些聯絡人。 若要清除活動中的聯絡人，請按照下列步驟操作。

1. **按兩下浮動操作按鈕 (FAB)。**
2. 按兩下 「**清理聯繫人 FAB** 」以上傳聯繫人。
3. 您可以通過三種可能的來源清除連絡人：
   a. **格式化檔案** - 聯絡人以格式化檔案形式提供，其中各個欄位由常用分隔符或逗號分隔檔分隔。

      注意：如果您以本地化語言 (英語以外的語言) 使用應用程式，請以 UTF-8 編碼保存放置要上傳的聯繫人檔。

   b. **資料庫** - 聯絡在資料庫表格 **或** 檢視 **中** 可用，並且可以從資料庫直接上傳到活動。
4. 如果要從格式化檔案清除聯絡人，請完成以下操作：
   a. 按一下 「**選擇檔案** 」按鈕，選擇包含要上傳的聯絡人的檔案。
   b. 從「 **分隔符** 」下拉清單中，選擇一個分隔符，用於分隔協調上傳檔中的各個字段。
5. 如果您有此上傳的設定檔，請從設定檔 **下拉清單中** 選擇一個。 選取設定檔可確保此聯絡人清單檔案的所有進一步對映都按照設定檔中的設定自動完成。

   個人資料可以用作處理聯絡人相關上傳的捷徑。 使用這些保存的配置檔，您可以上傳 (包括全域上傳)、擦除或上傳 DNC/NDNC/PEWC (合規性) 協定，而無需完成設置參數和條件的整個過程。 換句話說，每個個人資料都是自動上傳者。
6. 轉到 **“擦洗條件生成器”** 部分。
7. **使用「清理條件產生器** 」為過濾條件建立條件，以搜尋聯絡活動。

   注意：如果要選擇高級條件生成器，請跳到步驟 13。
8. **從「系統欄位/業務欄位** 」下拉式清單中，選取適當的項目。
9. 選取比較選項 - 這是欄位必須滿足的條件，才可選取聯絡活動。 您的條件的一些比較參數可能是 >(大於) 、<(小於) 、=（等於）等。
10. 輸入要搜尋聯絡人時應滿足此條件的值。
11. 按下添加 按鈕以添加另一個條件。
12. 完成條件後，按兩下 「**清除** 」以清除活動中的聯繫人。
13. 若要選擇高級條件生成器，請 TURN 啟用高級條件生成器開關。
    a. **高級構建器** 需要精心構建條件，其中使用多個打開和封閉括弧手動放置條件。 此類括號的任何不正確放置都可能導致搜尋條件填充錯誤和意外的聯絡人。
14. 在第一個儲存格中輸入左方括號。

15. **從「系統欄位/業務欄位」**下拉式清單中，選取適當的項目。 請參閱創建 CSS 條件 - 生成條件的步驟 5。
16. 選取比較選項 - 這是欄位必須滿足的條件，才可選取聯絡活動。 您的條件的一些比較參數可能是 >(大於) 、<(小於) 、=（等於）等。
17. 輸入要搜尋聯絡人時應滿足此條件的值。
18. 合上托架。
19. 按下添加 按鈕以添加另一個條件。
20. 添加完條件后，按兩下 **「清除」**以清除活動中的聯繫人。

新增聯絡人

若要新增聯絡人清單，請執行下列詳細步驟：

1. **按兩下浮動操作按鈕 (FAB)。**
2. 按一下 **「上傳聯絡人 FAB」**以上傳聯絡人。
3. 您可以通過三種可能的來源上傳聯絡人：
   a. **格式化檔** - 聯繫人以格式化檔的形式提供，其中各種字段由分隔符分隔，如管道 (|)、波浪號 (~) 等，或逗號分隔的檔。
   b. **資料庫**：聯絡在資料庫表格或檢視中可用，並且可以從資料庫直接上傳到活動。

      注意：您不得將 Campaign Manager 資料庫詳細資訊用於透過資料庫上傳聯絡人。目前，該應用程式僅支援從 Microsoft SQL 資料庫上傳。 根據設定檔執行時間欄位 **中設定的時間，每天只能排程一次透過資料庫表格或檢視上載聯絡活動**。

4. 如果要從格式化檔上傳，請完成以下操作：
   a. 按一下 **「選擇檔案」**按鈕，選擇包含要上傳的聯絡人的檔案。 欄位是保留欄位，不應用作包含上傳聯絡的檔案中的標題。
      i. 可用模式
      ii. 商務 FLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidMode

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCall 開始時間
ix. FC 全部結束日期
x. FC 全部結束時間
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmail 附件
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. 法雷碼
xx. FLineOrRowNumber
xxi. 法根伊德
xxii. BussFld1 至 BussFld26 (26 個保留欄位)
xxiii. 模式 1.....任意號碼
xxiv. 模式 (任意數量)_Zipcode

5. 從「 **分隔符** 」 下拉式清單中，選取用於分隔聯絡人上傳檔案中各個欄位的分隔符。
6. 如果您有 **此上傳的設定檔** ， 請從設定檔 **下拉清單中** 選擇一個。 選取設定檔可確保此聯絡人清單檔案的所有進一步對映都按照設定檔中的設定自動完成。

   注意：如果沒有用於映射的配置檔，請跳過步驟 4。

   設定檔可用作連絡人相關上傳的範本。 使用這些儲存的設定檔，您可以上傳 (包括全域上傳)、清除或上傳 DNC/NDNC/PEWC (合規) 聯絡人，而無需完成設定參數和條件的整個程序。
7. 如果要從資料庫上傳，請完成以下操作：
   a. 輸入資料庫 **伺服器名稱**。
   b. **輸入您要從中上傳聯絡人的資料庫名稱** 。
   c. **輸入應用程式存取資料庫伺服器的使用者名稱** 。
   d. **輸入上述使用者的密碼** 以完成身份驗證。

e. 按一下「 **連接** 」按鈕可與資料庫伺服器建立聯絡。

f. 從「 **表格名稱** 」下拉式清單中，選取包含要上傳的聯絡人的表格。

g. **按一下「上傳** 」按鈕，從資料庫表格上傳聯絡人。

8. 完成 **欄位對映**。

a. **優先順序** - 您要為此聯絡人設定的優先順序。 優先順序越高，聯絡人越早傳遞給撥號程式。 您的潛在客戶清單中可能有一個自定義優先順序欄位 (數值) 來確定撥號的優先順序。

b. **區域名稱** - 對應聯絡人的時區;撥號基於客戶的時區。

c. **區碼** - 如果希望應用程式拆分區號和電話號碼，請選取此核取方塊。

i. 從數字面板中選取「 **開始** 」。 這是區碼開始的第一個字元。 例如，如果您的電話號碼包含 12 位數字，而區碼以第一個數字開頭，請從號碼面板中選取 1。

ii. **從「號碼」面板中選取「長度** 」。 這是代碼中自「開始」開始以來的字元數。 例如，如果您的電話號碼包含 12 位數字，而區碼與第一個數字相差 3 位，請從「號碼」面板中選取 3。

d. **郵遞區號** - 如果您希望應用程式通過第三方從聯絡清單中拆分郵遞區號，請選取此複選框。 有時，郵遞區號可能包含第三方應用程式可能會添加到數據中的其他字元。 您可以使用此拆分功能忽略不需要的數據，並將確切的郵遞區號作為聯繫人清單的一部分上傳。

i. 從數字面板中選取「 **開始** 」。 這是區碼開始的第一個字元。 例如，如果您的電話號碼包含 12 位數字，而區碼以第一個數字開頭，請從號碼面板中選取 1。

ii. 從「號碼」面板中選取「長度」。 這是代碼中自「開始」開始以來的字元數。 例如，如果您的電話號碼包含 12 位數字，而區碼與第一個數字相差 3 位，請從「號碼」面板中選取 3。

e. **郵遞區號** - 適用於聯絡人的郵遞區號。

f. **州名稱** - 這些聯繫人所屬的地理狀態。

g. **其他郵政編碼** - 適用於聯繫人的其他郵政編碼。 要瞭解更多資訊，請按兩下 此處。

9. 繼續進行 **模式映射**。

a. **模式** - 顯示為活動設定的所有模式以進行對映。

b. **欄位** - 從上傳的中為此模式選取適當的欄位。 完成所有顯示模式的映射。

c. **郵遞區號** - 從上傳的模式中選擇適用於此模式的 **郵遞區號** 。 完成所有顯示模式的映射。 此對應用於確定撥號的聯絡時區。

10. 接下來繪製業務欄位 **地圖** 。 為此活動定義的所有 **業務欄位** 顯示在第一列中。 構成聯絡人上傳檔案一部分的欄位會顯示在「值」下拉式清單中。 將每個 **業務欄位** 映射到 **聯繫人欄位中的值** 。

11. 「 **選用業務欄位** 」欄包含構成聯絡人檔案一部分的所有欄位。 勾選要被視為此活動選用業務欄位 **的欄位** 的核取方塊。

    注意：此處映射的可選業務欄位在 Agent Desktop 上顯示為螢幕彈出數據。

12. **通過對應** 「郵件欄位 」**和** 「SMS 欄位 」**來完成「郵件映射**」部分。 **注意**：目前，#

    不支援此功能 Webex Contact Center

13. 接下來完成配置 部分。

14. **請從下面定義的兩個選項中選擇上傳級別** 。

    對於廣告系列級別的上傳，請選擇廣告系列 按鈕。 要上傳的清單中的聯絡人將在整個活動 (即所有清單) 中執行覆寫或追加/更新動作。 這同樣適用於重複的篩檢程式。

    對於清單級上傳，請選擇「 **清單** 」按鈕。 如果您想要跨特定清單按格式排列此清單的操作，而不是針對整個活動中的清單，請選擇此選項。 **從下拉清單中選取清單 ID** 。 正在上傳的清單中的聯絡人將對您在此處選取的清單執行覆寫或追加/更新動作。 這同樣適用於重複的篩檢程式。

15. 定義此清單的 **存留** 時間。 存留時間是此上傳的符合撥號條件的聯絡人清單的有效期，但須視應用程式上的其他各種設定而定。 從日曆中，為 **"存留**時間"選擇"開始日期"。

16. 從「覆寫 」**或** 「追加/更新 」**選取作業** 。 操作執行以下任務：

    a. **覆蓋**：在廣告系列一級，清單中的所有現有聯繫人都將關閉，上傳的聯繫人將被視為新聯繫人。 在清單層級，與此清單相關的所有現有聯絡人將會關閉，並且上傳的聯絡人將被視為此清單的新聯絡人。

    b. **追加**：如果上傳級別為「廣告系列」，則會創建一個新清單。 若上傳等級為「清單」，聯絡人會附加到清單中的現有聯絡人。 重複過濾器複選框已啟動以供選擇。 重複篩選器查找並上傳唯一聯繫人，省略重複項，並根據業務欄位進行篩選。

       注意：應用程式首先在準備上傳的本地檔或資料庫表中查找重複項，並從這些記錄中保留第一條記錄以供上傳。 完成後，從已為此活動上傳的記錄中，應用程式使用相同的過濾器掃描所有打開的聯繫人。 如果任何打開的聯繫人與上傳檔中的記錄匹配，則不會上傳此類記錄。 未上傳的記錄顯示在錯誤表中，備註為"重複"。

    c. **更新**：若上傳級別為 **「活動**」，則更新已過濾聯絡的業務欄位。

17. **過濾器**：可以根據兩個業務欄位過濾清單中的聯繫人。
    a. **業務欄位 1**：要基於其篩選和匹配重複/更新操作的主要欄位。 列出所有廣告系列業務欄位以供選擇。
    b. **業務欄位 2**：要基於其篩選和匹配重複/更新操作的輔助欄位。 列出所有廣告系列業務欄位以供選擇。

    注意：您可以選擇一個或兩個業務欄位。 若同時選取兩個欄位，將會使用 AND 運算子 (即基於兩個業務欄位) 過濾聯絡人
18. 您可以在上載時，透過完成 **DNC/NDNC 分離來標記 DNC 和 NDNC** 聯絡人。
    a. 選取 「**NDNC 過濾器**」核取方塊可確保不會上載標示為「國家請勿來電」的聯絡人。
    b. 選取 「**DNC 過濾器**」 核取方塊可確保不會上傳標示為「請勿來電」的聯絡人。
    c. **類型** 是套用 NDNC/DNC 過濾器的欄位，此欄位可以是電話號碼或任何業務欄位 (DNC 為兩個) 等。
19. 按一下「 **儲存** 」按鈕以完成聯絡人名單的上傳。

其他郵政編碼

該應用程式提供映射具有多個郵遞區號的聯絡人，並標識與這些郵遞區號關聯的所有時區相交的可呼叫視窗的功能。

系統最多允許在記錄級別關聯兩個郵遞區號，在每個聯繫人電話號碼級別關聯一個郵遞區號，上傳以供撥話。 系統會以相互干預的時間間隔撥打所有記錄層級的映射郵政編碼和正在撥打的電話號碼。

註解：
非必須輸入其他郵遞區號。 如果未輸入其他郵政編碼，則應用主要郵政編碼。

當無效的郵遞區編碼為 **主題**：電子郵件的主題行。為聯繫人輸入，應用程式將從聯繫人上傳程式元件的 web.config 檔中獲取預設郵遞區號值 (如果已啟用)。 如果未啟用預設郵政編碼，則不會撥出聯繫人。

當為某個模式輸入無效的郵遞區號時，特定模式將變為無效，並且不會撥出。

如果需要驗證兩個不同的實體以針對州進行驗證，請使用 **“區域 - 郵政編碼** ”選項。

例如，區號可以使用州代碼進行標記，而同一聯繫人的郵遞區號可能使用其他州進行標記。其中每種狀態可能有不同的可調用視窗。 在這種情況下，撥號器會在系統>州法律組 **頁面中設置** 的優先順序較高的州的可撥打時間撥出聯繫人撥出。

要啟用此功能，請參閱 配置選項。 請參閱廣告系列級配置中的第 15 點。 使用區號啟用州法律，然後選擇“多個郵政編碼”選項。 上傳聯絡人時，請選擇基於區號的時區，然後選擇郵遞區號對應。(在這種情況下，跳過選擇第二個郵政編碼和模式級郵政編碼映射) 。

1. **代理 ID** - 聯絡的代理 ID。
2. **聯絡人時刻** - 撥出聯絡人的特定日期與時間。 在聯絡人檔案中選取包含此詳細資料的欄位。
3. **時刻日期時間格式** - 聯絡時刻欄位的日期時間格式。 日期格式的可用選項包括 dd-MM-yy HH：mm、dd/MM/yy HH：mm、MM-DD-YY HH：MM、MM/DD/YY HH：MM、YY-MM-DD HH：MM、YY/MM/DD HH：MM、DD-MM-YYYY HH：MM、DD/MM/YYYY HH：MM、MM- DD-YYYY HH：MM、MM/DD/YYYY HH：MM、YYYY-MM-DD HH：MM、YYYY/MM/DD HH：毫米。
4. **潛在客戶得分** - 潛在客戶得分有助於確定要從廣告系列中聯繫的最潛在客戶。 此分數可作為聯絡人選擇策略的一部分，可以在上傳或整理時設定，同時定義業務/電話結果。
5. **設備 ID** - 向其發送身份驗證通知的設備的唯一 ID。 設備 ID 可以是行動電話號碼、應用程式 ID 或行動裝置識別。

管理聯絡人

「**管理聯絡人**」 是一項功能強大的功能，可以執行與聯絡人相關的各種工作。 您可以使用 **管理聯絡人**：

1. **搜索聯繫人**：針對一組給定的條件搜索聯繫人。
2. **重新排程/重設聯絡人**：重新排程或重設針對特定條件填入的下列聯絡人：
   a. **回撥已過期的聯絡人** 是指有效回撥時間已到期的聯絡人。
   b. **封鎖的聯絡人是被封鎖的聯絡** 人，無法傳送到撥號程式。
   c. **已關閉的聯絡活動是指由於某種原因而關閉的聯絡活動** 。
   d. **重新排程已到期的聯絡人是指已重新排程的撥號已到期，需要恢復撥號的聯絡人**
3. **阻止聯繫人**：阻止針對給定條件集填充的聯繫人。
4. **密切接觸者**：針對一組給定條件填充的密切接觸者。
5. **移動聯絡人**：將針對特定條件填充的聯絡人從一個活動移至另一個活動。
6. **重新指定代理**：此項不適用於目前的版本。

時區

您可以使用「管理聯絡人」應用程式，方法是依時區過濾聯絡人。

此功能可在「時區」下拉式清單中顯示所有作用中的時區。 用戶可以選擇所需的時區。

先從「 **時區** 」下拉式清單中選取時區，然後再選取其他過濾條件或寫入條件以填充聯絡人。此為選用組態。

注意：應在 LCMService web.config 檔案中將屬性 **IsTimeZoneRequiredForFilter** 設定為 **true**， 以便按時區取得聯絡。

只要使用者選擇的條件中涉及時間因素，這些時間就會轉換為用戶選擇的時區。

例如，使用者的伺服器位於印度時區，並從上面的下拉清單中選擇英國標準時間作為時區。 如果填充聯絡人的條件 (請參閱 條件產生器) 包括「通話開始時間」欄位 - 通話開始時間為 2：00 PM BST，則應用程式會將 BST 轉換為 IST，並填入通話開始時間為 6：30 PM IST 的聯絡人。 但是，填充聯絡人的網格顯示使用者選擇的時區，即 2.00 PM BST。

相同的時區轉換邏輯適用於使用者在條件生成器中選擇的任何與日期時間相關的欄位。

條件產生器

若要有效地管理聯絡活動，請為搜尋條件編寫自己的條件，或使用「進階」或「簡單條件產生器」建立條件。 這些條件應該可以說明您搜索和過濾正確的聯繫人。

以下步驟可說明您使用條件生成器搜索和篩選聯繫人以對其進行管理。 在「管理聯絡人」一節中會反覆提到這些步驟。

1. TURN **如果您正在編寫自己的篩選條件來搜索條件，則“寫入條件** ”將打開 。
2. 在 「**寫入條件** 」文字框中鍵入篩選條件，然後按下「 **顯示聯繫人** 」按鈕以根據條件填充聯繫人。 您必須為要搜尋聯絡人的欄位及其對應值編寫條件。 您在「寫入條件」文字框中寫入的條件 (由應用程式) 轉換為 SQL 查詢，並且結果在網格中彈出。

   注意：使用「編寫條件」獲取聯繫人需要編寫 SQL 表達式的知識。

使用以下系統欄位編寫過濾條件：

   a. **重試** 次數上限 - 這是活動中撥打給每位聯絡人所能進行的最大重試次數的目前遞增值。

   b. **每日重試** 次數 - 這是此活動一天中撥打每個聯絡人所能進行的最大重試次數的目前遞增值。

c. **通過重試** 次數 - 這是為活動中每個策略進行的重試的當前增量值。

d. **重試** 週期 - 這是撥號週期中可進行的最大重試次數的目前增量值。 迴圈是一組撥號嘗試，一次到聯絡人上傳時使用的所有模式。 例如，以三種模式上載聯絡人 - Home、工作及行動電話號碼。 當應用程式依照設定的順序，撥號所有模式各撥一次時，撥號週期即告完成。

e. **電子郵件重試** 次數 - 這是允許為電子郵件活動傳遞的聯絡重試次數的當前遞增值。

f. **SMS 重試** 次數 - 這是 SMS 活動允許傳遞聯絡的重試次數的目前遞增值。

g. **上次存取** - 已設定上次存取日期與時間的聯絡人，將作為此 CSS 的一部分傳遞。

h. **優先順序** - 根據此 CSS 傳遞時要計入的分配給聯絡人的優先順序。

i. **潛在顧客得分** - 根據此 CSS 傳遞聯絡時要考慮的潛在顧客得分。 潛在客戶得分有助於確定要從廣告系列中聯繫的最潛在客戶。 此分數也可以在上傳或整理時設置，同時定義業務/電話結果。

j. **通話開始時間** - 這是重新排程器設定的通話開始時間。 在此條件所述開始時間內的通話會選取進行傳遞。

k. **通話結束時間** - 這是重新排程器所設定的通話結束時間。 在此條件所述結束時間內的通話會被選取進行傳送。

l. **清單 ID** - 聯絡所屬的清單 ID。 在此 CSS 條件下屬於 ListID 的聯絡將傳遞。

m. **通話類型** - 通話類型。

n. **上次結果** - 為此聯絡活動設定的最後結果。 將傳送具有所選「最後結果」的聯絡。

o. **全域清單 ID** - 此聯絡人所屬的全域清單 ID。 在此 CSS 條件下屬於全域清單 ID 的聯絡將傳遞。

p. **使用者 ID** - 標記為聯絡的代理 ID。 通話會傳送到撥號程式，並修補至此欄位中提到的代理。

q. 電話號碼 - 要根據此 CSS 傳遞的聯絡人的電話號碼。

r. **區域名稱** - 聯絡人所屬時區的名稱。

s. **StatusReasonID** - 這是整數值，它是狀態描述的內部 ID。

除了上述系統欄位之外，您還可以在篩選器配置中使用任何或所有業務欄位。

注意：您必須使用 BUSSFLD1 到 BUSSFLD26，而不能使用分配的映射 (來自聯繫人上傳檔)，如名字、客戶 ID 等。

3. 您也可以使用 **「建立條件」** 為過濾條件建立條件以搜尋聯絡人。
4. TURN 如果要構建高級條件， 請打開高級構建器 。

   高級生成器 需要複雜的條件構建，其中使用多個打開和封閉括弧，手動放置條件。 此類括號的任何不正確放置都可能導致搜尋條件填充錯誤和意外的聯絡人。 另一方面，如果 **高級構建器** 開關為 **OFF**，則可以使用預選和/或條件分組添加條件。
5. **"高級構建器** "螢幕如下所示。

注意：如果您使用的是簡單條件構建器，請跳到步驟 14。

6. 在第一個儲存格中輸入左方括號。
7. **從「系統欄位/業務欄位** 」下拉式清單中，選取適當的項目。 請參閱創建 CSS 條件 - 生成條件的步驟 5。
   a. 如果選取「系統欄位清單 ID」 **或** 「全域清單 ID 」，則彈出視窗可讓您從可用清單中選取適當的清單
8. 選取比較選項 - 這是欄位必須滿足的條件，才可選取聯絡活動。 您的條件的一些比較參數可能是 >(大於) 、<(小於) 、=（等於）等
9. 輸入要搜尋聯絡人時應滿足此條件的值。
10. 合上托架。
11. 按下添加 按鈕以添加另一個條件。
12. 完成條件后，按下"保存 **"** 以完成。
13. 如果您未使用高級構建器，請使用 **簡單構建器**，如以下螢幕所示：
14. **從「系統欄位/業務欄位** 」下拉式清單中，選取適當的項目。 請參閱創建 CSS 條件 - 生成條件的步驟 5。
    a. 如果選取「系統欄位清單 ID」 **或** 「全域清單 ID 」，則彈出視窗可讓您從可用清單中選取適當的清單。
15. 選取比較選項 - 這是欄位必須滿足的條件，才可選取聯絡活動。 您的條件的一些比較參數可能是 >(大於) 、<(小於) 、=（等於）等。
16. 輸入要搜尋聯絡人時應滿足此條件的值。
17. 按下添加 按鈕以添加另一個條件。

18. 在新行中，從決策下拉清單中選擇 **AND** 或 **OR** 。
19. 您可以繼續添加更多此類條件組。 完成後按下 **保存** 。
20. 如果要添加更多組，請從“組操作 **”** 按鈕中選擇“添加 **”** 按鈕。
21. 重複步驟 **14** 到 **21**。
22. **從「系統欄位/業務欄位** 」下拉式清單中，選取適當的項目。 23.
23. **從“排序** ”下拉列表中，分別選擇 **“Asc** 或 **Desc** ”進行升序或降序排序。
24. 按下「添加 」 按鈕以添加更多排序順序。
25. 完成排序順序後，按下保存 以完成條件。

顯示連絡人

當您完成條件並儲存後，按一下 **「顯示聯絡人** 」按鈕時，聯絡人即會顯示。 聯絡人將會填入。 有關列的詳細資訊，請參見下文。

聯繫人 ID - 根據條件列出的聯繫人的唯一聯繫人 ID。

嘗試次數 - 到目前為止對聯繫人進行的嘗試次數。

注意：如果在“活動鏈”或“聯繫人策略”中取消選擇“保留全域重試”和/或“保留每日重試”，則會根據業務需求重置嘗試次數。 在此類重置之前進行的嘗試不包括在此處顯示的計數中。

清單 ID - 從中上傳聯絡的清單 ID。

上次結果 - 此聯絡的撥號程式收到的最後結果。

狀態 - 目前的聯絡狀態。 • Call_Start_Date - 根據條件，所列聯絡人下一次預定通話的開始日期。 這將轉換為使用者選擇的時區並顯示在網格中。

Call_Start_Time - 根據條件列出的聯絡人下一次排定通話的開始時間。 這反轉為用戶選擇的時區，並顯示在網格中。

Call_End_Date - 根據條件列出的聯絡人下一次預定通話的結束日期。 這反轉為用戶選擇的時區，並顯示在網格中。 • Call_End_Time - 根據條件列出的聯絡人下一次預定通話的結束時間。 這將轉換為使用者選擇的時區並顯示在網格中。

業務欄位 - 為此聯絡活動設定的所有業務欄位值會列示在每欄一個業務欄位中。 如果任何業務欄位包含日期時間值，則日期/時間不會轉換為使用者選擇的時區。

模式 - 此聯絡人的所有模式以每欄一個模式列出

搜尋聯絡人

使用「搜尋聯絡人 」功能可以針對一組給定的條件搜尋聯絡人。

1. 從「 **管理聯絡人** 」畫面的「 **過濾器** 」區段，選取「 **搜尋聯絡人** 」按鈕。
2. 完成第 58 頁上的「條件產生器」
3. 按一下「 **顯示聯絡人** 」按鈕以根據條件填充聯絡人。

重新排程或重設聯絡人

使用「 **重新排程/重設聯絡活動** 」選項，您可以根據指定的條件集重新排程或重設已填入的聯絡活動。

1. 從「管理聯絡人 **」畫面的** 「 **過濾器** 」區段中，選取 **「重新排程/重設** 聯絡人」。
2. 有兩種方法可以選擇要重新安排/重置 **的聯絡人**。 要直接選擇某些類型的聯繫人，請參**閱 步驟 3**。 要通過您自己的篩選條件選擇聯繫人，請參**閱 步驟 4**。
3. 選取要重新排程/重設的聯絡人類型。 這些選項包括：
   a. **回撥已到期回**撥有效時間已到期的聯絡人。
   b. **封鎖的**聯絡人，即被封鎖的聯絡人，無法傳送到撥號程式。
   c. **已關閉的**聯絡，即由於某種原因而關閉的聯絡。
   d. **重新排程的逾期聯絡人，已重新排定撥號的聯絡人**已到期，需恢復撥號。
4. 完成條件生成器。
5. 按一下「 **顯示聯絡人** 」按鈕以根據條件填充聯絡人。
6. 聯絡會按每頁請求的項目填充。 選取特定聯絡人或使用下列一個選項：
   a. 選取「 **全** 選」核取方塊以選取頁面中所填入的聯絡人。
   b. 選取「 **全域選取** 」核取方塊以跨頁面選取所有聯絡人。
7. **按一下「動作** 」按鈕。
8. 對選取的聯絡人執行下列其中一項作業：
   a. 選擇修改 **重新安排時間** 可將聯絡活動重新安排到以後的日期及/或時間。 在此視窗中指定 **「開始時間** 」與 **「結束時間** 」，以重新排程聯絡活動。 按一下 **「重新排程聯絡活動」** 以完成動作。 修改後的開始和結束時間根據使用者通過下拉清單選擇的時區。
   b. 選擇 **重置為新聯繫人** - 此操作會將聯繫人重置為新聯繫人。 按一下 **「聯絡活動** 」以完成動作。
   c. 選擇 **「重新打開聯繫人」** 以重新打開聯繫人進行撥號。 按一下 **「重新排程聯絡活動** 」以完成動作。

注：如果選取「撤銷代理更新的業務欄位值」複選框，則應用程式將放棄代理在互動期間對業務欄位值 (如果有) 所做的更新，並且應用程式將在聯繫人上傳時恢復為業務欄位值。

例如，上載的聯絡活動 A 包含行動電話號碼和使用者 ID (123456) 的業務欄位值。 在客服互動期間，客服請求將手機號碼和客服 ID 變更為 345678，且客服會更新數值。 在使用 CSS 條件重新打開此聯繫人時，您可以選擇通過選取此複選框恢復到原始手機號碼和客戶 ID (123456)。

9. 在此過程的任何階段，單擊 **"取消"** 以回復到列出的聯繫人

封鎖聯絡人

使用「 **封鎖聯絡人** 」選項，您可以將聯絡人狀態變更為 「已封鎖」，以防止撥出聯絡人 (根據搜尋準則填入)。

1. 從「 **管理聯絡人** 」畫面的「 **過濾器** 」區段，選取 「**封鎖聯絡人** 」按鈕。
2. 有兩種方法可以選擇要阻止 **的聯繫人**。 若要直接選取某些類型的聯絡人，請參**閱 第 3** 步。要通過您自己的篩選條件選擇聯繫人，請參**閱 步驟 4**。
3. **從"跟進詳細資訊** "部分中，選擇"開始日期 **"** 和" **結束日期**"。 系統會填入落入此低日期範圍的聯絡活動。

   注意：「打開聯繫人」 複選框處於選定狀態，您無法取消選擇它。 這是擷取此日期範圍的開放聯絡人的預設條件
4. 完成條件生成器。
5. **選取「新聯絡人** 」核取方塊可直接提取 **新聯絡** 人，而無需編寫條件來提取聯絡人。 若要填入**符合過濾條件的「已傳遞的聯絡** 人」，請同時選取「 **已傳遞的聯絡** 人」核取方塊。
6. 按一下「 **顯示聯絡人** 」按鈕以根據條件填充聯絡人。
7. 聯絡會按每頁請求的項目填充。 選取下列其中一個核取方塊：

   對於每個聯絡人，

   [全 選] 以選擇當前頁面上的所有聯繫人：

   或 「**全域選取** 」以選取所有頁面中所有已填入的聯絡人。
8. 按一下 「**套用**」 封鎖選取的聯絡人。

密切聯絡人

使用「 **密切聯繫人** 」選項，您可以關閉根據給定條件集填充的聯繫人。

1. 從「 **管理聯絡人** 」畫面的「 **過濾器** 」區段，選取「 **關閉聯絡人** 」按鈕。
2. 有兩種方法可以選擇要關閉 **的聯絡人**。 若要直接選取某些類型的聯絡人，請參閱 **第 3** 步。 要通過您自己的篩選條件選擇聯繫人，請參閱 **步驟 4**。
3. **從"跟進詳細資訊** "部分中，選擇"開始日期 **"** 和" **結束日期"**。 系統會填入落入此低日期範圍的聯絡活動。

   注意：「打開聯繫人」複選框處於選定狀態，您無法取消選擇它。 這是提取此日期範圍內打開的聯繫人的默認條件。
4. 完成條件生成器。
5. **選取「新聯絡人** 」核取方塊可直接提取 **新聯絡** 人，而無需編寫條件來提取聯絡人。 若要填入 **符合過濾條件的「封鎖的聯絡」** 與 **「已傳送的聯絡** 」，也請根據需要選取相應的核取方塊。
6. 按一下「 **顯示聯絡人** 」按鈕以根據條件填充聯絡人。
7. 聯絡會按每頁請求的項目填充。 選取下列其中一個核取方塊：

   對於每個聯絡人，或 **選取「全** 選」以選取目前頁面上的所有聯絡人，或 **「全域選取** 」以選取所有頁面中所有已填入的聯絡人。
8. 按一下 **「套用」** 以關閉選取的聯絡人。

移動聯絡人

使用「 **移動聯絡人** 」選項，您可以根據指定的條件集，將填入的聯絡人從一個活動移至另一個活動。

1. 從「 **管理聯絡人** 」畫面的「 **過濾器** 」區段中，選取「 **移動聯絡人** 」按鈕。
2. 有兩種方法可以選擇要移動 **的聯絡人**。 要直接選擇某些類型的聯繫人，請參閱步驟 3。要通過您自己的篩選條件選擇聯繫人，請參閱 **步驟 4**。
3. 選取 **「封鎖的聯絡人** 」及/或 **「已關閉的聯絡** 人」核取方塊，將這些聯絡人包括在內，以便在不同的活動之間移動。
4. 完成條件生成器。
5. **按一下關聯欄位** 按鈕，將來源活動的模式和業務欄位對應至目標活動的模式和業務欄位。
6. **輸入對應名稱**。 在此操作中將保留映射的所有模式和欄位。 您還可以更改任何特定模式或業務欄位映射。

7. 如果您不希望套用之前的對應，請從下拉式清單中選擇 **目標活動** 。 目標活動中 **的模式和** 業務欄位 已填入。 從 **來源活動中**選擇合適的模式和業務欄位。
8. 按兩下 **應用** 以完成欄位的關聯。
9. 按一下「 **顯示聯絡人** 」按鈕以根據條件填充聯絡人。
10. 聯絡會按每頁請求的項目填充。 選取下列其中一個核取方塊：

    對於每個聯絡人，或 「**全** 選」以選取目前頁面上的所有聯絡人，或者

    全域選取 以選取所有頁面中所有已填入的聯絡人。
11. 按一下 「**套用**」， 將選取的聯絡人移至目標活動。

重新指派代理

注意：目前版本不支援「重新指定代理」功能。

可能出現的情況，主要是在傳遞個人回撥通話時，指派給個人回撥的代理無法處理該通話。 在此情況下，您只需重新指定其他代理處理該通話即可。

現在，您可以使用「 **重新指定代理** 」選項將聯絡人從一個代理重新分配至另一個代理。

1. 從「 **管理聯絡人** 」畫面的「 **過濾器** 」區段中，選取「 **重新指定代理** 」按鈕。
2. 有兩種選擇聯絡人的方式。 要直接選擇某些類型的聯繫人，請參**閱 步驟 3**。 要通過您自己的篩選條件選擇聯繫人，請參**閱 步驟 4**。
3. **輸入要從其重新指定通話的代理 ID** 。 若要在結果中包含新聯絡人，請選取 「**新聯絡人** 」核取方塊;否則選取回 **撥「通話開始日期** 」與 「**通話結束日期**」。
4. 若要重新指定新聯絡人，請選取 「**新聯絡人** 」核取方塊。 **選取通話開始日期** 與 **通話開始時間** ，將聯絡人縮小至此視窗。
5. 完成條件生成器。
6. 按一下「 **顯示聯絡人** 」按鈕以根據條件填充聯絡人。
7. 聯絡會按每頁請求的項目填充。 選取下列其中一個核取方塊：

    對於每個聯絡人，

    或 「**全** 選」以選擇目前頁面上的所有聯絡人，

    或 「**全域選取** 」以選取所有頁面中所有已填入的聯絡人。
8. 按一下 「**動作** 」以查看「 **重新指定代理** 」對話方塊，以便將選取的聯絡人重新指定給其他代理。

9. 如果單擊“操作 ” 按鈕旁邊的“ **說明** ”圖示，則可以獲得其他資訊。 附加資訊說明代理重新分配何時生效。
    a. 對於 **打開** 的聯繫人，更改將立即生效。
    b. 對於 **已送達** 的聯絡，通話仍會撥給舊代理。 新的代理變更僅從聯絡的後續傳遞開始生效。
10. 輸入要為其重新指派通話的新 **代理** 。 通話將分配給新的代理。
11. 若新的代理必須在不同的時間處理通話，請選取「 **更新時間** 」核取方塊。 選取通話的 **開始時間** 與 **結束時間** 。 按一下「 **重新指定代理** 」按鈕，以完成將通話重新指定給其他代理的動作。

排程

排 **程** Tab 可協助您排程聯絡人傳遞到撥號程式。 決定活動執行排程的三個要素是：

1. **CSS 排程**：聯絡人選擇策略 (CSS) 排程有助於在一天中的不同時間使用聯絡人選擇策略。 您可以為一周中的每一天的時間段定義這些 CSS 計劃。 有關配置此處要使用的 CSS，請參閱聯繫人選擇策略。
2. **運行時安排**：如果每天的活動運行時間不同，請使用此功能為一周中的每一天定義活動開始和結束時間。
3. **聯絡模式排程**：此區段用於設定撥號時所要使用的聯絡策略時間 (以星期幾為單位)。 您可以選擇一整天的聯絡策略，也可以在一天內最多選擇三次時間拆分。 您還可以在一周中的不同日子使用不同的聯繫策略和/或定義活動不運行的每周休息日。

    注意：只有預先聯繫策略可供選擇。
4. **假日**：此部分允許您選擇廣告系列假日，即廣告系列不投放的日期。

    注意：公休日已添加到“系統”功能表中。 此部分僅允許您從添加的假日中進行選擇。 有關詳細資訊，請參閱 假日 。

CSS 排程

在「 **排程** 」頁面中，展開 「**聯絡人選擇策略 (CSS) 排程** 」區段以完成此示意圖。

使用滑塊選擇要顯示的時間範圍。 對於選定的時間範圍，CSS 選項將被解除播放。

您可以按下「添加計劃」按鈕或按兩下工作日網格中的儲存格。

1. 在快顯視窗中，選取要新增 CSS 排程的日期。 您也可以選取「所有日子 」 核取方塊。 如果連按兩下網格以設定 CSS 排程，則會在彈出視窗中預先選擇星期幾。
2. 從時間面板中，選取 **此 CSS 排程的「開始時間** 」與「 **結束時間** 」。 從下拉式清單中選取 CSS。

   注意：您可以選擇多個重疊的時間段，但開始時間和結束時間應該是唯一的。 例如，您可以選擇 10：00 到 18：00 之間的時段，並將 CSS 作為 CSS1。 您還可以選擇從 09：00 到 19：00 的時間段，CSS 作為 CSS2。 在這種情況下，應用程式將按照 CSS2 從 09：00 到 10：00 以及從 18：00 到 19：00 再次傳遞聯繫人。 在此期間，它會根據 CSS1 從 10：00 到 18：00 傳送聯絡活動。
3. 點擊 **新增** 以將此排程新增至活動。
4. 若要新增更多 CSS 排程，請按一下 「**新增排程** 」按鈕，或連按兩下工作日網格中的儲存格，選取 CSS 排程時間。 執行上述步驟 1 至 3。
5. 在您需要設定其排程的星期幾重複此程序。
6. 要刪除任何添加的預定時間段，請按下“刪除 **”** 按鈕。
7. 接下來導航到 「**運行時計劃** 」部分。

執行時排程

執行階段排程 可確定特定日期的活動執行時間。 活動會在此處設定的時間執行，覆寫建立活動期間設定的開始日期時間與結束日期時間。

1. 按一下「 **新增** 」按鈕，為活動新增執行時間。
2. **輸入執行日期** 以設定執行時。
3. 從“時間”面板中，選擇“ **開始時間** ”和“ **結束時間**”。
4. 按下「添加 」 按鈕以使用步驟 3 添加更多運行時間。

   注意：一天只能添加三個運行時間。
5. 完成後，按下保存 按鈕。
6. 若要刪除任何已配置的運行時，請按下“刪除 **”** 按鈕。
7. 導覽至 「**聯絡模式排程** 」區段。

聯絡模式排程

聯絡模式排程 有助於設定聯絡策略，以便在每個工作日將聯絡人傳送到撥號程式時使用聯絡人。 您每天最多可以配置三次拆分 - 為不同的時間段定義三種不同的策略。

請按照以下步驟設定 **聯絡模式排程**：

1. 日期列在第一列中。 選擇要設定的日期，TURN **工作日** 切換 **ON**。

   注意：廣告系列不會在關閉工作日開關的日期投放。

2. 從下拉清單中，選擇要應用於聯繫人傳遞的聯繫人策略。

   注意：只有預先聯繫策略可供選擇。

3. 所選的聯絡策略會貫穿一天。 如果您要求聯絡策略僅在特定時間運行，TURN **自定義時間** 切換 **ON**。
4. "時間範圍 **"** 列分別顯示預設開始和結束時間 12：00 AM 到 11：59 PM。 使用時間面板可變更開始與結束時間。
5. 按下添加 按鈕以添加另一個時間範圍。

   注意：您一天最多可以添加三個時間範圍。

6. **按下保存** 按鈕以保存資訊。
7. 若要刪除任何已配置的運行時，請按下"刪除 **"** 按鈕。
8. 導航到假日 部分。

假日

使用假日 功能，映射廣告系列假日 - 廣告系列未運營的日期。 在系統組態假日功能中建立的所有假日可供選擇。 將這些假期映射到此廣告系列。

將顯示可供選擇的假日。

1. 選中與要為此廣告系列映射的假日對應的複選框，或選中" **全** 選"複選框以將所有假日附加到此廣告系列。
2. **按下保存** 按鈕以保存資訊。

其他組態

要完成廣告系列配置創建，還需要完成一些其他配置。 所有這些配置都歸入本節。 分別為：

- 運算式產生器
- 活動目標
- 設定電話結果
- Agent Desktop 設定

要僅打開上面列出的專案之一，請選中「 **啟用以一次** 查看一個面板」複選框。

運算式產生器

您可以在表達式產生器中創建常用條件，並在聯繫人選擇策略 （**CSS**）**和管理** 聯繫人 **中使用**它們。

使用表達式產生器 完成此任務。

1. 展開 **表達式生成器** 部分以開始生成表達式。
2. 按兩下 **新建** 以創建新運算式。
3. **輸入運算式名稱**。
4. **從下拉清單中選擇一個函數** 。 一些關鍵的 SQL 函數 (如 LEFT、RIGHT、SUBSTRING、REPLACE、DATEADD、DATEDIFF、DATEPART、DAY、MONTH 和 YEAR) 可供選擇。
5. 您可以為此運算式選擇三個參數。 按一下參數 1 **對應** 的「 **設定**」按鈕。

備註:
對於「左 」、「右 」、「子字串 」**及**「取代 」**功能**，將填入此活動的所有業務欄位與系統欄位。選擇其中一個，然後按下 **選擇**。
對於所有其他與日期、日期和時間相關的函數，選項包括 **“上次訪問時間”、“ 當前**”和 **“創建時間**”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。
使用 date time 函數生成自定義表示式時，該參數 **現在** 僅考慮伺服器時區。

6. 如果需要，對 **參數 2** 和 **參數 3** 重複 **步驟 5**。
7. 按一下 **「儲存」**。 現在，當您建立新的 CSS 時，可以選擇此運算式。

活動目標

在活動目標 Tab 中，您可以為代理設置每日、每周和每月目標。

1. 展開「 **目標**」 部分以設定目標
2. **輸入要設置的目標的類別名稱** 。
3. **輸入描述**。
4. 從相應的計數器中，選擇或輸入“每日目標 ”、“每周目標 **”和**“每月目標 **”的數字**。
5. **選擇“電話結果** ”和 **“** 業務結果 **”以對此類別**進行分組。 您可以選擇多個結果。 要選擇所有結果，請選中標題行中的複選框。
6. **按下保存** 按鈕以保存資訊。

設定電話結果

「 **電話結果** 」區段可讓您控制登入的代理可以檢視的電話結果。 推而廣之，只有這些結果可供代理在處理通話時選擇。

此活動所屬的活動群組中所列出的所有電話結果都列在此處。 AgentView 欄會繼承在上層活動群組中所設定的屬性。

如果您的企業需要對代理隱藏這些代理可見結果中的任何一個，反之亦然，TURN **AgentView** 會根據需要將特定結果切換為 **ON 或** OFF 。

注意：AgentView 選項不適用於 Webex Contact Center。

按一下「儲存」以提交這些變更，或 **按一下「取消 」** 以回復而不儲存這些變更。

Agent Desktop 設定

注意：目前，Webex Contact Center 不支援此功能。

Agent Desktop 組態 區段可讓您設定將聯絡人標記為 DNC 的各個方面。 當代理將聯絡人標記為 DNC 時，這些組態將確定 DNC 的各種屬性。

1. TURN **如果您想要在代理處理通話時強制使用處置，請打開「需要處理方式** 」開關 。
2. **選取 DNC 期間類型**。 下面列出了可用的選項。
   a. **永久** - 當代理將聯絡活動標記為 DNC 時，會將其標記為永久。
   b. **特定日期** - 選擇聯絡人保持 DNC 的特定天數。 您可以選擇最少 1 天到最多 3650 天 (10 年)。 除了選擇日期外，您還可以選擇 TURN EOD 開關打開。 如果您 TURN 打開開關，DNC 將在配置的天數的一天結束時結束。 若此開關保持關閉狀態，則 DNC 在第二天結束，同時代理會選取聯絡人作為 DNC。
      - 例如，代理將聯絡人設定為 DNC，天數設定為 1. 如果 EOD 開關打開，則聯繫人的 DNC 週期在同一天結束時結束。 如果開關關閉，觸點的 DNC 週期將在第二天的同一時間結束 - 即溢出到第二天，並在 1 天完成後結束。
   c. **代理選擇** - 如果您選取此選項，代理會根據聯絡人偏好設定「DNC 開始日期與時間」及「結束日期與時間」。 如果選擇此選項，則會啟用 Agent Desktop 上結果小組件上的日期和時間選取器。
3. **如果聯絡人在聯絡人的時區中被標記為 DNC，請選取 DNC 客戶時區** 開關。 如果您將其保留為關閉，DNC 將基於伺服器時區。

4. **選取 DNC 類型**。 可使用的選項如下：
    a. **活動特定** - 此選項限制聯絡人為 DNC，僅限於撥出聯絡活動的 DNC。
    b. **活動類別** - 這會將聯繫人限制為 cam- paign 類別下所有活動的 DNC。
    c. **多個種類** - 這會將聯絡人標記為對應至所選活動種類的所有活動的 DNC。
    d. **全域** - 這會將聯絡活動標記為整個系統中的 DNC - 所有活動和類別。
5. 按一下 「**儲存** 」完成 **Agent Desktop 組態**;按一下 「**取消** 」結束而不儲存。

    注意：您在此處所做的變更將從代理處理的下一通通話開始生效。 例如，DNC 期間設定為永久，如果代理將結果設定為 DNC，則此為 DNC 期間。 倘若變更為「特定日」，則目前的通話將繼承永久;「特定日期」僅對代理所處理的下一通通話生效。

撥號程式設定

撥 **號程式設定** 模組可讓您覆寫在群組層級就 CLI、答錄機處理及放棄通話處理所進行的設定。 被覆蓋的設置僅適用於特定廣告系列，而組中的其他廣告系列則遵循組級設置。

導覽至>「活動 **撥號程式設定** 」以檢視「 **活動撥號程式設定** 」 **畫面。** 執行以下

工作來設定撥號程式設定：

1. 下一頁上的“添加條件”
2. 下一頁上的“過濾器”
3. 第 74 頁的「CLI」
4. 第 75 頁的「答錄機處理」
5. 第 75 頁的「放棄通話處理」

欄位

欄位	說明
總條件	條件總數。
條件名稱	條件的名稱。
條件描述	條件的描述。
啟用	TURN 開/關開關以啟用或禁用條件。

動作	用於編輯/刪除條件的操作按鈕。

注意： 對於共用清單，具有關聯條件的目標廣告系列組將填充在網格中。

新增條件

您可以使用條件產生器添加條件。 符合這些過濾條件的聯絡人遵循活動級撥號程式的設定。其他聯絡人則遵循群組層級的設定。

您可以添加任意數量的條件，但任何時候都只能啟用五個條件，並且應用程式僅根據五個條件過濾聯繫人。

注意：對於共用清單，您可以添加任意數量的條件，但只能為每個目標廣告系列組啟用五個條件。

按下 **添加條件** 以添加新的活動撥號程式設置條件。

1. **輸入條件名稱**。 此為必填欄位。 不能在名稱中使用特殊字元，但下劃線、短劃線和 at (_、- 和 @) 除外。
2. **輸入條件描述**。
3. **從下拉式清單中選取目標廣告系列群組** 。

   注意：「目標活動群組」欄位僅適用於所有撥號程式及非撥號程式的「共用清單」活動。必須為「共用清單」活動設定 CSS 條件，以便在下拉式清單中顯示 tar- get 活動群組的清單。在目標廣告活動組中，預設情況下會選擇第一個目標廣告活動組，並根據 Cam- paign 組中的節奏模式設置在以下選項卡中相應地填充價值。
4. 選取比較選項 - 這是欄位必須滿足的條件，才可選取聯絡活動。 您的條件的一些比較參數可能是 >(大於) 、<(小於) 、=（等於）等。
5. 輸入此條件應滿足的值，以便選取聯絡人進行傳遞。

過濾器

使用 **篩選器**，可以生成一個條件或一組條件。

1. **從「系統欄位/業務欄位** 」下拉式清單中，選取適當的項目。
2. 合上托架。
3. 按下添加 按鈕以添加另一個條件。
4. 在新行中，從決策下拉清單中選擇 **AND** 或 **OR** 。

5. 您可以繼續添加更多此類條件組。 完成後按下 **保存** 。
6. 如果要添加更多組，請從「 **組操作** 」按鈕中選擇「 **添加** 」按鈕，然後按下 **保存**。

欄位

欄位	**說明**
重試次數上限	此為目前遞增的值，表示撥打活動中每位聯絡人可進行的最大重試次數。
每日重試	這是此活動一天中撥打每位聯絡人所能進行的最大重試次數的目前增量值。
循環重試	這是撥號週期中可進行的最大重試次數的目前增量值。 週期是一組撥號嘗試，一次到所有用於上傳聯絡的模式。 例如，以三種模式上載聯絡人 - Home、工作及行動電話號碼。 當應用程式依照設定的順序，撥號所有模式各撥一次時，撥號週期即告完成。
電子郵件重試	這是電子郵件活動允許傳送聯絡的重試次數的目前遞增值。
SMS 重試	這是 SMS 活動允許傳送聯絡的重試次數的目前增量值。
上次存取時間	已設定上次存取日期與時間的聯絡將作為此 CSS 的一部分傳遞。
優先順序	指派給根據此 CSS 傳遞時要計入的聯絡人的優先順序。
潛在客戶分數	傳遞聯絡時要考慮的潛在顧客分數是根據此 CSS。 潛在客戶評分有助於確定要從攝像頭聯繫的最潛在客戶。 此分數也可以在上傳或整理時設置，同時定義業務/電話結果。
通話開始時間	這是重新排程器所設定的通話開始時間。 在此條件所述開始時間內的通話會選取進行傳遞。
通話結束時間	這是重新排程器所設定的通話結束時間。 在此條件所述結束時間內的通話會被選取進行傳送。
清單識別	聯絡人所屬的清單 ID。 屬於此 CSS 條件中的 ListID 的聯絡將傳送。
通話類型	通話類型。
上一結果	此聯絡活動最後的結果集。 將傳送具有所選「最後結果」的聯絡。
全域清單 ID	此聯絡人所屬的全域清單 ID。 在此 CSS 條件下屬於全域清單 ID 的聯絡將傳遞。

使用者 ID	這是標記為聯絡的代理 ID。 通話會傳送到撥號程式，並修補至此欄位中提到的代理。
電話號碼	要根據此 CSS 傳遞的聯絡人的電話號碼。
區域名稱	聯絡活動所屬時區的名稱。
每週特定日期	聯絡人偏好的星期幾接收來電。
一天中的某個時間	聯絡人接聽來電的首選時間。
方式	聯絡人接聽來電的首選模式。

CLI

注意：您只能為“預測”和“進行中”活動配置 CLI 號碼。

CLI 是在接聽來電時以外傳受話 ID 形式向客戶顯示的聯繫號碼。 您可以建立三種類型的 CLI。

分別為：

1. 特定 CLI
2. 商務領域
3. 隨機 CLI

特定 CLI

默認情況下， **選擇特定 CLI** 。 請執行下列步驟：

1. **輸入 CLI 名稱**。
2. **輸入 CLI 值**。

   注意：對於撥號程式，默認情況下會自動填充 CLI 值。 這是在活動群組中選取為 ANI (CLI) 的相同號碼。 此外，除了 ANI (CLI) 以外，您還可以為此活動新增特定的 CLI。

商務領域

請執行下列步驟：

1. **輸入 CLI 名稱**。
2. 選擇一個業務欄位作為 **CLI 值**。 業務欄位 CLI 可讓您指定上傳的聯絡人檔案中，必須作為 CLI 使用的欄位。 確保您的聯絡人檔案包含所需的資料。

   注意：僅允許使用字串數據類型的業務欄位。

隨機 CLI

請執行下列步驟：

1. **輸入 CLI 名稱**。
2. **輸入 CLI 值**。

根據您的要求，您最多可以添加 10 個隨機 CLI。 應用程式提取 10 個數位中的任何一個數位作為 CLI，以便在接收呼叫時顯示為外傳受話 ID。

答錄機處理

注意：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。

1. 導航到 **答錄機處理。**
2. **從下拉清單中選擇 AMD 檢測** 類型。 例如， **斷開連接**。
3. 如果選擇 「**斷開連接**」，則無需進行任何設置配置。
4. 若選取 「**轉接至代理**」，則應用程式在遇到應答機回應時，會將通話轉接給代理。
5. 如果選取 「**播放訊息並中斷連接** 」， **則會顯示 TTS 文字** 。
6. **輸入 TTS 文字**。 留言將在 IVR 上播放給來電者並斷開連接。
7. 如果選取 「**播放訊息**」和「**轉接至代理**」， **則會顯示 TTS 文字** 。
8. **輸入 TTS 文字**。 訊息會在 IVR 上播放給來電者，然後轉接給代理。
9. 按一下 「**儲存**」。

放棄通話處理

注意：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。

1. 瀏覽至 「**放棄通話處理**」。
2. 從下拉式清單中選擇 「**放棄通話處理** 類型」。 例如， **斷開連接**。
3. 如果選擇 「**斷開連接**」，則無需進行任何設置配置。
4. 如果選取 「**播放訊息並中斷連接** 」， **則會顯示 TTS 文字** 。
5. **輸入 TTS 文字**。 該留言將在 IVR 上播放給來電者並斷開連接。
6. 按一下 「**儲存**」。

群組

單擊 **左側功能表窗格中的“系統** ”以打開“系統配置”頁。 若要查看「系統」功能表上的所有組態項目，請按一下「系統功能表」按鈕。

存取群組

1. 單擊 **左側功能表窗格中的組** 以打開組頁面。 網格包含群組、廣告系列群組名稱、投放節奏模式、群組類型、群組狀態和操作。
2. 使用網格左側的展開按鈕展開組，以查看屬於該廣告系列組的廣告系列。
3. 這些活動與每個活動的可交付結果百分比一起列出。 「交付結果百分比」是要傳遞到活動的聯絡百分比。 這有助於您控制哪個活動會優先撥出聯絡人。 您可以將一個活動的可交付結果百分比設置為 75%，將另一個活動的可交付結果百分比設置為 25%。 具有 75% 可交付成果的活動會獲得更多要撥打的聯繫人。 但是，如果兩個活動被指定為 100% 可送達結果，則列出的第一個活動會傳送其聯絡人進行撥號。 只有在第一個 cam- paign 用盡其所有聯繫人後，第二個活動才會讓聯繫人撥打。 要改變這種情況，您可以拖放廣告系列並重新排序。
4. 要更改可交付結果百分比，請按下“操作”列下的“編輯”按鈕，然後更改“可交付結果百分比”。
5. 按兩下「操作」列中的「保存」以完成更改。

新增語音活動群組

要設定廣告系列組，請執行以下操作：

預覽節奏模式

1. 在所列要配置的廣告系列組的操作列中點擊 **修改** 。
2. “ **活動詳細資訊”** 部分包含 (活動組–Webex Contact Center 撥號程式上的活動)。 這適用於預覽模式。
   a. 輸入名稱。
   b. 輸入描述。
   c. 從下拉式清單中選取撥號程式名稱。
   d. 從下拉式清單中選擇一個入口點。

e. 導航到“全域業務參數”部分，並完成為組選擇“全域業務參數”。

f. 導覽至「撥號程式詳細資料」區段。

3. 在「**撥號程式詳細資訊** 」部分中，如果要選擇「起搏模式」作為預覽，請提供以下詳細資訊：

   a. 輸入外傳來電者 ID。

   b. 將列出所有可用的小組。 選取處理預覽通話的小組，然後按一下「>」將其作為「指定的小組」移動。 您可以選取多個小組。 若要選擇所有小組，請按兩下>>。

   c. 按一下「儲存」並瀏覽至「聯絡人參數」區段。

   注意：要立即訪問「 **撥號程式詳細資訊** 」部分中的欄位描述，請按下「說明」圖示。

漸進式起搏模式

1. **如果您選擇「節奏模式」為「遞減」，請填寫「廣告系列詳細資訊** 」部分，如下所示：

   a. 輸入名稱。

   b. 輸入描述。

   c. 從下拉式清單中選取撥號程式名稱。

   d. 從下拉式清單中選擇一個入口點。

   e. 導航到“全域業務參數”部分，並完成為組選擇“全域業務參數”。

   f. 導覽至「撥號程式詳細資料」區段。

2. 在「**撥號程式詳細** 資料」部分中，如果要選擇漸進式起搏模式，請提供以下詳細資訊：

   a. 輸入外傳來電者 ID。

   b. 使用滑塊或輸入撥號速率。 這是每個代理要撥出的聯絡數。 例如，若此值為 5，且有 10 位代理登入，則撥出的聯絡人數限制為 50。

   c. 使用滑塊或輸入無人接聽響鈴限制。 這是通話被視為無人接聽之前，客戶電話響鈴的持續時間 (秒)。

   注意：要立即訪問「 **撥號程式詳細資訊** 」部分中的欄位描述，請按下「說明」圖示。

3. **在每次轉化費用參數** 部分中，如果您要選擇逐步調整模式，請提供以下詳細資訊。

a. 如果需要，請啟用 CPA 檢測。 如果啟用 CPA 檢測，請繼續進行設置。 否則，請瀏覽至聯絡人參數。

b. 如果需要，請啟用 AMD 檢測。 這使應用程式能夠偵測通話是否路由到答錄機。

c. 如果需要，請啟用終止音檢測。 如果啟用，CPA 會等待檢測到語音郵件的最終音調，然後再結束通話。

d. 使用滑塊或輸入最小靜默期間。 這是應用程式將通話分類為偵測到的語音的時間 (以毫秒為單位)。

e. 使用滑塊或輸入分析週期。 這是應用程式用於分析呼叫的時間 (以毫秒為單位)，即 CPA 的時間。

f. 使用滑塊或輸入「最小有效語音」。 這是通話中連續語音將通話分類為偵測到的語音的時間 (以毫秒為單位)。

g. 使用滑塊或輸入「最大時間分析」。 這是應用程式將問題識別為死氣的最長時間 (以毫秒為單位)。

h. 使用滑塊或輸入「最大術語語氣分析」。 這是應用程式分析已終止的答錄機語音訊息的時間 (以毫秒為單位)。

i. 按一下「儲存」並瀏覽至「聯絡人參數」區段。

注意：要立即訪問「 **每次轉化費用參數** 」部分中的欄位說明，請點擊 **「說明」圖示** 圖示。

預測起搏模式

1. **如果您選擇節奏模式為指定模式，請填寫「廣告系列詳細資訊** 」部分，如下所示：
   a. 輸入名稱。
   b. 輸入描述。
   c. 從下拉式清單中選取撥號程式名稱。
   d. 從下拉式清單中選擇一個入口點。
   e. 導航到“全域業務參數”部分，並完成為組選擇“全域業務參數”。
   f. 導覽至「撥號程式詳細資料」區段。
2. **在「撥號程式詳細資訊** 」部分中，如果要選擇「預期」起搏模式，請提供以下詳細資訊：

a. 輸入外傳來電者 ID。

b. 使用滑塊或輸入撥號速率。 這是每個代理要撥出的聯絡數。 例如，若此值為 5，且有 10 位代理登入，則撥出的聯絡人數限制為 50。

注意：此處設定的撥號速率必須小於或等於「最高撥號速率」欄位中指定的值。

c. 使用滑塊或輸入無人接聽響鈴時間。 這是通話被視為無人接聽之前，客戶電話響鈴的持續時間 (秒)。

d. 使用滑塊或輸入最大撥號速率。 這是每個登入代理傳遞到撥號程式的聯絡數。 若登入的代理數為 7，而您將「最大撥號速率」設定為 2，則應用程式會傳送 14 個聯絡人給撥號程式。

e. 使用滑塊或輸入放棄比率百分比。 此設定會限制可放棄的通話百分比。 若百分比超過此值，則放棄通話會減少要撥打的通話數，將計入此值。

f. 使用滑塊或輸入預測校正速度。 它是撥號器在達到指定的即時連接后調整撥號的速率。 此數位越高，此調整發生的頻率就越低。

g. 使用滑塊或輸入預測增益因數。 該因數定義在未按預期接收成功通話時提高的撥號速率。

h. 使用滑塊或輸入預留百分比。 這是應用程式必須為對應至此群組的活動預留的已登入代理數。

注意：要立即訪問「 **撥號程式詳細資訊** 」部分中的欄位描述，請按下「說明」圖示。

3. 在「**每次轉化費用參數** 」部分中，如果您選擇投放搏模式為預測模式，請提供以下詳細資訊。

a. 如果需要，請啟用 CPA 檢測。 如果啟用 CPA 檢測，請繼續進行設置。 否則，請瀏覽至聯絡人參數。

b. 如果需要，請啟用 AMD 檢測。 這使應用程式能夠偵測通話是否路由到答錄機。

c. 如果需要，請啟用終止音檢測。 如果啟用，CPA 會等待檢測到語音郵件的最終音調，然後再結束通話。

d. 使用滑塊或輸入最小靜默期間。 這是應用程式將通話分類為偵測到的語音的時間 (以毫秒為單位)。

e. 使用滑塊或輸入分析週期。 這是應用程式用於分析呼叫的時間 (以毫秒為單位)，即 CPA 的時間。

f. 使用滑塊或輸入「最小有效語音」。 這是通話中連續語音將通話分類為偵測到的語音的時間 (以毫秒為單位)。

g. 使用滑塊或輸入「最大時間分析」。 這是應用程式將問題識別為死氣的最長時間 (以毫秒為單位)。

h. 使用滑塊或輸入「最大術語語氣分析」。 這是應用程式分析已終止的答錄機語音訊息的時間 (以毫秒為單位)。

i. 單擊保存並導航到聯繫人參數部分。

注意：要立即訪問「 **每次轉化費用參數** 」部分中的欄位說明，請點擊 **「說明」圖示** 圖示。

聯絡人參數

1. 在「**聯絡人參數** 」區段中，指定下列資訊：

   a. 初始聯絡人數是指您打算以初始方式傳送給撥號程式的聯絡人數。 使用滑塊設定號碼。

   b. 「遞增 %」是您打算增加聯絡傳送至撥號程式的百分比。 您可能需要增加此值，因為撥號器撥出通話的速度比預期快，而且聯絡人即將用盡。

   c. [遞減 %] 是您打算將傳送給撥號程式的聯絡人遞減的百分比。 您可能會想要減少此值，因為撥號程式撥出通話的速率比預期慢，並且正在累積要撥出的聯絡人。

   d. 臨界值上限 % 是可以傳送給撥號程式的初始聯絡人數的倍數上限。

   e. 啟動自動平衡複選框，以自動將上傳檔中的聯繫人平均分配到映射到該組的所有活動。

   f. 設置交付頻率。 這是反覆運算之間的等待時間 (以秒為單位)。

   g. 設定數位佇列長度，用於確定保留在佇列中以便立即傳遞到撥號程式的聯絡人數。

   h. 啟用客戶經理映射開關，通過在基於代理的活動中將代理專門映射到客戶來允許個人化服務。
   注意：WxCC 中尚不支援客戶經理映射。

   i. 導航到“全域業務參數”部分，並完成為組選擇“全域業務參數”。

   j. 按下 **保存** 以完成。

新增人工廣告系列群組

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。

您也可以將手動廣告系列組新增到活動管理員應用程式。 這些是獨立的撥號器活動組。 您可以創建廣告系列並將其映射到這些手動廣告系列組。 所有戰役功能都按照戰役章節中的說明工作。 唯一的區別是，這些信號不是交付給撥號器，而是放在單獨的表中。 某些 API 會存取這些聯絡人並根據需要執行動作 - 傳送到撥號器進行撥號，以清單形式傳送給代理進行手動撥號等。設置結果后，可以使用 API 來選擇結果並執行活動中配置的進一步活動。

1. 輸入廣告系列組名稱。
2. 輸入描述。
3. 按下保存並繼續。
4. 完成聯絡人參數 - 代理對應部分。
5. 在「**聯絡人參數**」區段中，指定下列資訊：
   a. 初始聯絡人數是指您打算以初始方式傳送給撥號程式的聯絡人數。 使用滑塊設定號碼。
   b. 「遞增 %」是您打算增加聯絡傳送至撥號程式的百分比。 您可能需要增加此值，因為撥號器撥出通話的速度比預期快，而且聯絡人即將用盡。
   c. [遞減 %] 是您打算將傳送給撥號程式的聯絡人遞減的百分比。 您可能會想要減少此值，因為撥號程式撥出通話的速率比預期慢，並且正在累積要撥出的聯絡人。
   d. 臨界值上限 % 是可以傳送給撥號程式的初始聯絡人數的倍數上限。
   e. 啟動自動平衡複選框，以自動將上傳檔中的聯繫人平均分配到映射到該組的所有活動。
   f. 設置交付頻率。 這是反覆運算之間的等待時間 (以秒為單位)。
   g. 設定數位佇列長度，用於確定保留在佇列中以便立即傳遞到撥號程式的聯絡人數。
   h. 啟用客戶經理映射開關，通過在基於代理的活動中將代理專門映射到客戶來允許個人化服務。

      注意：WxCC 中尚不支援客戶經理映射。
   i. 在「代理對應」下選擇適當的代理，以與活動組進行對應。 您可以選取多個代理。

系統設定

系統組態控制活動管理員中的各項全域功能。

對「系統配置」頁的訪問受基於角色的訪問控制 (RBAC) 的約束。 僅當您被授予與該頁面相關的許可權時，該頁面的連結才會顯示在管理模組中。

所有系統配置都可以使用“系統”功能表訪問。 您可以建立新組態或更新現有組態。 若要進行變更，請編輯相關欄位，然後按一下 「**儲存**」。 更改立即生效。

系統組態提供以下功能：

模式

模式是指應用程式用於與客戶交互的方法或通信管道。 Cam- paign Manager 提供多種支援管道供您選擇，包括語音，電子郵件，簡訊 (SMS) 等。 用戶可以根據需要自定義通信模式。 要瞭解更多資訊， 請按兩下 此處。

時區

所有時間均以協調世界時 (UTC) 儲存，並根據系統時區全域顯示。 時區是在安裝時配置的，配置的時區是用作活動特定的時區。 這些時區可以分散在不同的大陸上，甚至可以分散在同一大洲的不同位置。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

合規

合規性允許使用者上傳聯繫電話或業務數據，例如客戶 ID，帳號等。 聯絡人清單是儲存及整理系統所有聯絡人的檔案。 上傳的聯絡人會儲存在資料庫中，並在聯絡人上傳或聯絡人傳送期間加以驗證。 聯絡人導入系統後，根據您的要求，聯絡人清單可用於一個或多個子活動。 在廣告系列一級，用戶可以選擇在聯繫人上傳或聯繫人投放時驗證合規性。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

全域上傳

借助全球上傳功能，您可以根據為每個廣告系列定義的條件將單個潛在客戶清單上傳到多個廣告系列中。 它可以幫助您使用資料類型映射聯絡人欄位。

您可以通過單擊規則旁邊的加號 (添加條件) 向聯繫人清單添加其他條件，並創建其他條件集。 評估規則時，條件集中的條件將一起 AND 組合。 每個條件都與任何其他條件集進行 OR 運算。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

業務成果

業務成果是代理根據代理在與客戶互動後輸入的整理代碼設置的處置。 透過設定業務成果，您可以定義代理選擇總結代碼後聯絡人將要執行的處理方式。 您可以設定業務結果，如果聯絡成功或失敗，請關閉聯絡。如果信用卡持卡人拒絕付款，總結代碼可能是“拒絕付款”，您可以將業務成果設置為“失敗”。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

區號和郵遞區號

區號和郵遞區號維護郵政編碼和區號的主清單。 區號和郵遞區號與相應的州和時區相關聯。 通過關聯，應用程式遵守有關在一天中的不同時間、週末等撥出聯繫人的當地法定要求。 要瞭解更多資訊，請按兩下 此處。

州法律

州法律定義了州代碼和一周中每天的可調用時間。 每個地區 (如州、國家等) 皆有規範聯絡中心營運的法律。 您可以配置這些州的法律，以確保您的聯絡中心運營遵守其運營所在地理區域的法規。

如果某個州可能有規定，沒有聯絡中心可以聯繫 8.00 PM 到 6.00 AM 之間的聯繫人。 您可以設定 Campaign Manager，確保聯絡人僅在這些時間以外傳送用於撥號，並放心不會違反州法律傳送聯絡人。 要瞭解更多資訊， 請按兩下 此處。

假日

假日根據節日、紀念日、出生紀念日等根據各個地理位置定義假日清單，並與廣告系列進行映射。 這些日子是廣告系列通常不會投放的日子。 您可以新增整個應用程式中可用的假日。 添加后，您可以根據當地地理要求將這些假期映射到各種戰役。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

網址

URL 允許將任何自定義頁面或網站嵌入到應用程式中，以便從活動管理器中啟動相同的頁面或網站。 這消除了通過打開另一個瀏覽器 Tab 來瀏覽常見網頁的需要。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

個人資料

設定檔用於上傳 (包括全域上傳) 聯絡人、清除聯絡人或上傳合規性 (DNC、NDNC、PEWC 或 CPT) 聯絡人。 與此類上傳、設置參數、映射各個字段等關聯的各種活動在配置檔級別處理，不需要在上傳時重複。 配置檔可以定義為快捷方式，可說明您完成與聯繫人相關的整個上傳範圍。 創建並保存各種配置檔。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

電子郵件伺服器

電子郵件伺服器為您的實例和您設定的電子郵件帳戶定義電子郵件屬性。 您的電子郵件服務也會影響傳入和傳出電子郵件的成功傳輸。 電子郵件管理員設定電子郵件帳戶以允許系統連接到外部郵件服務，例如 POP3、SMTP 或 IMAP 伺服器。

完成此頁面上的電子郵件伺服器設定後，您將能夠：

- 接收來自客戶的電子郵件，並允許代理回覆他們。
- 在外傳活動中傳送電子郵件。 要瞭解更多資訊，

請按兩下此處。

SMS 伺服器

您可以為應用程式設定 SMS 閘道伺服器。 使用這些配置的伺服器發送出站 SMS 消息。

完成此頁面上的設定步驟後，您將能夠：

- 接收來自客戶的 SMS 消息，並允許應用程式或代理回應這些消息。
- 在外傳活動中傳送 SMS 訊息。 要瞭解更多資訊，

請按兩下此處。

其他設定

其他設定可讓您設定：

- 嘗試計數器
- 全球業務參數
- 尺寸
- 警報器

重新指定代理

這允許使用者將代理重新分配給任務。 如果需要將聯絡人重新排程至代理可用日期與時間，您可以重新指定其他代理處理該通話。 有兩種選擇聯繫人的方式，直接選擇聯繫人和使用篩選條件選擇聯繫人。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

匯出或匯入活動

匯出或導入活動允許匯出和導入活動的配置。 匯入或匯出活動僅包括任何特定活動的「活動」頁面、「系統組態」頁面及「聯絡人策略」頁面。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

活動種類

活動種類有一組活動，可用於套用 DNC 及 NDNC 等條件。 活動類別允許創建和管理活動類別。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

CPaaS 提供者組態

注意：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。

活動管理員支援使用外部 CPaas 服務提供者執行 IVR (無代理) 活動。使用者可以配置服務提供者的存取憑證。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

API 鍵

此功能有助於安全存取需要與 Cisco CCE. Campaign Manager 整合的第三方應用程式 基本身份驗證允許訪問服務、Web 服務和 Websocket 伺服器應用程式。 使用者可以生成 API 密鑰和密鑰，以安全訪問活動管理員。 這些金鑰有助於保護對 API 管理員的存取安全。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

高可用性狀態

高可用性 (HA) 是一項授權功能。 活動管理員使用集群設計來實現其高可用性解決方案。 每個活動管理員元件都是冗餘的，可在兩個叢集中使用。 在正常操作期間，兩個叢集的一端為作用中模式，另一端為待機模式。 在發生故障期間，自動故障轉移過程會將備用群集轉移到活動模式，並將以前的活動群集切換到備用模式。 雙方僅用於冗餘，而不是負載平衡。 要瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

模式

模式是指用於與客戶交互的方法或通信管道。

注意：該應用程式僅支援語音作為當前版本的模式。

新增語音模式

可以建立語音模式來聯繫固定電話 (Home 或辦公室或其他) 或行動電話 (Home 或辦公室或其他) 上的聯絡人。

1. 按兩下 **添加語音模式**。
2. **輸入模式名稱** 及 **模式描述** 。
3. **從下拉清單中選擇最小長度** 和 **最大長度** 。
4. 按一下 **「儲存」**。

更新模式

1. 選擇一種模式，然後按下 **編輯** 圖示。
2. 更新詳細資訊，然後按下 **保存**。

移除模式

1. 選擇一種模式，然後按兩下 **刪除** 圖示。
2. 在確認彈出視窗中按兩下 **確定** 。

欄位

欄位	說明
模式名稱	通訊方式

說明	模式說明
長度下限與上限	允許定義模式的最小和最大長度

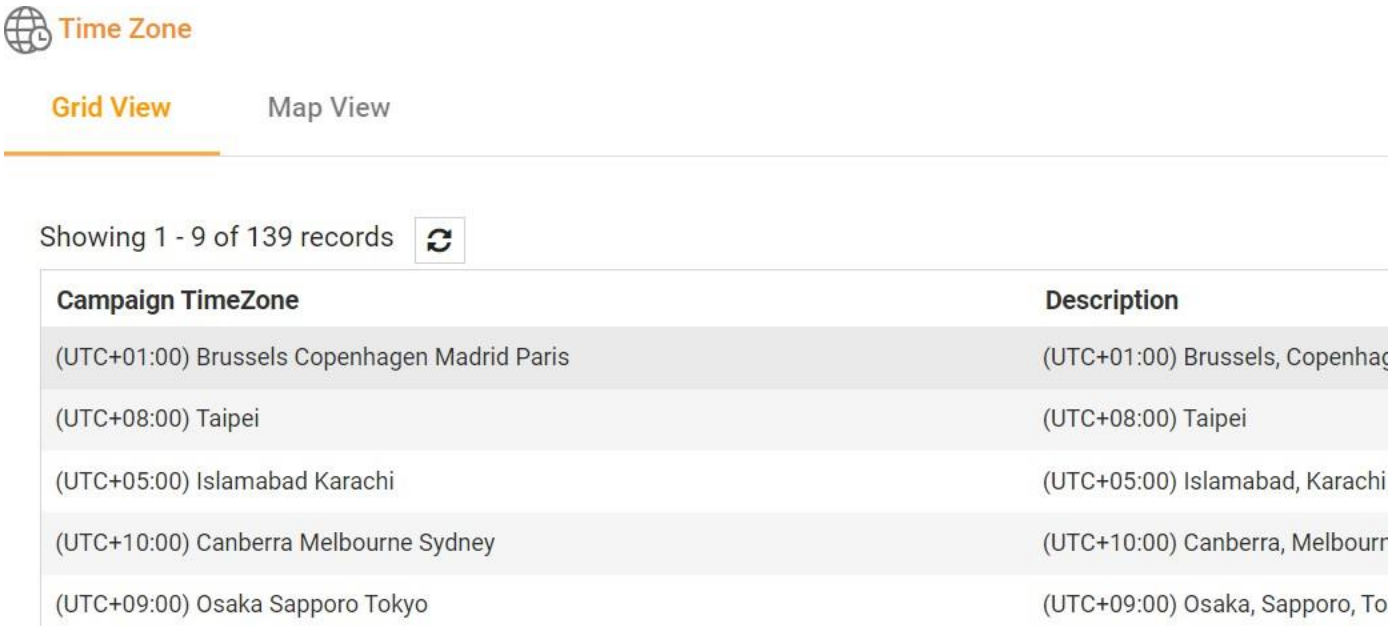
時區

所有時間均以協調世界時 (UTC) 儲存，並根據系統時區全域顯示。 時區是在安裝 Campaign Manager 時設定，設定的時區會用作活動特定的時區。 使用者使用不同的時區來執行活動。 這些時區可以分散在不同的大陸上，甚至可以分散在同一大洲的不同位置。

時區顯示在網格檢視和地圖檢視中。 啟用或停用時區以便為活動套用時區。 如果時區映射到廣告系列，則無法選擇停用時區。

網格檢視

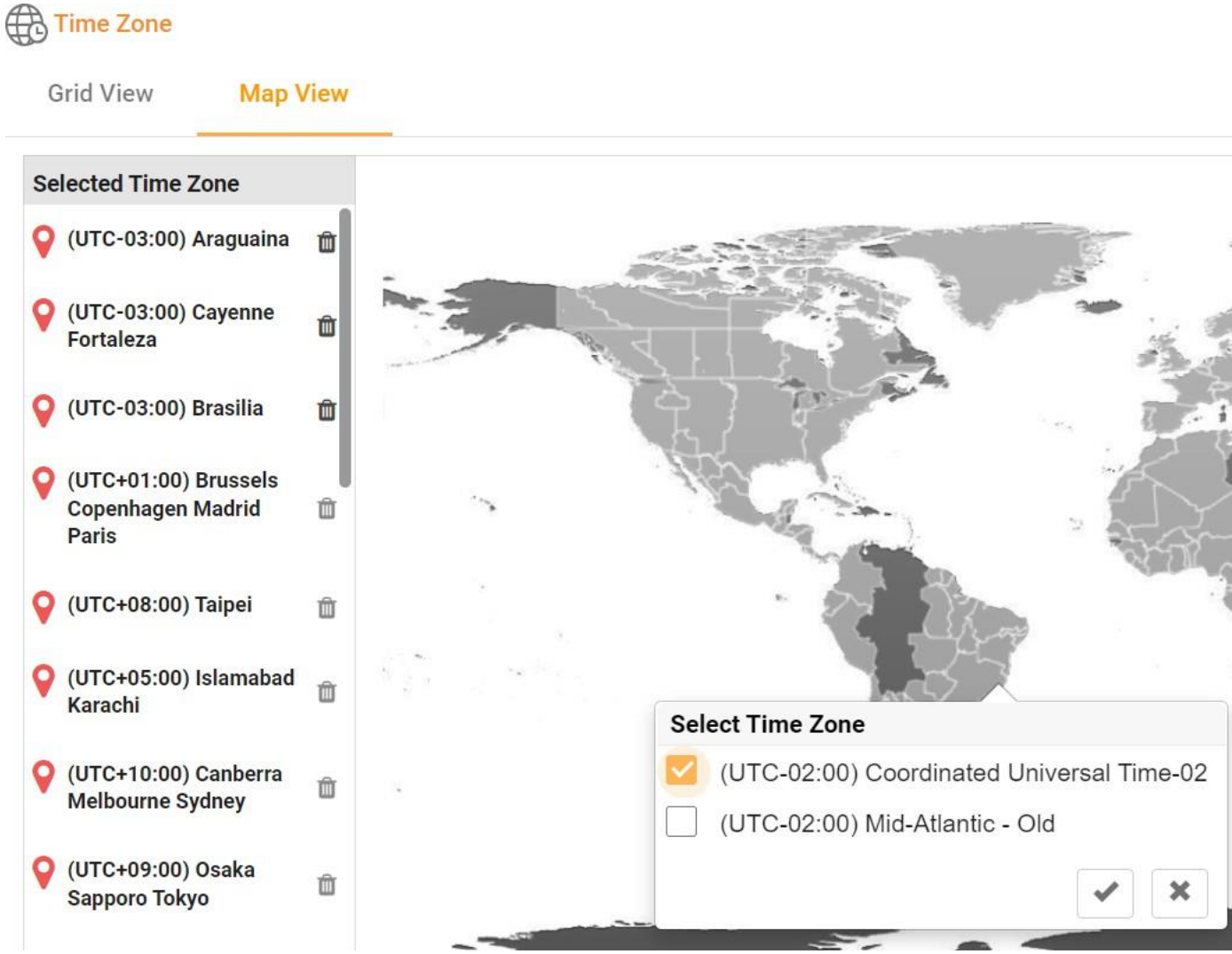
1. 導覽至 **網格** 檢視。



2. 選擇時區，併為廣告系列啟用時區。

地圖檢視

1. 導航到地圖 檢視。



2. 按兩下地圖中的區域。 將顯示一個彈出視窗，顯示所選經度的所有時區。
3. 在確認彈出視窗上按兩下 **確定** 。

系統時區

1. 瀏覽至 **系統時區**。
2. 此選擇可讓系統根據指定的時區計算即時效能指標的資料。

合規

合規允許上傳下列類型的聯絡人：

- 請勿通話 (DNC)- DNC 註冊表是請求不被不需要的電話打擾的號碼清單。
  DNC 註冊表是請求不接聽未經請求的電話的聯繫人清單。 此外，DNC 表示 *請勿聯繫* 電子郵件和 SMS 頻道。 當聯繫人被標記為 DNC 下時，所有管道 (語音，SMS 和電子郵件) 都將被阻止進一步未經請求的通信。
- 國家請勿呼叫 (NDNC)- 這是國家級別的 DNC 註冊表。 如果號碼是在 NDNC 下註冊的，則不會有個人或組織主動撥打電話。 NDNC 還適用於 *SMS 和電子郵件管道的國家請勿聯繫* 政策，確保不會通過任何媒介進行未經請求的通信。
- 事先明確書面同意 (PEWC)- PEWC 要求電話銷售人員事先獲得受話方的明確書面同意，才能自動撥打或預先錄製的無線號碼電話和預先錄製的住宅固定電話。

  注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟動此配置。

- 客戶偏好時間 (CPT)- 這使您可以透過上傳檔案設定三種不同的客戶偏好通話時間。 應用程式會在客戶偏好的時間傳送聯絡人進行撥號。 時區也可以根據需要進行配置。

  注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟動此配置。

匯入檔案

1. **從下拉式清單中選擇上傳類型** 和 **匯入模式** 。
2. **從** “文本/CSV **”或** “自定義” **中選擇“檔類型**”。
3. 如果檔案類型為 Text/CSV，請選擇“ **分隔符**”。 在上傳檔案中使用以下任一分隔符號：逗號 (，)、破折號 (-)、美元 ($)、百分比 (%)、管道 (|)、迴旋符號或插入符號 (^)、& 符號 (&)、星號 (*) 和 Tab。
4. 按兩下 **選擇要匯入的檔案** 並選擇檔案。

   注意：如果您以本地化語言 (英語以外的語言) 使用應用程式，請以 UTF-8 編碼保存放置要上傳的聯繫人檔。

5. 如果需要 上傳個人資料[1]，請從下拉清單中選擇。 有關快速上傳，請參閱 第 91 頁上的 “快速上傳”。

欄位對應

1. 轉到 **欄位映射** Tab。
2. 從下拉式清單中選取「國家/地區代碼」，以將其對映至「國家/地區代碼」欄位。
3. 從下拉式清單中選取 DNC 資料，將其對應至「DNC 資料」欄位。
4. 從下拉式清單中選取區碼，將其對應至「區碼」欄位。
5. 從下拉式清單中選取通道類型，將其對應至通道類型欄位。 您可以選擇多種渠道類型，例如語音、語音郵件、電子郵件、SMS 和 CPAAS。
6. 若上載類型為 **NDNC**：
   a. **從下拉式清單中選取 NDNC 資料** 。
   b. 從要映射的下拉清單中選擇開始 **日期** 欄位和 **結束日期** 欄位。
   c. **從下拉清單中選擇日期格式** 。
7. 若上傳類型為 **DNC**：
   a. 從下拉式清單中選取 DNC 資料。
   b. 若上傳類型為 **DNC**，請啟動 **DNC 持續時間** 以從上傳檔案中選擇持續時間。 若要將此聯絡人標記為永久 DNC，請啟用永久 DNC。 僅當「上傳類型」為「DNC」時，「DNC 持續時間」欄位才會處於活動狀態。
   c. TURN 通過永久啟動 DNC 在 **有效持續時間** 上。 如果使用此欄位，「 **開始日期** 」與 「**結束日期** 」欄位將會停用。
   d. 如果未啟用“DNC 永久 **”字段，** 請選擇“ **開始日期** ”和“ **結束日期** ”。
   e. **從下拉清單中選擇日期格式** 。 此欄位僅在啟動 DNC 持續時間時可見。
8. 若上傳類型為 **PEWC：**
   a. 從下拉式清單中選擇「PEWC 資料」欄位。
   b. 單擊“同意 **”或** “不同意 **”之一**，以表示聯繫人是否必須根據事先明確書面同意的定義以同意 (使用者提供的同意) 或不同意的形式交付。
9. 若上傳類型為 **CPT**，

---

1 配置檔是一個範本，用於存儲上傳清單和合規性欄位的映射，每次手動和自動上傳時都可以重複使用。 管理上傳的所有配置都保存在命名配置檔中 - 檔/資料庫上傳、訪問憑據、業務欄位映射等，幾

乎所有與上傳相關聯的內容。 您所要做的就是選擇檔案路徑，選擇一個配置檔，然後上傳。

1. 通過選擇「從檔 **上傳**」**或** 「使用區碼 」**選項**來選擇時區。 如果選取「自檔案上傳」，請選取要從上傳的檔案對應的時區欄位。
2. 如果您想要聯絡人上傳檔案中所指定的 CPT，請選取 「**從檔案** 上傳」。 確保您上傳的檔具有時區。 選擇時區並從上傳的檔案中映射一個欄位，即 CPT 的時區。 確保上傳檔中的時區已可在應用程式中使用。
3. 選取「 **使用區碼** 」以將區碼的時區用作 CPT 時區。
4. 從上載檔中的下拉清單中選擇 **客戶首選的星期幾** 來接收呼叫。 上傳文件必須至少包含星期幾的兩個初始連續 let- ter，例如星期一的 Mo、星期二的 Tu 等。 此為必填欄位。
5. **從 HH：MM 和 HH：MM：XM 選取時間格式** 。 時間格式必須符合上傳檔案中指定的格式。
6. **選取插槽 A 開始時間1**、 **插槽 A 結束時間2**、 插槽 B 開始時間3、 插槽 B 結束時間4、插槽 C 開始時間5 和 插槽 C 結束時間6。

   注意：並非必須選擇所有三個插槽。 但是，如果選擇多個插槽，則必須依次選擇它們，首先是插槽 A，然後是插槽 B，然後是插槽 C。

---

1 選擇要對應到第一個插槽或插槽 A 的客戶首選插槽開始時間的欄位。這是應用程式將聯絡人傳送給撥號程式的時間，但須遵守此時段現行的撥號法定限制。
2 選擇要映射到第一個插槽或插槽 A 的客戶首選插槽結束時間的欄位。這時辰——
OND，即未將聯絡人傳送至撥號程式。
3 選擇要對應到第二個插槽或插槽 B 的客戶首選插槽開始時間的欄位。如果第一個插槽導致通話失敗，則此作為三個客戶首選插槽中的第二個插槽是必需的。 這是應用程式將聯絡人傳送到撥號程式的時間。例如，若插槽 A 時間為上午 8 點至上午 9 點，但由於某些限制或無法接通客戶而無法撥出通話，則會在此處定義的插槽 B 中撥出通話，可能是上午 10 點至上午 11 點。 同樣，這也受此插槽生效的任何撥號統計限制的約束。
4 選擇要映射到第二個或插槽 B 的客戶首選插槽結束時間的欄位。這時辰——
OND，即未將聯絡人傳送至撥號程式。
5 選擇要對應到第三個插槽或插槽 C 的客戶首選插槽開始時間的欄位。如果第一個和第二個插槽導致通話失敗，則此作為三個客戶首選插槽中的最後一個插槽是必需的。 這是應用程式將聯絡人傳送到撥號程式的時間。 例如，如果插槽 A 時間是上午 8 點到上午 9 點，並且由於某些限制或無法聯繫到客戶而無法撥出呼叫;插槽 B 時間為上午 10 點至上午 11 點，由於同樣原因無法撥出，它將在此處定義的插槽 C 中撥出，可能是 2 PM 到 3 PM。 同樣，這也受此時段生效的任何法定撥號限制的約束。
6 選擇要映射到第三個插槽或插槽 C 的客戶首選插槽結束時間的欄位。這時辰——
OND，即未將聯絡人傳送至撥號程式。

合規性或廣告系列類別

注意：這是一個可選步驟。

1. 導航到 **“合規性”或“特定於市場活動”類別** Tab 然後選擇 **“特定於市場活動”DNC** 或相應的市場活動，以將合規性應用於選擇性市場活動。
2. 選擇特定於類別的 **DNC** ， 然後選擇適當的廣告系列類別，以將組合應用於選擇性廣告系列類別。
3. 按一下 **「儲存」**。

快速搜尋

1. **選擇上傳類型** 和 **類別類型**。
2. 輸入要搜尋的值。 此為標記為 DNC、NDNC、CPT 或 PEWC 之一之聯絡人的電話號碼。
3. 按一下 **「尋找」**。
4. 對於 DNC 和 NDNC，應用程式將顯示合規性資料、類別、開始日期和時間、結束日期和時間以及類型。

   注意：「類型」欄位適用於 DNC 和 NDNC 過濾器。
5. 對於 PEWC，搜尋結果將填充所有匹配記錄的合規性數據、類別、管道和同意類型。
6. 對於 CPT，搜尋結果將填充所有匹配記錄的“合規性數據”、“類別”、“通道”、“星期幾”以及插槽 A、插槽 B 和插槽 C (可用插槽) 的時間範圍。

快速上傳

要快速上傳：

1. **選擇上傳類型** 和 **通道類型**。 您可以選擇多種通道類型。
2. **從下拉式清單中選取「種類 」**。
3. **輸入合規資料** ， 例如 DNC 資料、NDNC 資料或 PEWC 資料。 您也可以為標示為 DNC 的任何業務參數輸入值，而不是聯絡人的電話號碼。 請參閱業務參數。
4. **啟用有效持續時間** 以使聯繫人永久作為 DNC。
5. **輸入開始時間** 與 **結束時間**。 此聯絡活動在所選期間仍會標記為 DNC。

   注意：僅當未選取「DNC 永久 」**核取方塊時** ， 此選項才適用。
6. 如果上傳類型為 **PEWC，** 請點擊同意或 **不同意** 之一 ， 以表示根據事先明確書面同意的定義，聯繫人是否必須以同意 (使用者提供的同意) 或不同意的形式交付。

7. 若上傳類型為 **CPT**，請選擇時區。
8. 選取 「**星期** 幾」作為客戶所偏好的接收來電的星期幾。
9. 選取「插槽 A」的核取方塊，並為此插槽選擇客戶偏好的通話時間的「開始時間」與「結束時間」。按兩下確定。
10. 如需其他插槽，請選取「插槽 B」的核取方塊。選擇「開始時間 」**與** 「結束時間 」，**以顯示** 此插槽的使用者偏好的通話時間。 按兩下 **確定**。
11. 如需第三個插槽，請選取插槽 C 的核取方塊。選擇此插槽之客戶偏好的通話時間的 **開始時間** 與 **結束時間** 。 按兩下 **確定**。
12. 按兩下 **上傳**。

欄位

欄位	說明
上傳類型	這將確定要上傳的合規聯絡活動類型 DNC、NDNC 或 PEWC。 **DNC-DNC** 是請勿呼叫 (註冊表)。 某些電信監管機構已允許電話使用者選擇將自己標記為 DNC 客戶。 任何個人或組織均不得撥打未經請求的電話或發送未經請求的 SMS 到 DNC 列出的電話。 **NDNC-NDNC** 是國家一級的請勿呼叫 (註冊表)。 如果號碼是在 NDNC 下註冊的，則註冊國家/地區 (該號碼註冊所在地) 的任何個人或任何組織都不得撥打未經請求的電話或發送未經請求的 SMS。 **PEWC** - PEWC 是事先明確的書面同意。 這項規定要求電話推銷員事先獲得被叫方的明確書面同意，才能自動撥打或預先錄製的電話行銷電話到無線號碼，以及預先錄製的電話到住宅固定電話。 PEWC 由企業負責設置外傳活動。 企業需要確保為活動上傳的號碼是 PEWC 投訴。
匯入模式	匯入方式 **追加**：這會將上傳的記錄追加到現有的 DNC/NDNC/PEWC 清單中。

	覆寫：這會清除現有清單並附加新的

	記錄到清單中。 **刪除**：將刪除 DNC/NDNC/PEWC 清單中與正在上傳的記錄匹配的記錄。
檔案類型	要匯入的檔案類型。 若您正在以本地化語言 (非英語) 使用應用程式，請以 UTF-8 編碼儲存放置以供上傳的聯絡人檔案。
分隔符號	列出字元以分隔檔中的數據欄位。 在上傳檔案中使用以下任一分隔符號：逗號 (，)、破折號 (-)、美元 ($)、百分比 (%)、管道 (|)、迴旋符號或插入符號 (^)、& 符號 (&)、星號 (*) 和 Tab。
設定檔名稱	列出設定檔。 配置檔是一個範本，用於存儲上傳清單和合規性欄位的映射，每次手動和自動上傳時都可以重複使用。
國家/地區代碼	要映射為國家/地區代碼的上傳檔中的業務欄位
DNC 資料	要對映為 DNC 資料過濾器的欄位
區碼	要映射為區號的業務欄位。 此活動的州法律合規性與系統中配置的區號一致。適用屬於此區號的州的州法律。
通道類型	要套用 DNC 上傳的通訊方式，例如語音、電子郵件或 SMS。 您可以選取多個通道類型核取方塊。
DNC 持續時間	標記為 DNC 的聯絡活動持續時間。
DNC 永遠	DNC 永久允許將聯絡人上載至 DNC/NDNC/PEWC 永久
特定活動	列出活動特定的詳細資料
特定類別	清單類別
活動	活動名稱
廣告系列群組	活動群組名稱

全域上傳

借助全球上傳功能，您可以根據為每個廣告系列定義的條件將單個潛在客戶清單上傳到多個廣告系列中。 本節介紹如何配置全域上傳詳細資訊，例如文件資訊和條件。

使用者可以執行下列動作：

- 上傳聯絡人
- 全域上傳組態

全域上傳可幫助您使用資料類型對應聯絡人欄位。 您可以按一下規則旁邊的加號 (Add Condition) 向聯絡人清單新增其他條件，並建立其他條件集。 在評估規則時，條件集中的條件會一起添加。 每個條件都與任何其他條件集進行 OR 運算。

上傳聯絡人

匯入檔案

1. 點擊 + **添加** 圖示並導航到 **上傳聯繫人**。
2. **從** “文字/CSV **”或** “其他”中選擇“類型 **”**。 其他格式僅支援 JSON 格式。
3. 按兩下 **選擇檔**， 然後選擇要上傳的聯繫人檔。

   注意：如果您以英語以外的本地化語言使用應用程式，請以 UTF-8 編碼保存放置以供上傳的聯繫人檔。
4. **從「全域上傳組態」中選取檔案範本** 。

資料架構

1. 導覽至 **資料架構**。 範本檔案中的所有欄位都會顯示在下拉式清單中。 定義每個欄位的特徵。
2. 從「浮點數 」、 「字串」 、「數字 」**及**「日期時間 」**中選取資料類型**。
3. 如果選取的資料類型為 **「日期時間**」，請選取「 **格**

式」。 運算式產生器

1. 導航到 **表達式生成器**， 然後按兩下 **創建新建**。
2. **輸入運算式名稱**。
3. **從下拉式清單中選擇一個函數** 。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有架構字段 (上傳檔中的標題字段) 和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。

4. 對照參數 1 按一下 **設定** 。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 **選擇“現在**”。
5. 對照參數 2 按一下 **設定** 。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 **選擇“現在**”。
6. 針對參數 3 按一下 **設定** 。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 **選擇“現在**”。
7. 按一下

「儲存」。 編

譯條件

1. 導航到 **生成條件** Tab。 這會顯示活動與設定檔的建構條件。 用戶可以從 **操作**中編輯或刪除條件。
2. 按兩下 **+ 新增條件** 以建立新條件。
3. **從下拉式清單中選取活動名稱** 與 **設定檔名稱** 。
4. 有兩種方法可以上傳檔。 這由 LCMGlobalUploader 元件的 *web.config 中的組態* Record- sMovedToAllMatchedConditions 控制。
   a. True - 對於多個活動，聯絡人滿足多個活動的條件
   b. False - 到單個活動，其中聯絡被上傳到符合條件的第一個活動。
5. 若要啟用或禁用 **高級生成器**，請參閱 高級生成條件。
6. 按兩下 **上傳**。

使用文字和 CSV 的全域上傳組態

要瞭解如何使用文本和 CSV 執行全域上傳配置，請參閱 使用文本和 # 進行配置 CSV

使用 API 進行全域上傳組態。

若要瞭解如何使用 API 執行全域上載配置，請參閱 第 100 頁上的“使用 API 進行配置”。

使用 JSON 或固定寬度的全域上傳組態

要瞭解如何使用文本或 JSON 檔執行全域上載配置，請參閱 下一頁中的“使用 JSON 或固定寬度進行配置”

全域上傳狀態更新

1. 選取全域清單 ID，然後按一下 「**動作** 」下的 「**功能表**」圖示。
2. 功能表會根據目前的狀態顯示選項。 選取適當的選項以變更狀態。

刪除全域上傳

1. 選取全域清單 ID，然後按一下 「**動作** 」下的 「**功能表**」圖示。
2. 選擇 **“刪除”**。

欄位

欄位	說明
全域清單 ID	清單應用程式在上傳時分配的 ID。
檔案名稱	包含要上傳的聯絡人的檔案名稱。
上傳時間	清單上傳的日期和時間。 這是基於系統設定中設定的時間。
熟	清單中已處理的聯絡數。
無與倫比	清單中不相符的聯絡人數。 按兩下下載以下載不匹配記錄的清單。
錯誤	上傳時顯示錯誤的聯絡人數。 按兩下下載以下載錯誤記錄清單。
全域清單活動	展開以查看上傳至各活動的聯絡人數

狀態	定義聯絡的狀態。 作用中 - 此狀態表示清單作用中，即聯絡人上傳成功，聯絡人將傳遞到撥號程式。 已停止 - 此狀態表示清單已停止。 聯絡人已上傳至各自的活動，但不會傳送至撥號程式。 失敗 - 此清單中的所有聯絡人未上載到

欄位	說明
	活動。 已完成 - 聯絡人已成功上傳至相應的活動。
完成百分比	完成百分比使用以下公式計算： （(記錄總數 - 壞記錄 - 不匹配記錄數) / 總記錄數）* 100
動作	列出要執行的操作
停止	停止上傳到各種活動的聯繫人，並停止向撥號程式發送聯繫人。
開始	繼續將上載的聯絡人遞送至撥號程式。
永久停止	永久停止傳遞此清單中的聯絡人。 此操作是不可逆的。

使用 JSON 或固定寬度的設定

匯入檔案

1. **選擇上傳的來源** 。
   a. 選擇「 **新建** 檔」以配置用於全域上傳的新檔。
   b. **選擇現有** 檔以更新現有文件的條件。
2. 如果選定的 **來源為** 「新建 」， 請選擇「 **分隔符號**」
3. 選取檔案 **類型**。
   a. **文字/CSV** - 選取此狀態可從一般檔案上傳聯絡人。 平面檔中的欄位可以用逗號、Tab 或自定義分隔符分隔。
   b. **API** - 如果不使用平面檔，您還可以使用範本通過 API 上傳聯繫人。
   c. **其他** - 如果選擇“其他”，請從“固定寬度”（不帶標題的格式化文本檔）或 JSON (預設選項) 中選擇適當的格式。

      注意：如果您以本地化語言 (英語以外的語言) 使用應用程式，請以 UTF-8 編碼保存放置要上傳的聯繫人檔。
4. 如果要從檔案上傳，請選擇上傳檔。

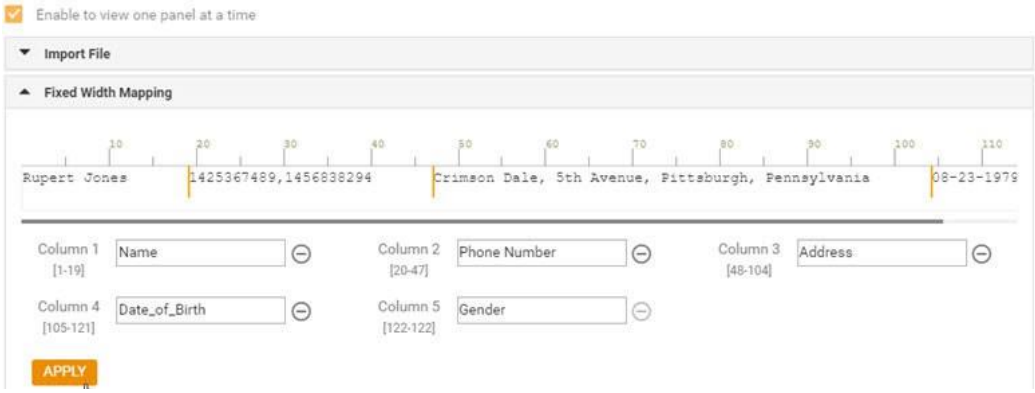
注意：請確保您放置要上傳的檔名以相同的字串開頭。 例如，您會定期收到來自第三方應用程式 (CRM) 的檔案以供上傳。 如果您在此處配置的檔 Contact.txt，則第三方應用程式放置的所有檔都應以此名稱開頭。第三方應用程式可能會附加時間戳或唯一 ID 用於標識 - 例如，分別為 Contact_MMDDYYYY.txt 或 Contact_000001.txt。 如果應用程式找到與起始字串（在本例中為 Contact.....），則檔被佔用進行上傳。

注意：如果您的聯繫人檔包含可選業務欄位，則這些欄位的檔頭不應包含任何特殊字元 Anywhere。 此外，請確保這些欄位的檔案標頭不是以數字開頭。如果您使用自訂分隔符，請選擇已在上傳檔中使用的分隔符來分隔數據欄位。

固定寬度

僅當選取的檔案格式為 「**其他**」時，此選項才適用。

1. 選擇所需的 TXT 檔，將出現固定寬度部分。



2. 檔中的第一行數據以字元刻度顯示。 它允許分隔列併為每個列定義標題。
3. 按兩下資料行上的地點以標記每列的限制。 每列最多允許 128 個字元。
4. 第一個建立的列被命名為第 1 列，連續的列將相應地編號。 還會為每列指定字元範圍。 第一列的範圍從 1 開始。一列的終點是下一列的起點。
5. 定義文字方塊中每列的標題，並顯示於每列旁邊。

   注意：僅建議上傳不帶標頭的 TXT 檔。 如果上傳了帶有標頭的 TXT 檔，則標頭將被視為記錄。全域上傳歷史記錄中不會報告任何標頭不匹配。 可以從「全域上傳路徑」下的「錯誤日誌」資料夾中使用它們。

6. 要刪除某個列，請點擊 **該列的移除**， 然後在顯示的刪除確認彈出視窗中進行確認。 無法刪除最後一列。
7. 按一下 **「套用」** 按鈕以儲存變更。 更改一經應用，即無法還原。 列標題現在已填充，以便後續欄位中的資料映射。 導航到欄位映射部分以將標題映射到欄位。

資料架構

1. 導覽至 **資料架構**。 範本檔案中的所有欄位都會顯示在下拉式清單中。 定義每個欄位的特徵。
2. 從「浮點數」、「字串」、「數字」**及**「日期時間」**中選取資料類型**。
3. 如果選取的資料類型為 **「日期時間」**，請選取「**格**

式」。 運算式產生器

1. 導航到 **表達式生成器**， 然後按兩下 **創建新建**。
2. **輸入運算式名稱**。
3. **從下拉式清單中選擇一個函數**。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有架構字段 (上傳檔中的標題字段) 和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。
4. 對照參數 1 按一下 **設定**。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 **選擇“現在**”。
5. 對照參數 2 按一下 **設定**。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 **選擇“現在**”。
6. 針對參數 3 按一下 **設定**。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 **選擇**。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 **選擇“現在**”。
7. 按一下

「儲存」。 編

譯條件

1. 導航到 **生成條件** Tab。 這會顯示活動與設定檔的建構條件。 用戶可以從 **操作**中編輯或刪除條件。
2. 按兩下 **+ 新增條件** 以建立新條件。
3. **從下拉式清單中選取活動名稱** 與 **設定檔名稱**。

4. 有兩種方法可以上傳檔。 這由 LCMGlobalUploader 元件的 *web.config 中的組態* Record- sMovedToAllMatchedConditions 控制。
    a. True - 對於多個活動，聯絡人滿足多個活動的條件
    b. False - 到單個活動，其中聯絡被上傳到符合條件的第一個活動。
5. 若要啟用或禁用 **高級生成器**，請參閱 高級生成條件。
6. 按兩下 **上傳**。

編譯條件顯示以下欄位：

欄位名稱	說明
序列 ID	它是發生聯絡流程的活動的序列 ID。
活動	活動的名稱。
設定檔名稱	設定檔的名稱。
狀況	條件的名稱。
動作	要執行的操作。

使用 API 進行設定

匯入檔案

1. 點擊 + **添加** 圖示，然後導航到 **全域上傳配置**。
2. **選擇上傳的來源** 。
    a. 選擇「 **新建** 檔」以配置用於全域上傳的新檔。
    b. **選擇現有** 檔以更新現有文件的條件。
3. 如果選定的 **來源為** 「新建 」， 請選擇「 **分隔符號**」
4. 選擇 **API** 作為 **檔案類型**。 如果您使用全域上傳 API 上傳聯絡人，請選擇此選項。 這需要包含聯絡人詳細資料的範本 (資料來源)。 您可以將範本檔案中的欄位對應到資料架構、寫入條件和上傳聯絡人。
5. **輸入範本名稱**。 範本包含 API 要求的輸入要求。

資料架構

1. 導覽至 **資料架構**。 範本檔案中的所有欄位都會顯示在下拉式清單中。 定義每個欄位的特徵。

2. 從「浮點數」、「字串」、「數字」及「日期時間」中選取資料類型。
3. 如果選取的資料類型為「日期時間」，請選取「格

式」。 運算式產生器

1. 導航到 表達式生成器，然後按兩下 創建新建。
2. 輸入運算式名稱。
3. 從下拉式清單中選擇一個函數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有架構字段 (上傳檔中的標題字段) 和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 選擇。
4. 對照參數 1 按一下 設定。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 選擇。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 選擇“現在”。
5. 對照參數 2 按一下 設定。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 選擇。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 選擇“現在”。
6. 針對參數 3 按一下 設定。您可以為此運算式選擇三個參數。 對於“左”、“右”、“子字串”和“替換”函數，將填充所有“架構字段”和“系統字段”。 選擇其中一個，然後按下 選擇。 對於所有其他與日期、日期和時間相關的功能，您只能 選擇“現在”。
7. 按一下

「儲存」。 編

譯條件

1. 導航到 生成條件 Tab。 這會顯示活動與設定檔的建構條件。 用戶可以從 操作中編輯或刪除條件。
2. 按兩下 + 新增條件 以建立新條件。
3. 從下拉式清單中選取活動名稱 與 設定檔名稱。
4. 有兩種方法可以上傳檔。 這由 LCMGlobalUploader 元件的 *web.config 中的組態* Record- sMovedToAllMatchedConditions 控制。
   a. True - 對於多個活動，聯絡人滿足多個活動的條件
   b. False - 到單個活動，其中聯絡被上傳到符合條件的第一個活動。
5. 若要啟用或禁用 高級生成器，請參閱 高級生成條件。
6. 按兩下 上傳。

業務成果

業務成果是代理根據與客戶交互的結果設置的處置。 業務成果定義每個業務成果的召回和關閉規則。

例如，信用卡持卡人可以確認他正在支付餘額。 您的描述可以確認付款。 在這種情況下，您可以將此業務成果視為成功。 您可以設定業務成果，在聯絡成功時關閉聯絡。 相反，如果信用卡持卡人拒絕付款，您的描述可以是“拒絕付款”，您可以將業務成果設置為“失敗”。 同樣，您可以設定業務成果以在以後的日期再次重新排程聯絡活動。

用戶可以創建新的業務成果、編輯和刪除業務成果。

同步平台結果

注意： **Global_<dialername>_Wrap-up** 適用於 Webex Contact Center。

注意：您可以使用「同步處置」按鈕同步尼斯 CXone 處置，並創建新的業務結果。 這適用於 Nice CXone。

業務成果可供工作區上的代理使用。

當代理將撥號程式與 Campaign Manager 應用程式同步時，將擷取總結代碼並將其顯示在 Global_<dialername>_Wrap-up **群組下** 。 活動管理員將定義的整理代碼置於 Agent Desktop 中設置的業務成果之上。

您不能添加新的業務成果或從組中刪除業務成果。 您可以在下一頁 定義 「父結果」，並修改業務結果屬性，如 **結果類型**、 **重新安排時間**、 **最大重試**、 **優先順序**、 **潛在顧客分數** 等。

新增業務成果

商務成果組

1. 點擊 **添加** 並導航到 **添加業務成果**。
2. **輸入業務成果組名稱** 和 **說明**。
3. 按兩下 **一步**。

家長成果

1. 導航到 **父結果** Tab，然後按下 **添加**。
2. **輸入父結果名稱** 和 **父結果描述**。
3. 按兩下 **操作** Tab 下的 **保存** 。
4. 按兩下 **一步**。

結果

1. 導航到 **結果** Tab 然後按下 **添加**。
2. **輸入結果** 名稱，然後從下拉式清單中選擇 **父名稱** 。
3. 選擇結果類型 **，** 例如“失敗”或“成功”。
4. 輸入重新安排時間、 **最大重試**次數、 **優先順序**和 **潛在顧客分數**。
5. TURN 關閉 **聯絡人** 至 **ON** 以關閉聯絡人。
6. TURN **將聯繫人** 移除到 **ON** 以刪除模式。
7. 按兩下 **操作** Tab 下的 **保存** 。
8. 按一下 **「儲存」。**

編輯或移除業務成果

用戶可以編輯和刪除業務成果。

編輯結果

1. 選擇業務成果，然後按兩下 **操作** Tab 下的 **“編輯** ”。
2. 更新參數，然後按兩下 **更新組**。 **刪除結果**
1. 選擇業務成果，然後按兩下 **操作** Tab 下的 **刪除** 。
2. **閱**讀警告，然後按兩下 **刪除** 以刪除業務成果

欄位

欄位	說明
商務成果組說明	商務成果組的說明
父結果名稱	父結果的名稱

家長結果說明	父結果的描述
動作	定義為結果而採取的操作。 用戶可以編輯或刪除結果。
結果	結果的名稱。 結果是代理根據與客戶交互的結果設置的處置。
成果類型	定義結果類型，如失敗或成功
重新排程時間	定義為結果重新排程聯絡活動的日期與時間
重試上限	這是代理為通話設定業務成果時允許的重試次數。 到達此號碼後，聯絡人將被撥至下一個有效模式。 如果沒有其他有效模式可用，應用程式將不斷在此模式下重試此操作，直到達到每日重試或全域重試。
優先順序	定義結果的優先順序順序。 適當調整號碼，以較高的優先順序傳遞此聯絡。
潛在客戶分數	這不適用於當前版本。
密切聯絡人	指定是否需要關閉聯絡。
保留印刷電路板	選擇對同一座席進行個人回撥。當前接通的電話是個人回撥聯繫人，處理完畢后，需要保持為 PCB 聯繫人，TURN 保持 PCB 開關打開。 **注意**：個人回撥功能目前不可用。 計劃在將來的版本中發佈。

州、區號和郵遞區號

“州/區/郵遞區號”部分通過管理州特定的可調用時間、區號和郵遞區號來確保遵守當地電話行銷法規。它維護著一個郵政編碼和區號的總清單，映射到他們各自的州和時區，使個人能夠在允許的時間 (包括週末和其他適用時期) 遵守法定要求。

新增狀態

執行下列步驟以新增狀態：

1. **轉到系統功能表下的州/地區/郵政編碼** 。
2. 轉到狀態，然後按下添加 **狀態**。
3. **輸入狀態** 名稱。
4. **從下拉清單中選擇區域名稱** 。
5. 按一下 **「儲存」**。

新增郵遞區號

執行以下步驟以新增新的郵遞區號：

1. 轉到郵政編碼 Tab。
2. **點擊添加郵政編碼**。
3. 輸入郵 **遞區號**。
4. **從下拉清單中選擇區域名稱** 。 此為必填欄位。
5. **從下拉式清單中選取狀態** 。 這也是必填欄位。
6. 如果需要，可以切換 **「封鎖狀態** 」按鈕來封鎖狀態。
    a. 如果開關已打開，請輸入 **應阻止狀態的開始日期和時間** 。
    b. 輸入「結束日期&時間 」 以定義封鎖的結束時間。
7. 單擊 **操作** Tab 下的 **保存** 以保存條目。

匯入郵遞區號

若要匯入 **郵遞區號** ：

1. 轉到 **導入郵政編碼**。
2. 按兩下 **選擇檔** ，然後選擇郵政編碼檔。
3. 從上傳的檔案對應欄位。 從下拉式清單中選取適當的值以進行對映 - ping。 **映射郵政編碼**、**區域名稱**和 **州**。 這些是必填欄位。
4. 按兩下 **導入**。

匯入郵政編碼以阻止或取消阻止

要匯入要阻止或取消阻止的郵政編碼檔，請執行以下操作：

1. 轉到 **阻止/取消阻止**。
2. 從 **“阻止”或** “取消阻止” **中選擇檔類型**。
3. 按兩下 **選擇檔** ， 然後選擇郵政編碼檔。
4. 選擇要阻止或解鎖的郵政編碼的 **開始日期/時間和 結束日期/時間** 。
5. 文字檔中的所有欄位都顯示在「欄位映射 」**部分的** 下拉清單中。 **從下拉清單中選擇一個郵政編碼** 進行映射。
6. 按兩下 **導入**。

新增區碼

若要新增區碼：

1. 轉到 **區號** Tab，然後按下 **添加區號**。
2. 以數值輸入 **區碼** 。
3. **從下拉式清單中選取區域名稱** 以對應區碼。
4. **從下拉式清單中選取狀態** 。
5. TURN **區號的“阻止狀態** ”為 **“開** ”或 **“關”**。 這允許阻止和取消阻止區號。
   a. 如果開關已打開，請輸入 **應阻止狀態的開始日期和時間** 。
   b. 輸入「結束日期&時間 」 以定義封鎖的結束時間。
6. 按兩下 **操作** Tab 下的 **保存** 。

匯入區碼

若要匯入區碼：

1. 按兩下 **導入區碼**。
2. 按兩下 **選擇檔案** 並選擇區號檔。
3. 從下拉清單中選取適當的值進行映射。 **映射區號 、區域名稱**和 **州**。 這些是必填欄位。
4. 按兩下 **導入**。

匯入區碼以封鎖或解除封鎖

應用程式不會將封鎖區域的聯絡人傳送給撥號程式。 使用區碼功能的“阻止/取消阻止”功能來阻止聯繫人的傳遞。

若要匯入區碼檔案以封鎖或解除封鎖：

1. 轉到 **區號 > 阻止/取消阻止**。
2. 從 **“阻止”或** “取消阻止 **”**中選擇檔類型。
3. 按兩下 **選擇檔案** 並選擇區號檔。
4. 選擇要阻止或解鎖的區碼的“開始日期/時間 **”** 和 **“結束日期/時間** ”。
5. **從下拉式清單中選取區碼** 進行對映。
6. 按兩下 **導入**。

編輯區號或郵遞區號

1. 選擇區號或郵政編碼，然後按下 **操作下的編輯** 。
2. 更新詳細資訊。 TURN **阻止狀態** 開關 打開以阻止區號或郵政編碼。
3. 按一下 **「儲存」**。

完成 **州/地區/郵政編碼** 部分后，繼續創建 **州組**。

欄位

欄位	說明
郵遞區號	由五位或九位數字組成的郵遞區號。
State	州的州名
區塊狀態	定義區號或郵遞區號是否被封鎖或取消封鎖
開始日期/時間	封鎖或取消封鎖區號或郵遞區號的開始日期與時間
結束日期/時間	封鎖或取消封鎖區號或郵遞區號的結束日期與時間
動作	允許編輯或移除區號或郵遞區號

州法律

在某些國家/地區，各個州可能有不同的電話行銷法規和呼叫協定。 州法律模組允許您指定特定於州的可調用時間和其他合規性要求。

州法律組部分允許您定義和管理州組。 您可以為這些組配置可調用時間和其他合規性設置，以確保遵守組中包含的每個州的適用法律和法規。

注意：一個州法律小組可以一次映射到多個廣告系列。

示例：州可能有一項規定，即電話銷售員只能在工作日的 8：00 AM 至 6：00 PM 和週六的 8：00 AM 至 2：00 PM 之間致電，周日不得致電。 您可以設定您的應用程式，以確保僅在這些時間內傳送聯絡人進行撥號，並請放心，不會在違反州法律的情況下傳送聯絡人。

也可以有法律的組合 - 不限於這些例子：

狀態 1 - 不允許在上午 9 點 PM 點到早上 6 點之間的任何模式下呼叫客戶;Home 座機只允許在上午 7 點至上午 9 點之間使用，周日除外;週一至週五上午 10 點至 2 PM 之間只允許使用手機。 語音信箱的限制亦適用。

狀態 2 - 僅允許在 6 PM 至 8 PM (星期日除外) 之間撥打客戶 Home 電話;辦公室座機僅在週一至週五上午 10 點至 1 PM 之間允許;周日完全沒有電話;在 6 PM 和早上 6 點之間沒有未經請求的 SMS。

州法律團體 Tab 允許您配置應用程式以滿足撥號、發送 SMS/電子郵件甚至語音郵件的法定要求。 除了州法律組之外，請確保您已配置 合規性條件生成器 （CCB），用於將特定 CCB 條件組應用於特定狀態。 這些州法律小組映射到不同的活動，以相應地撥打聯繫人。 一個國家法律小組可以一次映射到多個活動。

要添加州法律組，請執行以下操作：

1. 轉到州法律組， 然後按下 **添加州法律組**。
2. 輸入群組名稱 及 **群組的描述** 。
3. 按一下 **+** 圖示可新增多個狀態。
4. 要應用預設設置，請啟動 **預設** 開關到 **開**。

   注意：僅當“預設設置”設置為“開”時，預設分區詳細資訊才會處於活動狀態。
5. 對於現有的 **州法律組**，“ **默認狀態** ”顯示在所有其他狀態之後的末尾。
6. **從下拉式清單中選取州名稱** 。
7. **從下拉清單中選擇區域名稱** 。
8. 如果需要添加狀態，請按下「 **添加狀態**」。 有關更多詳細資訊，請參閱 添加狀態 部分。
9. 輸入可以撥打該州聯絡人的時間範圍。
10. 如果適用，請按下「 **設置日期計時** 」以定義一周中每一天的特定時間段。

    注意：預設情況下，此處定義的時間段將應用於一周中的所有日期。
11. 按兩下 **創建** 以保存組。

方式

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟動此配置。

1. 啟用 **所有模式啟用** 開關以啟動所有模式。
2. 如果未 **啟動"所有模式"** 開關，請從下拉列表中選擇" **模式** "。
3. 輸入 **開始時間和 停止時間**。 這些欄位定義啟動所選模式的時間視窗。
4. 點擊 **+** 圖示添加多種模式。

合規組

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。

1. 轉到 **合規性組** Tab。
2. **將可用的合規性組** 移動到 **選定的合規性組**。 **州法組特點**

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。

1. 激活 **客戶首選時間** 選項。 啟動后，它確保僅在客戶指定的時間範圍內進行任何聯繫嘗試。
2. 如果需要將聯絡人傳送到狀態群組，請啟動 **加速撥號** 選項。

選擇假日

1. 轉到 **"假日** Tab，然後選擇 "假日"狀態。

   注意：應用程式顯示本年和下一年的假日。
2. 按一下 **「儲存」**。

更新州法律

1. 選擇州名稱或州組名稱，然後按下 **編輯**。
2. 更新詳細資訊，然後按下 **保存**。

刪除州法律

1. 選擇州名稱或州組名稱，然後按下 **刪除**。
2. 在確認彈出視窗中按兩下 **確定** 。

欄位

欄位	說明

州名	州名
群組名稱	州群組名稱
說明	狀態群組的說明
區域名稱	州 pr 的時區
開始與停止時間	定義「開始時間」和「停止時間」，在這兩個時間內可以撥出狀態的聯絡活動。
全域選取	可讓您一次選擇所有郵遞區號
郵遞區號	該州的郵遞區號
區碼	區碼
動作	允許您刪除或編輯州或州群組
開啟所有模式	一次啟用所有模式
客戶偏好的時間	實現客戶給出的時間
選擇假日	允許您選擇適用於該州的假日

假日

假日根據節日、紀念日、出生紀念日等根據各個地理位置定義假日清單，並與廣告系列進行映射。 這些日子是廣告系列通常不會投放的日子。 您可以新增整個應用程式中可用的假日。 添加后，您可以根據當地地理要求將這些假期映射到各種戰役。

新增假日

1. 點擊 **添加假日**， 然後輸入 **假日標題**。
2. **輸入假日的開始日期** 與 **結束日期** 。
3. 按一下 **「儲存」**。
4. **選擇一個假日**， 然後點擊 **將假日添加到廣告系列**。
5. 在彈出的地圖上選擇適當的廣告系列。 若要選取所有活動，請選取網格標題行中的核取方塊。
6. 按一下 **「儲存」**。

新增假日至活動

此功能可啟動您將假日與廣告系列相關聯。 為此，請選擇節假日，然後點擊 **將假日添加到廣告系列**。 選擇要映射到所選假期的廣告系列，然後點擊 **保存**。

假日地圖

假日映射功能允許您查看和管理假日與映射到它們的攝像機之間的關聯，從而更輕鬆地跟蹤和更新這些連接。

注：此版本中未啟用添加假日組和導入假日。

欄位

欄位	說明
假日標題	假日的標題。
開始日期	假期開始日期
結束日期	假期結束日期。

網址

URL 允許將任何自定義頁面或網站嵌入到活動管理器應用程式中，以便從活動管理器中啟動相同的頁面或網站。 這消除了通過打開另一個瀏覽器 Tab 來瀏覽常見網頁的需要。

用戶可以添加、編輯、啟用、禁用或刪除 URL。 啟用「系統功能表」會顯示「系統」功能表上 URL 的快捷方式。 這有助於單擊一次即可訪問 URL，而無需導航到此螢幕。

新增網址

若要新增網址：

1. 按下 **添加 URL** 並輸入網頁 **名稱**。
2. **輸入 URL 位址** 和 **URL 的描述** 。
3. 點擊 **網址標誌的網址標誌**， 然後選擇一個圖像。
4. 按一下 **「儲存」**。 隨即在清單中新增該 URL。
5. 如果需要，請啟用 **“啟用功能表** ”到“打開”，以在“系統”功能表上顯示此 URL 的快捷方式。 這有

助於您一鍵存取 URL，而無需導覽至此螢幕。

更新 Url

1. 選擇要更新的 URL，然後按下 **編輯**。
2. 更新詳細資訊，然後按下 **保存**。

移除網址

1. 選擇要更新的網址，然後按下 **刪除**。
2. 在確認彈出視窗中按兩下 **確定** 。

欄位

欄位	說明
名稱	網址的名稱
說明	網址的描述
網址	要設定的應用程式的統一資源定位器 (URL)
在選單中開啟	在「系統」功能表上顯示此 URL 的捷徑。 這有助於您一鍵存取 URL，而無需導覽至此螢幕。
動作	允許您刪除或編輯網址

個人資料

設定檔用於上傳聯絡人、清除聯絡人或上傳合規性，如 DNC、NDNC、PEWC 或 CPT 聯絡人。 與此類上傳、設置參數、映射各個字段等關聯的各種活動在配置檔級別處理，不需要在上傳時重複。

建立設定檔

若要新增設定檔：

1. 按兩下“**+ 添加** ”以創建新的配置檔。
2. **從下拉式清單中選取設定檔類型** 。 選擇下列一項：
    a. 選取 「**上傳聯絡人** 」以上傳聯絡人以傳送至撥號程式。
    b. 選擇 「**清理聯繫人**」， 以便在完全上傳之前清除資料庫中的聯繫人。

c. 選取 「**合規** 」以上傳 DNC/NDNC/PEWC/CPT 聯絡人。 注意：

請聯繫 Cisco CSM 以啟用 PEWC 和 CPT 配置。

d. 選擇「 **區號** 」以上傳區號。

e. 選擇 「**郵遞區號** 」以上傳郵政編碼。

3. **輸入設定檔名稱**， 然後選擇 **要與設定檔對應的活動 ID** 。

注意：活動 ID 適用於上傳聯繫人和清除聯繫人配置檔類型。

4. **輸入設定檔路徑**。 如果要從 Amazon S3 放置聯繫人，請參閱 在 Amazon S3 中放置聯繫人。

注意：在本地環境中，配置檔路徑是可編輯的，但在雲環境中，它是不可編輯的。

5. 按兩下 **繼續**。

設定檔類型

如果配置檔類型為「上傳聯繫人」，請參閱 上傳聯繫人配置檔類

型。 如果配置檔類型為“擦除聯繫人”，請參閱 擦除配置檔類型。

如果配置檔類型為合規性，請參閱 合規性配置檔類型。

如果配置檔類型為區號或郵遞區號，請參閱 區號或郵遞區號配置檔類型。

欄位

欄位	說明
上傳類型	要執行的上傳類型。
上傳聯絡人	允許上傳聯絡人以傳送至撥號程式。
清除觸點	允許在重新上傳之前清除應用程式資料庫中的聯繫人。
合規	允許上傳 DNC/NDNC/PEWC 聯絡人。
區碼	允許上傳區號。
郵遞區號	允許上傳郵政編碼。
設定檔名稱	配置檔案的名稱。
活動 ID	顯示活動 ID 清單。
設定檔路徑	配置檔的路徑。

格式化檔案	聯繫人以格式化檔的形式提供，其中各個字段由分隔符 (如管道 (|)、波浪號（~) 等）分隔，或以逗號分隔的檔。

	這些檔可以放置在本地磁碟 (共享路徑) 或 Amazon S3 (簡單存儲服務) 上。
資料庫	聯繫人在資料庫表格或檢視中可用，並且可以從資料庫直接上傳到攝像頭。 目前，該應用僅支援從 SQL 資料庫上傳。 通過資料庫表或檢視上傳聯繫人每天只能在設定檔執行時間欄位中配置的時間安排一次。
Salesforce 客戶關係管理	Salesforce 活動中可用的聯絡人會下載到應用程式活動中。 這些聯絡會被撥出，而從 Cisco CCE 撥號程式接收的結果將更新回 Salesforce CRM 應用程式。
SF 活動名稱	登入使用者在 Salesforce CRM 上建立的所有活動都填入此處。 從下拉式清單中選取一個選項。 若登入使用者為管理員，則在 Salesforce CRM 上建立的所有活動皆會被填入。
順豐會員狀態	Salesforce CRM 上的聯繫人 (成員) 與各種狀態相關聯，例如已發送、已上傳、已回應、錯誤等。這些狀態在此處顯示為複選框。 選擇要匯入到 Cam- paign Manager 活動中的記憶體狀態。 您可以選擇多個成員狀態。
分隔符號	在聯絡人上傳檔案中分隔各個欄位的字元清單
伺服器名稱	資料庫伺服器名稱的名稱
優先順序	您要為此聯絡人設定的優先順序。 優先順序越高，聯絡人越早傳遞給撥號程式。 若未選取優先順序，預設會以相同的優先順序處理所有聯絡活動。 撥出之後，這些聯絡人的優先順序會根據聯絡人策略而變更。
區域名稱	映射聯繫人的時區;撥號基於客戶的時區。 從時區 (使用者定義)、廣告系列專用時區、郵遞區編碼專用時區和區域指定中進行選擇

	Cific 時區、州專屬時區及區郵遞區號專屬時區。
時區：	這是聯絡人名單上傳檔案中的使用者定義欄位。 欄位名稱視使用者在聯絡人上傳檔案中所設定的標題而定。 聯絡人會根據此時區撥出。
活動專屬時區	聯絡活動運作所在的時區會撥出。
郵遞區特定時區	根據聯絡人郵政編碼和其他郵遞區號 (如果有提供) 交集所在的時區撥出聯絡人。為此，應用程式還會檢查指定的任何其他郵政編碼。
區域特定時區	區域特定時區 - 根據聯絡區域和模式級別郵遞區號 (如果有提供) 交集所在的時區撥出聯絡活動。為此，應用程式還會檢查在模式映射秒中配置的郵政編碼。
州特定時區	聯絡活動根據聯絡活動的地理位置所在時區撥出。
區郵遞區號特定時區	聯絡人是根據聯絡地區和郵遞區編碼位置組合的時區撥出的。
區域分隔符號	用於分隔聯絡人電話號碼各組成部分的分隔符。僅當您的區域名稱是特定於區域的時區時，才可啟用此選項。
州名	這些聯絡活動所屬的地理州。
區碼	適用於聯絡人的區碼。 從數字面板中選取「開始」。 這是區碼開始的第一個字元。 例如，如果您的電話號碼包含 12 位數字，而區碼以第一個數字開頭，請從號碼面板中選取 1。 從「號碼」面板中選取「長度」。 這是您的區號從「開始」開始的字元數。 例如，如果您的電話號碼包含 12 位數字，而區碼與第一個數字相差 3 位，請從號碼中選取 3

	方格。
郵遞區號	適用於聯絡人的郵遞區號。
其他郵政編碼	適用於聯絡人的其他郵遞區號。 注意：配置檔設置控制每個任務到附加郵政編碼功能。
其他郵政編碼	該應用程式提供了映射具有多個郵政編碼的聯絡人的功能，並標識與與這些郵遞區相關聯的所有時區相交的可調用視窗。 系統最多允許在記錄級別關聯兩個郵遞區號，在每個聯繫人電話號碼級別關聯一個郵遞區號，上傳以供撥話。 系統以相互干預的時間間隔撥打這些號碼，跨越記錄級別的所有映射郵政編碼和正在撥打的電話號碼。
接觸時刻	撥出聯絡人的特定日期與時間。
時刻日期格式	聯絡時刻的日期格式。 日期格式的可用選項包括 dd-MM-yyy、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。
代理 ID	聯絡人的代理 ID。
潛在客戶分數	幫助確定從活動中聯繫的最有潛力的消費者。此分數可作為聯絡人選擇策略的一部分，可以在上傳或整理時設定，同時定義業務/電話結果。
裝置 ID	向其發送身份驗證通知的設備的唯一 ID。 設備 ID 可以是行動電話號碼、應用程式 ID 或行動裝置識別。
主旨	電子郵件的主旨行。
本文	電子郵件正文。
附件	電子郵件隨附的附件檔的路徑。 確保聯絡人上傳檔包含一個字段，顯示附件檔的路徑位於映射的路徑中。

SMS 欄位	從「訊息」下拉式清單中對映欄位。
存留時間	存留時間是此上傳聯繫人清單的有效期，該清單有資格在 Cam- paign 管理器控制臺上撥號，子輸入各種其他配置。 從日曆中，為“存留時間”選擇“開始日期”。 存留時間由映射廣告系列的相應回應欄位中給出的天數計算。
覆寫	在廣告系列一級，清單中的所有現有聯繫人都將被關閉，上傳將被視為新的任務。 在清單層級，與此清單相關的所有現有聯絡人將會關閉，並且上傳的聯絡人將被視為此清單的新聯絡人。
鏐	若上傳等級為「活動」，則會建立新清單。 若上傳等級為「清單」，聯絡人會附加到清單中的現有聯絡人。 重複過濾器複選框已啟動以供選擇。 重複過濾器搜索檔並上傳唯一內容，省略重複項，並根據業務欄位進行過濾。
更新	若上傳等級為「活動」，則更新已過濾聯絡的業務欄位。
NDNC 過濾器	確保不會上傳標示為「國家請勿來電」的聯絡人。
DNC 過濾器	確定不會上傳標示為「請勿來電」的聯絡人。
類型	套用 NDNC 或 DNC 過濾器的欄位。
間隔 (分鐘)	指定應用程式搜尋銷售人員 CRM 聯絡人檔案的時間
時隙	指定 Campaign Manager 應用程式尋找 Salesforce CRM 聯絡檔案的時間。

隱私合規

隱私合規性可幫助聯絡中心遵守加州消費者隱私法案 (CCPA) 和通用數據保護條例 (GDPR)。 它允許管理員搜索和導出或匿名化給定聯繫人的個人身份資訊 (PII)。 PII 可能包括電話號碼、電子郵件 ID 或作為潛在客戶清單的一部分上傳到廣告系列的任何商戶數據。

建議輸入完整的聯繫資訊，例如電話號碼或電子郵件 ID，以便隨後進行搜索和假名化。

假名化通過遮罩來呈現去識別化的聯繫人。

示例：假名化后，1223334444 變為 12XX33XX44， someone@example.com 變為 soXXonXXexXXplXXcoX。

匯出或假名化

匯出或假名允許使用者使用相應的電話號碼、電子郵件 ID 或客戶 ID 直接搜索聯繫人。

執行以下步驟以假名化或直接匯出聯絡人：

1. 從 「電話號碼」、「電子郵件 ID 」**及**「客戶 ID 」選取聯絡類型。 輸入適當的值。

   注意：最多可以使用兩個電話號碼 (主要電話號碼和備用電話號碼) 來搜索聯繫人。
2. 按一下 「**搜尋**」。 搜索將填充資料庫中的記錄。

   注意：如果搜尋結果與代理發出的任何操作請求匹配，則還會指示聯繫人的相應請求 ID。
3. 按兩下 「**匯出** 」將搜尋結果下載到 CSV 檔案中。
4. 按兩下 「**假名化** 」以假名化聯繫人，然後按兩下 **確認對話框中的「確定** 」。

代理請求

應用程式可以選擇代理向管理員發送客戶提出的假名化或訪問客戶 PII 的請求。 請求會自動跟蹤，並在控制台中可用於進一步操作。 管理員可以處理請求。

1. 導覽至代理請求 **，** 頁面將顯示所有請求。
2. **啟用僅顯示待處理的請求** 以查看已收到狀態請求的待處理請求。
3. 單擊 **操作 Tab 下的“標記為完成** ”以完成請求。 在確認彈出視窗中按兩下 **確定** 。
4. 單擊 **“請求 ID** ”，導航到“導出/假名化 Tab”，其中自動填充記錄的詳細資訊。
5. 單擊 「**匯出** 」將記錄匯出為 CSV 檔。 “匯出”和“假名化”按鈕處於啟用狀態。 如果請求是為了匯出 PII，則「假名化」按鈕處於停用狀態。

6. 按兩下 「**假名化** 」，然後在「假名化確認」對話框中按兩下 **確定** 以啟動假名化過程。

   注意：客服請求 Tab 僅適用於使用 Acqueon Desktop 的客服。

此區段會顯示下列欄位：

欄位	說明
要求 ID	請求對應的唯一 ID。
請求類型	指示請求類型 - 假名化或匯出 PII。
電話號碼	為其提出請求的電話號碼。
電子郵件 ID	對應聯絡的電子郵件 ID。
客戶 ID	與聯絡活動對應的業務欄位 (如有設定)。
客戶名稱	客戶名稱
狀態	請求的狀態，例如已接收、處理及處理的請求
代理名稱	提出請求的代理之姓名。
代理評論	特定於請求的註釋。
動作	顯示「標記為完成」按鈕。 按一下該按鈕會將相應回應的請求狀態變更為「已完成」，並且該按鈕將針對對應的請求停用。

電子郵件範本

用戶可以為代理觸發的每個請求設置要發送的電子郵件範本。 對於每種類型的請求，使用者可以有多個範本，例如訪問或假名化。

訪問部分用於設置訪問客戶 PII 的請求的電子郵件範本。 別名 - 匿名部分用於設置請求假名化客戶 PII 的電子郵件範本。

在存取和假名化 Tab 中執行以下操作：

1. 選取必須從中 **將電子郵件傳送到代理觸發請求的電子郵件伺服器** 。
2. 在「收件者 」**欄位中** 輸入收件人的電子郵件地址。 使用逗號 (，) 作為分隔符輸入多個電子郵件位址。
3. **輸入電子郵件的主題**
4. 在 「**提醒間隔**」 中輸入間隔天數，以及設定電子郵件提醒的時間。
5. 在文字框中輸入電子郵件內容，然後按下 **保存**。

欄位

欄位	說明
電子郵件伺服器	電子郵件伺服器。
收件者	它是收件者的電子郵件位址。
主旨	定義電子郵件的主題。
提醒間隔	傳送電子郵件提醒的間隔天數。
在時間	設定提醒必須顯示的時間。
電子郵件內容	文字區域中的電子郵件內容。 使用左大括弧 ({) 從要插入到電子郵件中的可用輸入欄位中進行選擇。

其他設定

您可以執行下列動作：

嘗試計數器

嘗試計數器可讓您為每個預先設定的電話結果指定結果類型。您可以確定結果是否為正確方聯絡 (RPC)。 您可以對從應用程式中撥出的操作所做的每次重試進行計數。

瀏覽至 **其他設定 > 嘗試計數器**。 選擇結果組，更新必填欄位，啟用或禁用必填欄位，然後按下 “保存 ”。 頁面會顯示下列參數：

欄位	說明
結果	列出所有電話結果
類型	每個結果的結果類型，例如電話結果
RPC 類型	允許您將結果類型設定為 RPC 類型或非 RPC 類型。 您無法新增任何新的電話結果。 只能將分配的結果類型從 RPC 更改為非 RPC，反之亦然。 正確方聯絡 (RPC) 是指您可以確認要聯絡的人員已接聽您的語音通話的電話或業務成果。 非正確方聯絡人 (Non -RPC) 是當預定人員未接聽您的語音通話時的電話結果。 如答錄機、傳真機、無回覆等

全域重試	撥打活動中每位聯絡人所能撥打的重試次數上限。 全局重試次數一用盡，即不會撥打聯絡人。
每日重試	這是某活動一天撥打給每位聯絡人所能撥打的重試次數上限。
模式重試	這是進入下一模式之前可以重試的最大次數。 但是，如果較早達到結果重試限制，則會撥號至下一個可用模式。 如果第二種模式不可用，則撥出唯一可用的模式，直到達到每日和/或全域重試限制。
結果重試	這是進入下一模式之前可以重試的最大次數。 但是，如果較早達到模式重試限制，則會撥號到下一個可用模式。 如果第二種模式不可用，則撥出唯一可用的模式，直到達到每日和/或全域重試限制。
視窗重試	這是可以在通話視窗中進行的重試次數上限。
即時通話結果	選中應用程式的複選框，以將此結果視為即時呼叫結果 (作為客戶應答的呼叫)。 即時通話結果用於計算放棄百分比。

尺寸

維度允許構建自定義報告。 活動管理員提供各種即時和歷史報告。 廣告系列具有業務參數，有些是必需的，有些是可選的，會根據特定廣告系列的特定要求進行配置。

例如，銷售管道可能是一個活動中的第二個業務參數，而在另一個活動中可能是第五個業務參數。 在廣告系列一級，您可以根據業務參數生成報告。 但是，在企業級別，如果您需要跨各種管道和各種活動的銷售資訊，Dimension 是要走的路。 您可以在一個維度下映射跨廣告系列的類似業務參數，無論它們在何處配置。

1. 導航到 **維度** Tab，然後按兩下 **創建維度**。
2. **添加維度名稱** 和 **說明**。

3. **為業務欄位卡類型輸入維度值**，例如信用卡、轉帳卡、簽帳卡或會員卡。 若要自訂報告分組信用卡上的企業級資料，可在此欄位中輸入「信用卡」。
4. 要添加更多值，請按下 **添加** 並添加 **維度值**。
5. 按一下

「儲存」。 移除

維度

若要刪除現有值，請使用“刪除 ” 按鈕。

警報器

活動管理員由各種元件和服務組成。 所有這些都必須協同工作，應用程式才能順利無縫地運行。

警報器是應用程式上的自我檢測工具，可掃描所有服務和元件以使其正常工作。 如果某些服務關閉，警報器將通過電子郵件向此處配置的指定電子郵件 ID 發送警報。 您可以在此處為收件人設定電子郵件警報。 這有助於撥號程式管理員採取糾正措施。

1. 導覽至 **警示器** Tab。
2. **輸入寄件者電子郵件地址** 。 只有在以下情況下，警報器才會發出郵件，這才會顯示在「寄件」欄位中：
   a. 任何元件已停止或開始工作
   b. 由 SNMP 接收器引發的任何警示。 請參閱 電子郵件設置。
   c. 排定的報告將傳送給設定的收件者。
3. **輸入發送電子郵件的 SMTP** 伺服器位址和 **為 SMTP 伺服器保留的 SMTP 連接埠** 。
4. **輸入 SMTP 伺服器的使用者名稱** 和 **SMTP 伺服器的密碼** 。
5. 輸入收件人 **電子郵件 ID**。 警示電子郵件將發送到此電子郵件。
6. 要添加更多收件者，請按下添加 並添加 **電子郵件 ID**。
7. 按一下

「儲存」。 移除

收件者

若要刪除收件者，請使用“刪除 ” 按鈕。 按一下 **「儲存」。**

欄位

欄位	說明
唯一標識符	唯一標識符的名稱。 有助於提供唯一的識別

	到多個廣告系列的相同業務欄位。
公共欄位	相同的業務欄位名稱
資料類型	商務參數的數據類型，例如 • 數位，用於數字數據。 • 浮點數，用於包含十進位值的數字。 • 日期時間，表示日期和時間的值。 若選取此資料類型，請在「格式」欄位中選取所需的日期格式。 • 字串，用於包含任何字元的字母數字數據。
維度名稱	維度的名稱。 維度可幫助您創建自定義報表。
說明	維度說明
維度值	定義一個值，您希望由其自訂報告分組企業級資料，例如信用卡、轉帳卡
寄件者電子郵件	警示器傳送郵件的電子郵件 ID
SMTP	從中發出電子郵件的伺服器名稱
SMYP 連接埠	為 SMTP 伺服器保留的連接埠
使用者名稱	活動管理員用來傳送電子郵件的 SMTP 伺服器的使用者名稱
密碼	用於驗證使用者身份的密碼
收件者電子郵件 ID	警示電子郵件已傳送至此電子郵件

重新指定代理

注意：目前版本不支援「重新指定代理」功能。 這可讓使用者重新指定

目前對應至聯絡人的代理。

過濾器

若要建立過濾器：

1. 選取要指派通話的 **客服 ID** 。 您可以選取多個代理 ID。
2. 要在「代理 ID 」**選項下** 僅查看已刪除的代理，請啟動僅 **顯示已刪除的代理** 選項。
3. **選取通話開始日期** 及通話 **結束日期**。
4. 如果需要，請選取「 **新聯絡人** 」核取方塊以在結果中包括新聯絡人。
5. **從下拉式清單中選取活動** 。 您可以新增多個廣告系列。
6. 如果需要，用戶可以將 **"生成條件"** 開關 **設置為"開"**。 請參閱 **構建條件**。
7. 按一下 「**顯示聯絡人** 」以根據設定的條件填充聯絡人。 顯示以下參數：

欄位	說明
選取	用於選取特定聯絡人的核取方塊。
活動 ID	指派給聯絡的活動 ID。
聯絡活動 ID	指派給聯絡人的聯絡活動 ID。
通話類型	通話的通話類型，例如「一般」或「回撥」。
CallBackStartDate	進行回撥的日期與時間。
有效模式	對本次回撥有效的模式。
清單識別	此聯絡活動從中上傳的清單 ID。
狀態	指示「已打開」、「已重新排定」等的聯絡活動狀態。
活動 ID	此聯絡活動所上傳至的活動。
代理 ID	此聯絡活動所指定的代理 ID。
上一頁代理	上一個指派給此聯絡活動的代理。

8. 使用者可以查看基於過濾器、 **全** 選和 **全域選擇**的聯繫人。 「全選」用於選取目前頁面上的所有聯絡人，「全域選取」用於選取所有頁面中所有已填入的聯絡人。 若要重新指派代理：
9. 按一下「 **動作** 」將選取的聯絡人重新指派給其他代理。 此下拉式清單僅顯示作用中的代理。
10. 輸入客服 **ID**。 如有新代理需要在其他時間處理通話，請按一下「 **更新時間** 」。 更新開始 **時間** 與 **結束時間**。
11. 按一下 「**重新指定代理**」。

欄位

欄位	說明

新鮮連絡人	包括新聯絡人
活動 ID	分配給聯絡人的活動 ID
聯絡活動 ID	指定給聯絡人的聯絡人 ID
通話類型	通話的通話類型 - 一般或回撥
CallBackStartDate	進行回撥通話的日期與時間
有效模式	對本次回撥通話有效的模式
清單識別	從中上傳此聯絡活動的清單 ID
狀態	聯絡活動狀態，例如已開啟、已回復等
代理 ID	指派給聯絡人的代理 ID
上一頁代理	先前指派給聯絡人的代理
業務領域	列出可用的業務欄位
可選業務欄位	列出可用的可選業務欄位
動作	提供重新指派代理的選項

全球業務參數

這些是活動中使用的業務欄位。 此外，您可以創建唯一和通用欄位，以便跨市場活動全域使用或在合規性條件生成器 (CCB) 中使用。 活動允許的業務欄位總數為 30，除了活動層級允許的 25 個業務欄位外，還包括 5 個唯一和通用欄位。

- 唯一 ID - 您可以使用這些欄位建立業務欄位，如客戶 ID、帳戶 ID 等。
- 通用欄位 - 您可以使用這些欄位建立業務欄位，如金額、天數等。

例如，客戶 ID 可以是跨廣告系列的業務欄位，需要在報表中對其進行分組。 客戶 ID 可以是活動 A 中的第一個業務欄位、活動 B 中的第六個業務欄位和活動 C 中的第十個業務欄位。如果將此業務欄位創建為唯一標識符欄位，則可以對這些欄位中的數據進行分組。

若要建立業務參數：

1. **啟用唯一標識碼 1 ，然後按下確認彈出視窗上的確定** 。

   注意：保存並啟用此唯一標識符 1 時，為各種 cam- paign 配置的所有唯一 ID 都將被此值覆蓋。您必須按順序啟用檔。 在啟用唯一標識碼 1 之前，無法啟用唯一標識碼 2。同樣的規則也適用於「常用欄位」。

2. **輸入唯一標識符 1**。
3. 對 **“唯一標識符 2** ”和 **“唯一標識符 3”執行步驟 1 到步驟 2**。
4. **啟用通用欄位 1** 並輸入欄位名稱。
5. 從「字串 」、「數位 」**和**「浮點數 」**中選取資料類型**。
6. 對 「**通用欄位 2**」執行步驟 4 至步驟 5。
7. 按一下 「**儲存**」。

   注意：啟用並保存全域業務參數時，無法進行任何更改或刪除任何這些參數。 此操作是不可逆的。

業務領域

1. 導航到 **業務欄位**， 然後按兩下 **+ ADD**。
2. **輸入企業檔案名稱** 和 **資料類型**。 **注意事項**：
   一個。不要以特殊字元或數字開始業務欄位名稱。 您可以在業務欄位名稱之間使用特殊字元或數位。
3. 按一下 「**儲存**」。
4. 單擊 **操作** Tab 下的編輯 以更新詳細資訊，然後按下 **保存**。

欄位

欄位	**說明**
唯一標識符	唯一標識符的名稱。 說明為多個廣告系列中的相同業務欄位提供唯一標識。
公共欄位	相同的業務欄位名稱
資料類型	商務參數的數據類型，例如 • 數位，用於數字數據。 • 浮點數，用於包含十進位值的數字。 • 日期時間，表示日期和時間的值。 如果選取此資料類型，請在

	格式欄位。 • 字串，用於包含任何字元的字母數字數據。
商務欄位名稱	業務欄位的名稱。

高可用性狀態

它提供租戶高可用性狀態的檢視。

HA 狀態顯示正在運行內核的伺服器的狀態，並提醒您對另一台已關閉的伺服器進行故障排除。 主伺服器和輔助伺服器的狀態顯示如下：

- UP - 伺服器已啟動並正在運行。 它以綠色呈現。
- 待機 - 伺服器處於待機模式，並以黃色顯示。
- DOWN - 伺服器已關閉，並以紅色顯示。

身份驗證

注意：僅當啟動後端配置時，身份驗證 Tab 才會在系統功能表中可見。

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。

身份驗證有助於確保企業已與正確的人進行通信。 例：
如果企業 (如銀行) 要求客戶對流程進行身份驗證，則活動管理員會向聯繫人發送呼叫前身份驗證，要求客戶安排呼叫時間。 如果客戶在閾值時間內做出回應，則根據客戶的回應撥打/不撥打客戶電話。 如果客戶沒有回應，應用程式將撥出聯繫人 POST 閾值時間。 成功進行通話前身份驗證后，客服請求客戶在通話期間使用身份認證小部件進行身份認證。

用戶可以創建新的身份驗證名稱，更新或刪除身份驗證名稱。

建立身份驗證

要添加身份驗證，請執行以下操作：

1. 點擊 + **建立身份驗證**。
2. **輸入身份驗證範本的名稱** 和 **描述** 。
3. 從 **「可用的身份認證欄位」** 中選擇適當的欄位，然後移至 **「選擇的身份認證欄位」** 框。
4. 按兩下 **一步**。

通知訊息

1. **選擇通話前通知** 以預定義等待時間，或選擇「 **輸入手動** 」選項以設定等待時間。
2. **輸入作為通話前通知傳送的通話前通知訊息** 。
3. **選擇"立即**接聽電話"、" **安排回**電"和 **"拒接電話**"。 這些選項提供給客戶選擇身份驗證呼叫。 至少選取除拒接來電 **以外的**一個選項。 如果 **選擇了「拒接來電** 」， 請選擇其他兩個選項之一。
4. **輸入在身份驗證呼叫期間傳遞給客戶的待命通知消息** 。
5. 使用滑動軸或手動輸入重試次數 **，以重新安排** 身份驗證通話。
6. 按下 **保存**。

更新身份驗證

1. 選擇身份驗證名稱，然後按下 **操作** Tab 下 **的編輯** 。
2. 更新相應的詳細資訊，然後按下 **保存**。

刪除身份驗證

1. 選擇身份驗證名稱，然後按下 **操作下的刪除** 。
2. 在確認彈出視窗中按兩下 **確定** 。

欄位

欄位	說明
名稱	身份驗證範本的名稱
說明	預期身份驗證範本的相應說明
通話前通知	預訂的等待時間
通話前通知訊息	作為通話前通知傳遞的訊息
通知的動作	為客戶提供身份驗證呼叫選項，例如“立即接聽電話”、“安排回電”和“拒絕呼叫”
通話通知訊息	在驗證呼叫期間傳遞給客戶的消息
重試重新排程	可輸入重新排程等同驗證通話的重試次數。 存取 + 和 - 按鈕以改變數字。 此功能允許客戶通過選擇稍後的時間段來重新安排通話，如身份驗證技術中所配置的那樣盤。 如此一來，新的通話前通知即會在所選時間傳送給收件人。 客戶現在可以再次確定通話時間或重新安排通話時間。 此重試過程的次數與「重試以重新排程」欄位中規定的次數相同。 超過此限制時，身份驗證過程將被取消。
動作	允許編輯與移除身份驗證

匯出或匯入活動

它允許您匯出和匯入活動的組態。 此流程僅包括任何特定活動的「活動」頁面、「系統組態」頁面及「聯絡人策略」頁面。

無法匯入或匯出合規設定檔。 用戶可以導入和匯出所有模式和聯繫策略。 廣告活動中所選的時區會在導入環境中自動啟用。

注意：如果使用者導入廣告系列，則必須對其進行編輯並重新保存才能繼續。

需要考慮的要點

匯入/匯出廣告系列時，請記下以下資訊：

- 管道設置資訊包含在匯出和導入過程中，但活動表單、腳本和呼叫指南除外。
- *時區使用類型* 和 *時區運行時* 資訊包含在匯入/匯出操作中。 若活動從之前版本匯入至 4.2.1.2501 版，則無法匯入 TimeZoneRunTime 詳細資料。 用戶必須手動選擇要處理的時區。
- 如果廣告系列從以前的版本導入到版本 4.2.1.2501，則綠色區域將被啟動。
- 如果之前將 TimeZoneRunType 設定為 *「繼承」*， 則匯入後將更改為 *「覆蓋」*，使用者需要手動選擇時區。
- 與廣告系列模式和時區相關的數據不會在導入/匯出期間自動更新。 對於任何導入的活動，用戶必須編輯並保存活動，以確保反映更新的數據。
- 與外部伺服器和短代碼相關的資訊包含在匯出和導入操作中。 如果任何活動對映到電子郵件或 SMS 的外部伺服器，它將與活動一起匯出，並作為流程的一部分匯入。
- 合規性設定檔既不能導入也不能匯出。
- 以下模組 (如果映射到要導入的活動) 也會導入：業務成果、假日、個人資料、電子郵件、SMS 和身份驗證。
- 所有模式和聯繫策略都可以導入和導出。

匯入廣告系列

1. 選擇匯入 單選按鈕，然後按下選擇 **檔**。
2. 選擇要導入的相應文件，然後按兩下 **導入**。

匯出廣告系列

1. 選取「 **匯出** 」單選按鈕。
2. 選擇要導出的相應廣告系列，然後點擊 **匯出**。

欄位

匯入和匯出包括下列欄位：

欄位	說明
活動	活動名稱。

活動群組	廣告系列組名稱。
狀態	匯入的聯絡人狀態 (如果匯入已完成或擱置)。
原因	匯入的聯絡人失敗的原因。
匯出	
活動	活動名稱。
活動群組	廣告系列組名稱。

活動與系統組態包括以下用於匯入及匯出的標籤：

活動

- 活動詳情
- 商務參數
- AI 組態設定
- CSS
- 排程
- 電子郵件範本編輯器
- SMS 範本編輯器
- 其他組態

系統設定

- 模式
- 業務成果
- 假日
- 個人資料
- 電子郵件
- SMS
- 身份驗證

活動種類

類別有助於將具有共同目的的廣告系列分組。 活動種類可用於套用條件，如 DNC、NDNC 等。

建立活動種類

若要建立活動：

1. 導航到 **廣告系列類別**，然後點擊 **+ 添加廣告系列類別**。
2. **輸入活動類別名稱** 和 **活動類別的說明** 。
3. **如果使用者使用發送網格伺服器發送和接收電子郵件，請輸入取消訂閱組 ID** 。 如果未提供取消訂閱 ID，系統會指定「0」（零）作為欄位的值。
4. 按一下 **「儲存」**。

更新活動種類

1. 選擇一個廣告系列類別，然後點擊 **操作** Tab 下的 **修改** 。
2. 更新參數，然後按下 **保存**。

移除廣告系列類別

1. 選擇一個廣告系列類別， **然後點擊** 操作 **Tab 下的刪除** 。
2. 在彈出確認時按兩下 **確定** 。

   注意：只要廣告系列類別至少映射到一個廣告系列，就無法刪除該類別。

欄位

活動類別中使用的欄位如下所列：

欄位	說明
活動種類名稱	活動類別的名稱。 廣告系列類別是一組攝像頭。
活動種類描述	廣告系列類別說明
動作	允許使用者編輯與刪除凸輪類別

取消訂閱群組 ID	如果使用 SendGrid 伺服器發送和接收電子郵件，請輸入在 SendGrid 中創建的相應取消訂閱 ID。 如果未提供取消抄寫 ID，系統會指定“0”（零）作為欄位的值。

CPaaS 提供者組態

注意：目前，Webex Contact Center 中不支援此功能。

活動管理員支援使用外部 CPaas 服務提供者執行 IVR (無代理) 活動。 使用者可以配置服務提供者的存取憑證。

配置 Twilio Flex

要將新的 CPaaS 供應商配置為 Twilio Flex，請執行以下操作：

1. 點擊 **新增 CPaaS**。
2. **輸入供應商名稱**，然後從下拉式清單中選擇 供應商作為 **Twilio**。
3. **輸入應用程式名稱**。 這是應用程式用於撥打電話的 Twilio Flex 應用程式名稱。
4. **輸入 CPaaS 供應商提供的應用程式金鑰** 以存取 CPaaS API。 當使用者在 Twilio Flex 上創建應用程式時，會生成私鑰。
5. **輸入用於對用戶進行身份驗證的應用程式令牌** 。
6. 按一下 「**儲存**」。

   注意：系統會將此配置的網址填充到 IVR 範本編輯器中的 IVR 廣告系列。

設定 Nexmo

將新的 CPaas 提供者配置為 Nexmo：

1. 點擊 **新增 CPaaS**。
2. **輸入供應商名稱**，然後從下拉式清單中選擇 **供應商** 供應商作為 **Nexmo**。
3. **輸入應用程式 ID**。
4. 按兩下 **私鑰** 並選擇私鑰。
5. **輸入 API 鍵** 以存取 Nexmo API。
6. **輸入為訪問 Nexmo API 提供的金鑰** 。 私鑰是在您在 Nexmo 上建立應用程式時生成的。
7. **選取要設定為 語音活動外傳通話的 Nexmo** 號碼。
8. 按兩下 **獲取 Nexmo 號碼**。 使用者可以使用這些號碼設定為語音活動的來電者 ID。

9. 按一下 「**儲存**」。

   注意：系統會將此配置的網址填充到 IVR 範本編輯器中的 IVR 廣告系列。

更新 CPaaS 組態

1. 選擇 CPaaS 名稱，然後按下 **編輯**。
2. 更新適當的參數，然後按下 **保存**。

移除 CPaaS 設定

1. 選擇 CPaaS 名稱，然後按兩下 **刪除**。
2. 按兩下 **確認彈出視窗上的確定** 。

欄位

欄位	說明
名稱	設定為使用應用程式處理 IVR 活動之 CPaaS 服務提供者的名稱
平台供應商	CPaaS 服務提供者的供應商
應用程式	活動管理員用於處理 IVR 活動的 CPaaS 提供者的名稱
動作	允許編輯與移除 CPaaS 設定
應用程式名稱	Twilio 應用程式名稱用於撥打電話。 要生成應用程式名稱，請登錄到您的 Twilio Flex 帳戶並創建一個應用程式。 成功創建後，應用程式名稱可用。
應用程式金鑰	CPaaS 供應商提供的用於存取 CPaaS API 的金鑰。 當您在 Twilio Flex 上建立應用程式時，將生成 Priv- ate 金鑰。 下載私鑰並將其儲存在本地伺服器中。 此私鑰用於授權 Twilio Flex 通話。
應用程式權杖	用於對用戶進行身份驗證的應用程式令牌。 您可以從 Twilio Flex 應用程式為特定應用程式名稱和金鑰組合生成令牌。 在此輸入此權杖金鑰。
應用程式 ID	用於撥打電話的 Nexmo 應用程式 ID。 要生成應用程式 ID，請登錄您的 Nexmo 帳戶並創建一個應用程式。 成功創建後，應用程式 ID 可用。
私密金鑰	允許選擇應用程式的私密金鑰

欄位	說明
API 鍵	API 鍵以存取 API
金鑰	提供用於存取 API 的金鑰。 私鑰在使用者創建應用程式時生成。 下載私鑰並將其儲存在本地伺服器中。 此私鑰用於授權通話。
取得 Nexmo 號碼	允許使用設定為語音活動來電顯示的號碼
外撥來電者 ID	設定為透過語音攝像頭輸出通話的輸出來電者 ID 的號碼

API 鍵

API 鍵功能有助於第三方應用程式安全存取活動管理員服務。 基本身份驗證允許存取 Web 服務和 Websocket 伺服器。

建立 API 金鑰

1. 導航到 **API 鍵**， 然後按兩下 **創建**。
2. **輸入 API 鍵的名稱** 和 **描述** 。
3. 將 **生成 API 金鑰** 並將其填充在 API 金鑰 **欄位中** 。 將金鑰複製到檔案。
4. **金鑰** 將生成並填充在金鑰 **欄位中**。 將金鑰複製到檔案。

   注意：僅當您創建 API 金鑰時，使用者才能看到密鑰。 保存 API 金鑰和金鑰對後，金鑰值將不可見。
5. 按兩下 **提交** 以完成。

使用 API 鍵

您可以使用建立的 API 金鑰作為存取 Web 服務和 Websocket 的憑證。

網路服務

通過具有 Base64 加密的基本身份驗證協議將 API 密鑰作為標頭發送。 加密 API 金鑰。

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

範例：

Authorization：Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

用戶端成功連接后，用戶端將收到回應。

Websocket 連接

使用身份驗證存取 Websocket：

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

範例：

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

哪裡：
ApiKey–生成 API Key SecretKey–生成的密鑰。
使用 Base64 編碼實用工具對 API 金鑰 - 金鑰對進行編碼，並在請求中使用編碼結果。
Websocket URL–這是 Websocket URL 和埠，因使用者而異。 使用者–請求存取 Websocket 伺服器的客戶端的名稱。

用戶端成功連接后，用戶端將收到回應。

刪除 API 鍵

1. 選擇一個 API 鍵，然後按兩下 **刪除**。
2. 在確認彈出視窗中按兩下 **確定** 。

欄位

欄位	說明
名稱	指定給 API 鍵的名稱
API 鍵	API 應用程式生成的金鑰

欄位	說明
建立日期	產生 API 金鑰的日期與時間
刪除	允許移除 API 鍵
金鑰	顯示金鑰。 用戶必須複製金鑰。
Websocket URL	這是 Websocket URL 和連接埠，因使用者而異。
使用者	請求訪問 Websocket 伺服器的客戶端的名稱。

符合性條件產生器

注意：請聯繫 Cisco CSM 以啟用此配置。

合規條件生成器 (CCB) 功能允許創建多個合規組，這些組根據地理州或州組進行組織。 這些合規規則可以應用於州法律團體，這些團體映射到各個廣告系列。 您的組織可以根據需要創建任意數量的法定合規性組。 合規條件在傳送聯絡人進行撥號時生效。

建行使用情況

CCB 可讓您執行以下動作：

- 控制何時為通道和模式執行規則。
- 跨滾動天數或小時應用規則。
- 建立嘗試次數規則 (例如，兩天嘗試三次，五天內嘗試五次等)
- 通過檢查結果或嘗試時間，專門為第一次或最後一次嘗試創建規則。
- 檢查是否設定了各種嘗試類型。
- 使用三個唯一 ID 和電話號碼來跟蹤嘗試。
- 在撥號規則中使用兩個系統級業務欄位。
- 檢查同意或不同意。
- 設定互動類型 - 語音、語音信箱、電子郵件等。在「語音信箱」中，您可以設定「無留言」、「受限」或「不受限制」）。
    - 受限語音郵件是指呼叫者僅識別呼叫者而離開任何其他資訊 (例如呼叫目的等) 的語音郵件。
    - 無限制語音郵件是呼叫者還可以留下其他資訊的郵件。

- 使用 +、>、< 等運算子。
- 自動、手動控制重新安排邏輯，甚至關閉聯繫人。

建行群組

導航到 CCB >合規性條件生成器。

左窗格顯示所有已設定的 CCB 群組，右窗格顯示條件。 您可以複製條件並在另一個 CCB 組中複製，然後刪除 CCB 組。

右窗格顯示針對特定 CCB 設定的條件。 您可以展開以查看為此規則規定的條件。 您也可以使用「新增規則」按鈕新增規則。 “操作”按鈕選項板具有可用於編輯、複製或刪除為此 CCB 組專案配置的規則。

新增 CCB 群組

若要新增 CCB 群組：

1. 按一下「 **新增**」。
2. **輸入合規性名稱**。
3. **從** 「狀態 」 **或** 「活動 」 **選項中選擇合規組類型** 。
4. **輸入規則名稱**。
5. **選擇執行此規則的管道** 。 將列出為此應用程式實例配置的所有通道以供選擇。 您可以選擇一個、多個或所有通道。
6. **選擇執行此規則的模式** 。 將列出為此應用程式實例配置的所有模式供選擇。 您可以選擇一種、多種或所有模式。
7. 輸入要滾動的數位 **，然後從下一個下拉清單中選擇 天或** 小時 **。** 這表示規則限制每個滾動天數/小時數的嘗試次數。 例如，如果您將數位 7 表示為滾動天數，則應用程式將撥號限制為 7 個滾動日的嘗試次數。 這會設定通話的規則。 接下來的步驟將確定通話時應用的條件。
8. **如果您選擇** 「州 」 **作為** 「合規組類型 」 **，請選擇「州法律組」。 如果您選擇** 「活動 」 **作為** 「合規群組類型 」 **，請從** 「活動與 **種類** 」 **中選取活動群組**。
9. **從下拉式清單中選取唯一的 ID** 。 此處列出了創建的所有唯一 ID。 有關如何創建唯一 ID 的詳細資訊，請參閱 全域 業務參數 。
10. **從下拉式清單中選取有效模式** 。 為所選頻道創建的所有模式都將被列出。 您可以選擇一種、多種或所有模式。
11. **從下拉式清單中選取檢查類型** 。 選項包括「嘗試」、「第一次嘗試」或「最後一次嘗試」。

12. 如果選取的檢查類型為 「嘗試」，請執行以下操作：
    a. 從「 **檢查**」 下拉清單中選擇一個符合性結果組。 此清單包含為 CCB 建立的所有合規結果群組。
    b. 從下列選項中選取運算 **子** ：正好等於、小於或等於、大於、大於或等於或不等於。
    c. **輸入應用程式必須檢查的值** 。
13. 如果選取的檢查類型為 「**首次嘗試** 」或 「**最後一次嘗試**」，請執行以下操作：
    a. 從 「**檢查**」 下拉清單中選擇 「**時間** 」或 「**結果** 」。 此清單包含為 CCB 建立的所有綜合成果小組。
    b. 從下列選項中選取運算 **子** ：正好等於、小於或等於、大於、大於或等於或不等於。
    c. 在「值」 **欄位中** 輸入時間 **或選擇** CCB 結果群組 **。**
14. 如果不滿足上述條件，請從「選擇操作」下拉清單中選擇一個選項。 將列出以下動作：
    a. 關閉聯絡人 - 關閉聯絡人。 不再進行撥號嘗試。
    b. 重新排程 - 應用程式重新排程聯絡活動。 完成「天」、「小時」及「分鐘」欄位以重新排定聯絡活動。
    c. 自動重新安排 - 如果仍有剩餘嘗試，應用程式會在法律允許的時間內根據自動自動重新安排撥出。 自動回復 將覆蓋聯絡策略，並尋找最早的可用通話時間。
15. 按下 **保存**。 這些規則現在在撥號時套用。

新增更多條件

1. 您還可以根據其他各種地理法規添加更多條件。 例如，某個州會規定基於時間的調用條件 - 如果未結金額到期超過 X 天，則嘗試次數為 N 次，如果未結金額在不到 X 天內到期，則嘗試次數不受限制。
2. 按兩下 **條件產生器上的添加** 。 這將打開一個下拉清單，其中顯示選項“嘗試”、“字段”和“同意”。
3. **AND** 運算子會自動啟動。
4. 如果選取的檢查類型為「嘗試」，請執行 步驟 10 到 步驟 13。
5. 如果您選取「 **同意**」，請執行下列作業：
    a. **從下拉式清單中選取唯一的 ID** 。 選項包括 CustomerID、OrderID、Deliv- eryID 及 ModeValue。 這用於根據模式值或所選的唯一 ID 篩選同意。

b. **從下拉清單中選擇同意或不同意** 。 這確定規則是套用至 PEWC 聯絡人還是非 PEWC 聯絡人。

c. **預先選取運算子** ，因為 **正好等於**。

d. 在此欄位中輸入 **值** 。 選項包括 「**是** 」或 「**否**」。

6. 執行 步驟 12 至 步驟 13。

新增合規性結果群組

導航到 **CCB** > **合規結果組** Tab，為合規性條件生成器添加結果組。

1. 按一下「 **新增**」。
2. **在「可用成果** 」部分中，所有 **電話和 業務成果** 都按 chan- nel 列出。
3. 對於 **「電話結果」，** 展開每種模式以列出該模式下的結果。
4. 對於 **"業務成果"**，展開"結果組"以查看結果清單。
5. 從左窗格中選擇一個、多個或所有結果，然後使用 **>** 或 **>>** 按鈕將這些結果移動到"所選結果"部分。
6. 按下 **保存** 以完成。
7. 要取消選擇任何結果，請在編輯模式下打開組，然後使用 **<** 或 **<<** 按鈕將一個或多個或所有結果移出組。

新增合規性設定

導航至 **CCB** > **合規性設置** Tab 以配置回調和 AEM 呼叫的合規性設置。

1. 在「 **合規性設置** 」部分中，可以執行以下操作：
2. TURN **在** 傳送聯絡人進行撥號時，將 NCB 和 PCB 通話切換 **為** 開機，將 NCB 和 PCB 通話視為合規嘗試。
3. TURN **日誌 AEM 呼叫** 打開以在發送聯繫人進行撥號時將 AEM 呼叫視為合規性嘗試。

個人身份資訊保護

個人身份資訊 (PII) 保護允許您保護客戶特定資訊。 您可以隱藏客戶特定資訊，例如姓名，地址，電子郵件，電話號碼等。

您可以隱藏下列欄位的值：

- 唯一標識符 - 列出所有唯一標識符。
- 業務欄位 - 列出所有全域業務參數。
- 模式 - 列出所有定義的模式。

唯一標識符

請執行下列步驟：

1. 導航到 **唯一標識符**。
2. 選擇適當的欄位並啟用 **掩碼檢視** 以隱藏欄位值。 如果啟用 **蒙版檢視**， **則會自動啟用蒙版匯出** 。 「**遮罩匯出** 」會在您匯出報告時隱藏該值。
3. 如果未 **啟用蒙版檢視** ， 則無法啟用 **蒙版匯出**。

業務領域

請執行下列步驟：

1. 導航到 「**業務欄位**」 以查看全域業務參數。
2. 選擇適當的欄位並啟用 **掩碼檢視** 以隱藏欄位值。 如果啟用 **蒙版檢視**， **則會自動啟用蒙版匯出** 。 「**遮罩匯出** 」會在您匯出報告時隱藏該值。
3. 如果未 **啟用蒙版檢視** ， 則無法啟用 **蒙版匯出**。

模式

請執行下列步驟：

1. 導航到 **模式** 以查看模式。
2. 選擇適當的欄位並啟用 **遮罩檢視** 以隱藏模式值。 如果啟用 **蒙版檢視**， **則會自動啟用蒙版匯出** 。 「**遮罩匯出** 」會在您匯出報告時隱藏該值。
3. 如果未 **啟用蒙版檢視** ， 則無法啟用 **蒙版匯出**。

Webex Contact Center 撥號程式

使用「撥號程式組態」選項可設定 Webex Contact Center 撥號程式與活動管理員一起使用。

1. 導覽至 **撥號程式組** 態頁面，然後按一下「 **新增** 」按鈕。
2. **輸入此撥號程式的撥號程式名稱** 。
3. **輸入撥號程式的描述** 。
4. **輸入組織 ID**。 這是 Cisco 為您的 Webex Contact Center 撥號程式生成的唯一 ID。
5. **輸入管理員 URL**。 這是管理 API 的基本 URL，由 Cisco 提供。 這有助於使用者將其團隊、代理及其他實體與「活動管理員」應用程式同步。
6. **輸入撥號程式 URL**。 這是撥號程式 API 的基本 URL，由 Cisco 提供，用於啟動或停止 Pro- gressive 活動。
7. **輸入 DAL URL**。 這是數據層 API 的基本 URL，由 Cisco 給出，用於獲取聯繫人的職位。
8. 按一下 **「儲存」**。 導覽至撥號程式清單頁面–撥號程式現已列出。 按兩下動作面板中的編輯。
9. **列出在 Webex Contact Center 建立並對應至撥號程式結果的所有電話語音結果** 。 如果要將業務成果 (在 Webex Contact Center 上創建，具體映射到租戶) 映射到這些撥號程式結果，請按兩下特定結果的“編輯”按鈕。 選擇業務成果。

   注意：對撥號程式設置所做的任何更改都需要重新同步才能檢索 Webex Contact Center 撥號程式上的所有結果。

   注意：如果 Cisco 端點未啟動並運行或令牌過期，則嘗試在電話頁面上映射繁忙結果會導致錯誤。 應用程式顯示操作失敗的訊息，且撥號程式同步狀態更新為失敗。 要解決此問題，用戶必須手動執行“保存並同步”以恢復功能。
10. 前往排程 Tab 為撥號程式設定自動同步。 撥號程式上的資訊 (如全球業務欄位) 會根據設定自動同步至活動管理員應用程式。
11. 若要同步資訊，請在自動同步開關上按 TURN。
12. 從以下選項中選擇頻率：
    a. 排程–選擇觸發時間 (UTC 格式)，以每天在排定的時間將撥號程式與活動管理員應用程式同步。

b. 間隔–選擇此選項以設定同步間隔 (以分鐘為單位)。 您可以選取間隔 (15 分鐘到 480 分鐘之間)。 同步按計劃的間隔進行。 例如，如果將間隔設置為 60 分鐘，則同步每小時發生一次。

13. 按一下 「**儲存**」。

聯絡原則

聯繫策略是指通過多個管道或多個號碼與客戶有效互動的方法。 它涉及創建一個框架以在活動中使用的數位或 chan-nels 序列，確定允許的重試，調整每個號碼和頻道的可調用時間，以及為嘗試的每個結果定義重新安排策略。

單擊 **左側導航功能表中的聯繫人策略** 以打開聯繫人策略頁面。 在網格中，列出了

可用的聯絡策略及其各自的詳細資訊。

欄位	**說明**
名稱	聯絡策略的名稱。
原則類型	聯絡策略的類型。 • 簡 • 進階 • 進階 (已覆寫)
說明	聯繫策略的描述。
模式	聯絡策略的模式。 如果需要，按兩下 此處 以獲取詳細資訊以添加更多模式數量。
動作	要採取的行動。 要瞭解更多資訊，請按兩下 此處。

新增模式

在顯示聯絡策略的網格中，按一下 「**模式** 」 下拉式清單可查看對應至此聯絡策略的所有模式。

1. 在展開 **的“聯絡策略模式** ”快顯視窗中，您可以執行以下操作。
2. 按兩下 **添加模式** 並配置聯繫策略。 按照模式 **中**給出的**說**明進行操作。
3. **使用開/關** 開關按鈕成功啟動/停用模式。

   注意：此功能僅適用於 **簡單策略** ， 不適用於 **高級** 策略。

4. 按一下「 **編輯** 」按鈕以修改聯絡策略頁面。
5. 單擊「 **複製**」 按鈕時，將顯示可用的未使用模式 - 語音攝像頭的語音模式，SMS 活動的 SMS 模式，電子郵件活動的電子郵件模式以及自定義活動的自定義模式。 您可以從下拉式清單中新增所需的模式，然後按一下「 **儲存**」。
6. 按兩下 **刪除** 以刪除所需的模式。

動作

「 **聯絡策略動作**」 欄會顯示兩個按鈕：

a. **複製** - 使用此按鈕複製整個聯絡策略，包括對應的模式和設定的電話結果。
b. **刪除** - 使用此按鈕可刪除聯絡策略。

注意：如果您已映射與此聯繫策略關聯的任何模式或將此聯繫策略映射到任何活動，則無法刪除此聯繫策略。

聯絡原則 - 類型

應用程式支援三種類型的聯絡策略：

簡單策略：簡單的策略很容易配置。 此策略允許您將模式配置為根據權重依次順序嘗試一個模式。重複該迴圈，直到完成配置的循環數。

高級策略：高級策略允許您定義複雜的重試規則。

回調策略：回調策略不適用於當前版本。

聯絡原則建立

請按照下面列出的步驟創建聯繫策略。

新增聯絡原則

1. 單擊添加 **聯繫策略**， **將顯示聯繫策略名稱** Tab。

Widget 1 - 聯絡原則名稱

2. **輸入聯絡策略的名稱** 和 **描述** 。
3. 從 「**簡單**」、 「**進階**」或 「**回撥**」 **中選擇聯絡策略類型**。

4. TURN **限制多封電子郵件和 SMS** 如果要控制向同一聯繫人發送多封電子郵件和短信，請打開 。

   注意：打開此開關意味著應用程式僅向特定活動的聯繫人發送一封電子郵件或 SMS。

5. 按 **下一步** 導航至 「**選取模式** 」小組件。

Widget 2 - 選取模式

1. 從下拉式清單中選取模式 。

   注意：如果您沒有適用於此聯繫人策略的模式，請按下“添加”按鈕創建新模式。

2. 使用彈出時間面板可以選取 **此聯絡策略可運作的時間範圍** 。
3. 使用滑塊可為此聯絡策略設定 **模式重試** 。
4. TURN **PEWC** 開關 **打開** 以啟用 PEWC 用於此聯繫策略。

   PEWC 或事先明確書面同意是一項合規性，要求電話銷售人員事先獲得被叫方的明確書面同意，才能自動撥號或預先錄製的無線號碼電話行銷電話和預先錄製的住宅固定電話。

   注意：要傳遞聯繫人，您需要 TURN ADM 廣告系列的 PEWC 開關。

5. 如果在“聯繫人策略名稱 **”下** 啟用 **“高級**聯繫人策略類型”， **則會顯示“轉換重試** ”開關。 TURN **開關打開** 以為此聯繫策略啟用以下轉換欄位。

   a. **使用「轉換嘗試次數」** 滑塊固定此聯絡策略的轉換嘗試次數。
   b. **使用過渡持續時間 (天)** 滑塊設定此聯絡策略的過渡天數。

6. 切換到 **回** 撥開關時的保留模式重試，您可以執行以下步驟。

   a. **在 ON** 位置，當聯絡人切換至回叫策略時，此模式的剩餘重試次數將保留。
   b. 在 **OFF** 位置，當聯絡人切換至回撥策略時，重試計數初始化為零。

7. 可隨時按一下「 **上一個** 」移至上一個畫面。
8. 按下一步 導覽至 **電話結果** 小組件。

Widget 3 - 電話結果

電話結果 小工具包含結果清單。 在這裡，您可以為網格中列出的每個結果配置聯繫策略。

1. 使用「 **搜索**」**框** 可搜索任何特定結果。
2. 按兩下 **標題行中的結果** 以升序或降序對結果進行排序。
3. 按一下所需的列以進行所需的變更並修改詳細資料。 所有列都以預設值載入
4. 從號碼面板中，選取為此結果而要重新排程通話的 **重新排程時間 (D：H：M)。**
5. 從數字面板中，選擇 **此結果的最大重試** 次數。

   注意：這僅適用於 **高級** 聯繫策略。

6. 從數字面板中，為此結果選取優先順序 。 應用程式會根據高優先順序將聯絡人傳送到撥號程式。
7. **選取分支模式** 另一種模式以聯繫聯絡人。

   注意：這僅適用於 **高級** 聯繫策略。

8. **如果同一代理在回撥中為客戶提供服務，請選取「保留 PCB** 」複選框。

   注意：這不適用於當前版本。

9. 如果要根據此結果關閉聯絡，請選取「 **關閉聯絡人** 」核取方塊。
10. 如果要移除聯絡策略和結果組合的模式，請選取「 **移除模式** 」核取方塊。
11. 按一下 「**上一個** 」 可隨時瀏覽至上一個螢幕。
12. 單擊 **保存並添加其他模式** 以保存聯繫人策略。
13. 單擊 **“保存”** 以完成聯繫人策略的配置。

模式管理

模式表示可用於發起對話的不同通信管道。 對話參與中使用的常見模式包括基於文本的聊天和通過客戶編號、電子郵件等進行的基於語音的交互。

您可以透過停用選取的模式、變更模式允許的重試次數或變更模式的可通話時間來管理對應至聯絡人策略的模式。

簡單的聯絡原則

映射的模式如下所示。

在上面的 「**模式** 」螢幕中，您可以執行以下操作：

1. 拖放模式以更改優先順序。
    a. **啟用/禁用** 模式 - 聯繫人不會傳遞到禁用模式。 若聯絡程式必須將聯絡重新排程至已停用的模式，則會根據較高的優先順序將聯絡重新排程至下一個作用中模式。
    b. 此模式的開關開/關受以下條件的約束：
        - 當模式關閉時，它將被停用。 電話號碼不會被刪除。 當模式切換回時，聯絡人將撥打到此電話號碼。
        - 所有與合規性相關的驗證都在聯絡人上傳時應用。 不考慮模式狀態 - ON 或 OFF。
        - 如果這是最後一個模式，則該周期將被視為已完成。 應用程式在下一個週期中繼續撥號。
2. **複製/刪除** 模式。
3. **點擊編輯** 您要編輯的模式的按鈕。 應用程式會將您帶到小工具 2 - 選取模式精靈。 您可以執行下列動作：
    a. 變更模式的可通話視窗 -
        - 對於一個簡單的策略，為一種模式更改此設置會為其他模式複製相同的時間。
    b. 增加/減少模式重試 - 一種模式下的任何變更都將複製到為聯絡策略配置的所有模式中。 這也會影響週期重試的處理方式。
        - 例如，簡單聯繫策略中有三種模式 (A、B 和 C)，重試計數為 1。配置的週期數為 2。應用程式撥出所有模式一次以完成第一個週期。 然後開始第二個週期撥號。 在增強型策略下，假設使用者已將模式重試增加到 2 - 這意味著所有模式都可以撥打兩次。 根據優先順序，A 撥兩次，B 撥兩次，C 撥兩次以完成一個週期。 如果配置了兩個週期，則每個模式將根據優先順序撥打四次 - 每個週期撥打兩次。
4. 按下 **保存** 以完成。

進階聯絡原則

映射的模式如下所示：在上面的 「**模式** 」螢幕中，

您可以：

1. 拖放模式以更改優先順序。
2. **啟用/禁用** 模式 - 啟用或禁用模式相當於覆蓋為特定模式配置的策略。 聯絡人不會傳遞到未覆寫 (即停用) 的模式。 聯絡僅傳遞到作用中 (即覆蓋) 模式。 如果重新排程器必須將聯絡活動重新排程至未覆蓋的模式，即非作用中，則會根據優先順序從最高覆蓋模式撥出聯絡活動。
3. **複製/刪除** 模式。
4. **點擊編輯** 您要編輯的模式的按鈕。 應用程式會將您帶到 **小工具 2 - 選取模式** 精靈。 您可以執行下列動作：
    a. 變更模式的可通話視窗。
    b. **增加/減少** 模式重試
    c. 按下 **保存** 以完成。

授權

活動管理員提供許可證訂閱模式。 許可證費用根據計費週期內登錄時的最大用戶數、聯繫人嘗試次數或消耗的分鐘數計費。 訂閱許可證對購買的數量沒有限制，並且會相應地收取超額費用。 計費按預先約定的頻率進行。

許可證必須在許可證檔中提到的日期到期時續訂。 如果許可證在到期時未續訂，則管理員無法登錄。 但是，該應用程式將繼續工作 12 小時，處理和傳遞聯繫人。 12 小時後，它將停止將聯絡人傳送到撥號程式。

檢視授權報告

1. 按兩下 **許可證** 以查看 **將打開的併發登錄報告** 。
2. 輸入「開始日期」 與 「**結束日期**」，以顯示定義時段的報告。
3. 按一下「 **顯示**」。 該報告包含一個網格，顯示管理埠 **、監督員埠**和 **代理埠**的使用授權數量。
4. 按兩下 **匯出** 以下載報告。

授權上傳

注意：上傳不適用於所有款式/規格。

使用者可以上傳許可證並查看其詳細資訊。 導覽至 「**授權 > 上傳**」。 瀏覽檔，然後按下「打開」。

會顯示下列欄位：

欄位	說明
許可詳細資料	顯示使用者詳細資訊： • 管理員 - 具有本許可證條款允許的具有管理員角色的允許登錄用戶數。 • 監督員 - 根據本許可條款執行的具有監督員角色的允許登入用戶數。 • 代理 - 具有本授權條款所允許的具有代理角色的允許登入使用者數。
授權使用方式	顯示當天的授權使用量詳細資訊： • 管理員 - 當天允許的管理員使用者數。 • 監督員 - 當日允許的登入監督員數。 • 代理 - 當日允許登入的代理數。
授權功能	此授權中可用的應用程式功能之清單。

違反授權

在以下情況下，應用程式將顯示靜態警示：

- 授權到期前設定的天數、授權到期日期與時間的倒計時。
- 停止日期的倒計時。

代理授權計算

以下範例描述如何執行代理授權計算：

活動 A 對應至一個或多個活動管理員活動。 我們有 10 個 10 個代理對應至此活動 A。許可證管理員服務每隔 15 分鐘輪詢一次來自 AWS 終端的代理計數資訊，以更新許可證使用方式。 在一天中的任何時間點登錄的最大代理數用於計算使用的許可證數。

如果有 7 個代理在上午 08：00 至中午 12：00 之間登入，則有 9 個代理在中午 12：00 與 03.00 PM 以及 3.00 PM 與 5.00 #之間的 5 個代理登入 PM - 當天的代理數計為 9。除「代理登出」狀態外，在將代理計數資訊輪詢至 Campaign Manager 時，會考慮其他代理狀態。 此資訊也可在授權報告中找到。

使用情況報告

導覽至 「**授權 > 用法**」。 “使用方式報告”顯示三種類型的量化報告：

同步代理報告

計費基於日曆月中任何一天的最高登錄次數。

例如，三個代理 (A1、A2 和 A3) 在第一天登錄，三個代理 (A1、A4 和 A5) 在第二天登錄，三個代理 (A6、A7 和 A8) 在第三天登錄。 在這種情況下，客戶將根據最高登錄次數計費，即 3，因為不同的代理已登錄，因此最多代理數仍為 3。

代理使用報告

該報告顯示唯一的代理登入數，每月一行。

指定代理報告

此報告還顯示唯一的代理登入，但每天。

例如，三個代理 (A1、A2 和 A3) 在第一天登錄，三個代理 (A1、A4 和 A5) 在第二天登錄，三個代理 (A6、A7 和 A8) 在第三天登錄。 根據唯一代理登錄名對客戶計費，在本例中為 8。

注意：使用方式報告根據在預配過程中執行的配置設置和合同條款顯示詳細資訊。
有關更多詳細資訊，請聯繫我們的預配團隊。
SaaS 模型的計費是根據計費類型執行的，例如在合同過程中簽署的併發代理、指定代理或代理使用方式和最低承諾數。

檢視使用量報告

設定時間過濾器以檢視報告：

1. 輸入特定 **年份** 以查看其他年份的資料。 依預設，報告顯示當年的資料。 每個月的報告顯示在單獨的 Tab 中。 第一個 Tab display 當前月份的數據，而前幾個月的數據在後續選項卡中可用。
2. **選取自訂日期範圍**。
3. 按一下「 **開始日期** 」以選取「開始日期與時間」。
4. 按一下「結束日期 」 選取「結束日期與時間」。

   注意：預設情況下，“開始日期”和“結束日期”字段顯示上次打開“使用方式報告”頁面的當前日期和時間。
5. 按兩下 **顯示** 以提取報告。
6. 單擊 **“刷新** ”將數據刷新為當前數據。
7. 按兩下 **匯出** 以下載報告。 在出現的快顯視窗中選取要下載的報告類型 (摘要與代理)。

a. 摘要 (預設選擇)- 此報告類型包含的資料欄與應用程式中的重複相同。 除了每個持續時間列之外，導出的檔還有一個額外的列，顯示轉換為秒的相應持續時間。

b. 代理 - 此報告類型只會顯示對應的計費日期、代理姓名、登入次數以及代理所處理的通話期間。

c. 選擇所需的月份，以防在篩選器中選擇“年”選項。

8. 按兩下 **匯出**。

報告欄位

欄位	說明
已指定代理總計	
日期	填充使用情況數據的日期。
授權類型	指定月份消耗的許可證類型。 這可以是“基本”或“高級”。 否則，基本許可證持有者在啟用至少一項 AI 功能 (如 P2P 和 BTTC) 時被視為高級版。
登入次數	登入總數。
已處理的通話數總計	代理在指定日期處理的通話數總計。
實際通話持續時間	代理在指定日期處理的所有通話的實際持續時間總計。 它是通話開始到結束所耗費的持續時間。
計算的通話持續時間	代理在指定日期所處理的所有通話的計算持續時間總計。 是各通話期間四捨五入值的總和。 通話持續時間的捨入值在後端配置為秒和分鐘。
作用中持續時間總計	所有登入代理在指定日期的作用持續時間總計。 它是給定代理保持作用中狀態 (如「就緒」、「通話中」等) 的持續時間。
登入持續時間總計	所有登入代理在指定日期的登入持續時間總計。
監督員登入總數	在指定日期登入 con- sole 的監督員總數。
數位交易	
SMS	顯示在指定日期傳送的活動 SMS 計數。

電子郵件	顯示在指定日期傳送的活動電子郵件數。
社交媒體	顯示指定日期中與市場活動相關的社交媒體參與計數。
消耗的單位總數	給定日期的數位交易單位總數。 單位的值在後端計算。 例如，一個單位可以配置為 100 個數位交易。
身份驗證	
主要認證總數	指定日期傳送的通話前驗證要求總數。
已驗證主要認證	指定日期的成功通話前驗證總數。
輔助認證總數	指定日期的隨叫隨到的驗證總數。
已驗證輔助認證	在指定日期完成的成功通話驗證總數。
交易總計	在指定日期處理的所有交易的總計數。

使用者

使用者管理對於為不同使用者 (如管理員、操作員和其他 Contact Center 使用者) 授予訪問許可權至關重要

分配給使用者的角色 (如管理員和監督員) 定義了他們在應用程式中的操作。 在某些情況下，監督員可以扮演撥號程式管理員的角色。 在活動管理員中，您可以創建使用者，分配角色並相應地映射其職責。

使用者建立

預配團隊創建租戶時，預設情況下會創建一個超級使用者。 若要建立其他使用者，承租人可以使用超級使用者登入活動管理員。

建立下列類型的使用者以建立其他使用者。

使用者 - 您在此處建立的使用者可以使用 SQL 身份驗證或 Windows 身份驗證存取應用程式。

網域使用者 - 您在此處建立的使用者也是在指定的網域上建立的。 此處為這些使用者設置的密碼也可用於訪問域。

SSO 使用者 –在第三方 SSO 身份提供程式上為 SSO 配置單一登入 (SSO) 使用者。 此方法使 SSO 使用者能夠使用一組憑據登錄多個網站。

單擊 **左側導航頁功能表中的“使用者** ”以打開“用戶”頁。

欄位

欄位	說明
使用者 ID	顯示使用者的使用者 ID
使用者名稱	顯示使用者的名稱
住家電話	顯示使用者的 Home 電話號碼
行動	顯示使用者的行動電話號碼
電子郵件	顯示使用者的電子郵件 ID
動作	列出要執行的操作。

建立使用者

若要新增使用者：

1. 按兩下 **添加使用者**。 將填充“ **使用者名”和“密碼** ”以及 **“使用者資訊** ”選項卡。
2. **輸入使用者名稱**。
3. **自下列選項中選擇「使用者類型** 」 ：
   a. **管理員** - 使用者是應用程式的管理員，對所有模組具有完全許可權。
   b. **使用者** - 使用者是管理員，僅具有受限的許可權。
   c. **控制操作員** - 使用者是控制操作員，有權訪問控制 Agent Desktop。
   注意：這目前不適用於 Webex Contact Center。
4. 對於身份驗證類型，請選擇資料庫 **身份驗證**。
   這種由使用者名和密碼組成的標準身份驗證方法用於不同的資料庫系統。 ASQL 伺服器的實例可以有多個具有不同使用者名和密碼的用戶帳戶 (使用 SQL 身份驗證)。 SQL 身份驗證在不同使用者可以訪問各種資料庫的共享伺服器上是首選。 SQL 當用戶端 (遠端計算機) 連接到用戶端執行計算機以外的計算機上的 SQL 伺服器實例時，需要身份驗證。

注意：這種類型的身份驗證不提供有關密碼組合或密碼過期的密碼策略功能。 若要獲得有效的密碼策略，請使用 Windows 身份驗證。 域管理員可以強制實施域密碼策略以訪問應用程式。

5. 如果您的驗證類型是 **資料庫驗證，請輸入密碼來存取 SQL 伺服器**。 這是必填欄位。
6. 如果您的身份驗證類型是 **資料庫身份驗證**， 請重新輸入以 **確認密碼**以訪問 SQL 伺服器。 這是必填欄位。

   注：
   如果您選擇使用 Windows 驗證，則會停用「密碼」及「確認密碼」欄位。 如果使用者在活動管理員上處理 Salesforce CRM 活動，請繼續執行步驟 9 到 13。 否則請跳至步驟 14。
7. 如果您的身份驗證被選為 **Windows 身份驗證**， 請輸入 **功能變數名稱**。 若選取「資料庫驗證」，則會停用此選項。
8. 如果使用者處理 SF CRM 活動，則啟用 **SF 憑證** 切換圖示。
9. **輸入 SF 使用者名稱**。
10. **輸入 SF 密碼**。
11. **輸入 SF 令牌詳細資訊**。

    注意 ：順豐代幣不是必填欄位。 如果未輸入令牌，SF 應用程式會根據上面配置的 SF 使用者名稱和 SF 密碼欄位驗證使用者。
12. 按兩下 **驗證 SF 憑據** 以完成使用者身份驗證。
13. 如果允許使用者同時登錄應用程式，請將「併發登錄」開關 **設置為打開** 。 如果將此開關 **設置為關閉**，應用程式將在收到確認後從先前的登錄中註銷使用者。
14. 導覽至「 **使用者資訊**」**區段** 。

使用者資訊

1. 輸入使用者的 **Home 電話號碼** 。
2. 輸入使用者的行動 電話號碼。
3. **輸入使用者所屬的城市** 。
4. **輸入使用者所在的州** 。
5. **輸入 Home 位置的郵遞區號** 。
6. 輸入使用者 **的電子郵件地址** 。
7. **填妥 Address1** 與 **Address2** 欄位。

8. 輸入任何 **註釋。**
9. 按下 **保存** 以完成。

導航到 **角色映射** 部分以將角色映射到此使用者。

創建網域使用者

若要新增使用者：

1. 按兩下 **添加使用者**。 將填充“ **使用者名”和“密碼** ”以及 **“使用者資訊** ”選項卡。

使用者名稱與密碼

2. **輸入使用者名稱**。
3. **自下列選項中選擇「使用者類型** 」 ：
   a. **管理員** - 使用者是應用程式的管理員，對所有模組具有完全許可權。
   b. **使用者** - 使用者是管理員，僅具有受限的許可權。
4. 對於“身份驗證類型”，請選擇“ **Windows 身份驗證”**。

   Windows 身份驗證 - 這通常是活動域身份驗證。 當域使用者登錄到應用程式時，通過將使用者名/密碼組合與給定域和授予的訪問許可權進行匹配來建立身份驗證。
5. **輸入網域名稱**。
6. **「密碼」與** 「確認 **密碼** 」欄位會停用。 應用程式根據域密碼對用戶進行身份驗證。
7. 如果使用者處理 Service Cloud 語音活動，則啟用 **Salesforce 憑證** 切換圖示。
8. **輸入 Salesforce 使用者名稱**。
9. **輸入 Salesforce 密碼**。
10. **輸入 SalesforceToken 詳細資訊**。

注意 ：Salesforce 令牌不是必填欄位。 如果您未輸入令牌，則 Service Cloud Voice 應用程式將根據上面配置的 Salesforce 使用者名和 Salesforce 密碼欄位驗證使用者。

11. 按兩下 **驗證 SF 憑據** 以完成使用者身份驗證。
12. 如果允許使用者同時登錄應用程式，請將「併發登錄」開關 **設置為打開** 。 如果將此開關 **設置為關閉**，應用程式將在收到確認後從先前的登錄中註銷使用者。
13. 導覽至「 **使用者資訊**」**區段** 。

使用者資訊

14. 輸入使用者的 **Home 電話號碼** 。
15. 輸入使用者的行動 電話號碼。
16. **輸入使用者所屬的城市** 。
17. **輸入使用者所在的州** 。
18. **輸入 Home 位置的郵遞區號** 。
19. 輸入使用者 **的電子郵件地址** 。
20. **填妥 Address1** 與 **Address2** 欄位。
21. 輸入任何 **註釋。**
22. 按下 **保存** 以完成。

建立 SSO 使用者

若要新增使用者：

1. 按兩下 **添加使用者**。 將填充“ **使用者名”和“密碼**”以及 **“使用者資訊** ”選項卡。

使用者名稱與密碼

2. **輸入使用者名稱**。
3. **自下列選項中選擇「使用者類型** 」 ：
   a. **管理員** - 使用者是應用程式的管理員，對所有模組具有完全許可權。
   b. **使用者** - 使用者是管理員，僅具有受限的許可權。
4. 對於身份驗證類型，請選擇# **SSO**

   SSO - 這是單一登錄協定。 這些使用者是在第三方身份驗證服務提供者上配置的。 當使用者登錄到應用程式時，使用者名和密碼的驗證由 SSO 標識服務提供者完成。 成功驗證后，用戶可以訪問應用程式。
5. 「**密碼**」、 「**確認密碼**」及 「**網域名稱** 」欄位均處於停用狀態。 應用程式通過第三方 SSO 提供程式對用戶進行身份驗證。
6. 如果使用者處理服務雲語音活動，則啟用 **SF 憑據** 切換圖示。
7. **輸入 SF 使用者名稱**。
8. **輸入 SF 密碼**。

9. **輸入 SF 令牌詳細資訊**。
10. **注意** ：順豐代幣不是必填欄位。 若未輸入令牌，服務雲語音應用程式會根據上面配置的 SF 使用者名稱和 SF 密碼欄位驗證使用者。
11. 按兩下 **驗證 SF 憑據** 以完成使用者身份驗證。
12. 如果允許使用者同時登錄應用程式，請將「併發登錄」開關 **設置為打開** 。 如果將此開關 **設置為關閉**，應用程式將在收到確認後從先前的登錄中註銷使用者。
13. 導覽至「 **使用者資訊**」**區段** 。

使用者資訊

14. 輸入使用者的 **Home 電話號碼** 。
15. 輸入使用者的行動 電話號碼。
16. **輸入使用者所屬的城市** 。
17. **輸入使用者所在的州** 。
18. **輸入 Home 位置的郵遞區號** 。
19. 輸入使用者 **的電子郵件地址** 。
20. **填妥 Address1** 與 **Address2** 欄位。
21. 輸入任何 **註釋。**
22. 按下 **保存** 以完成。

角色

按兩下“角色” 以查看“角色”螢幕，其中列出了應用程式上的可用角色。 若要

建立角色，

1. 按兩下 「**添加** 」以打開 「**角色資訊** 」螢幕。
2. **輸入角色名稱**。
3. **輸入描述** 並按下 **保存**。

角色對應

創建角色后，可以使用映射功能映射角色。

角色權限對應 部分包含各種權限，您可以針對應用程式功能 (如活動、聯絡策略等) 對應至角色。

1. 要映射角色，請按下 **編輯** 到要映射的特定角色。
2. 此時將顯示「 **配置角色** 」螢幕，其中包含「角色資訊」和「許可權映射」部分

下面給出的 許可權清單 表列出了可用於映射到用戶的許可權。 並非所有權利都適用於此處列出的每個專案。 此外，很少有其他權利適用於申請的特定方面。

權限清單 - 表格

#	權利	說明
1	建立	允許使用者創建新實體。
2	更新	編輯/更新現有實體的使用者。
3	刪除	允許使用者刪除所選實體。
4	檢視	使用者只能查看所選實體。
5	上傳	允許使用者將與該功能相關的數據上載到應用程式。
6	設定	使用者可以配置與所選功能有關的詳細資訊。
7	儲存	允許使用者保存新的創建/更新數據。
8	執行	允許使用者對此實體執行運行時活動。 例如，使用者可以執行活動 (將活動狀態從「停止」變更為「開始」，反之亦然)。
9	開啟	允許使用者啟用/禁用實體。 例如，使用者可以啟用某個廣告系列組。
10	複製	用戶可以創建實體的副本。 例如，使用者可以創建活動的副本。

有關應用程式各個方面的允許映射的詳細資訊，請參閱 **許可權映射** 表。

權限對應 - 表格

角色	權利	說明
使用者	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者在系統內管理用戶帳戶。
角色	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理系統角色和許可權。

廣告系列群組	建立、更新、刪除、檢視、執行、聯絡參數、時區、歷史報告	用戶可以管理廣告系列組的所有方面，包括聯繫人參數、時區和歷史報告。 可以根據特定的組類型 (如漸進式) 分配許可權 **注意**：如果您為歷史測試版報告提供許可權，則可以在歷史測試版報告中查看廣告系列組。 這適用於摘要報告、明細報告和回調報告。
活動	建立、更新、刪除、檢視、執行、業務參數、伺服器指令檔、聯絡人選擇策略、CSS 排程、執行階段排程、聯絡人清單、管理聯絡人、同步、活動摘要、SMS 時間板、時區、連結、假日、運算式產生器、活動目標、聯絡模式排程、電子郵件範本、IVR 範本編輯器、電話結果、AI 配置、聯絡人臨界值、撥號程式設定、歷史報告	使用者可以管理所有與活動相關的配置，並執行查看歷史報告和管理設置以撥號合規性等操作。 權利可以套用於所有廣告系列或特定廣告系列。 **注意**：如果您為歷史報告提供許可權，則可以查看歷史測試版報告中的廣告系列。 這適用於摘要報告、明細報告和回調報告。
業務外出 - 來了	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者定義和管理業務結果，對父業務成果具有特殊權利。
通話原則	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理如何聯繫

		策略在系統內處理。您還可以提供特定到預設的看漲策略。
套用參數	更新，檢視	允許使用者修改和監控系統範圍的應用程式參數。
合規	上傳	可讓使用者上傳合規相關聯絡人，例如請勿通話 (DNC) 清單及國家 DNC 清單。
時區	更新，檢視	允許使用者管理時區配置以實現撥號合規性。
假日	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者定義和管理攝像機操作的全日時程表。
全域上傳	檢視、設定	允許使用者設置和管理全域聯繫人上傳配置。
州法律	建立、更新、刪除、檢視	可讓使用者管理基於州法律的撥號合規規則。
模式設計	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者配置和管理不同的通信模式，例如 SMS 或電子郵件。
網址	更新、檢視、建立、刪除	允許使用者管理系統中使用的 URL。
報告	檢視	可讓使用者檢視系統報告 (包括歷史報告)。你

		需要選擇一個或多個才能在左窗格中查看歷史測試版部分。
警報器	更新，檢視	允許使用者管理應用程式中配置的警報。
州/地區/郵遞區號	儲存、刪除、上傳、檢視	允許使用者管理州、區和郵政編碼配置。
RPC 嘗試計數器	檢視、儲存	可讓使用者追蹤及更新重試次數計數器。
電子郵件	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理電子郵件配置，例如 SMTP、POP3 和 IMAP 伺服器詳細資訊。
SMS	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理 SMS 配置，例如閘道伺服器 IP 和身份驗證詳細資訊。
尺寸	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理系統尺寸。
個人資料	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理用於上傳聯繫人和清理上傳的配置檔。
統一清單	開啟	可讓使用者將活動設為 Unified List 活動。
授權	檢視	允許使用者查看許可證資訊。
網路服務	授予存取權限	允許使用者授予對 Web 服務 API 的訪問許可權。
重新指定代理	檢視	允許使用者查看和管理代理的重新簽名。
匯出/匯入活動	檢視	提供檢視和管理

		活動的匯出/導入功能。
活動貓 - 自我	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理廣告系列類別，包括創建、更新、刪除和查看它們。
CPaaS 設定	建立、更新、刪除、檢視	允許管理 CPaaS 設置，包括創建、更新、刪除和查看配置詳細資訊。
文稿設計器	啟用	授予對腳本設計器工具的訪問權並允許使用。
系統警示	檢視、更新	允許使用者查看和更新系統警報，以便更好地進行系統監控和維護。
全球業務參數	檢視、建立、移除	授予通過查看、創建和刪除全域業務參數來管理全域業務參數的能力。
建行	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者共同管理 CCB 設置。
撥號程式配置	檢視、設定	允許查看和配置撥號器系統設置。
資料擷取	建立、更新、刪除、檢視	允許創建、更新、刪除和查看數據提取過程和配置。
效能指標	檢視	允許使用者查看各種系統元件的性能指標。
個人身份資訊保護	檢視、更新	允許使用者查看和更新 PII 保護

		確保數據安全的設置。
數字的	建立、更新、刪除、檢視	允許使用者管理數位管道，包括創建、更新、刪除和查看配置。
代理	建立，更新，刪除，檢視，歷史報告	可讓使用者管理報告中的代理 Tab。 如果您為歷史報告提供許可權，則可以查看歷史測試版報告中的廣告系列。 這適用於摘要報告、明細報告和回調報告。

若要撤銷角色的權限，您可以取消選取相應選項的核取方塊。

文稿設計者

指令檔設計器是協助您設定通話指南的指令檔處理工具。 此頁面會顯示三

個標籤：「清單」、「表單」及「報告」。

“腳本設計器”Home 頁上的 List Tab 提供以下資訊：

- 表單：將表單的名稱顯示為可按兩下的連結。 按兩下它將在表單 Tab 中打開所選表單進行編輯。
- 活動名稱：指示在其下創建表單的活動。
- 通話指南：指定表單是否設計為通話指南。 此欄包含一個核取方塊，若將表單設定為通話指南，則會核取此核取方塊。

通話指南

「通話指南」是一種工具，可協助代理在通話連接時向聯絡人呈現預先定義的問題。 根據答案，代理可以繼續回答下一個問題，也可以提出一個從上一個問題開始的補充問題。 您可以設定一組問題、答案和補充問題供代理使用。

活動

從左側功能表中，導航到 「**腳本設計器**」。

選擇一個活動 並從顯示的活動組中選擇可用的活動，附加或替換調查表，以及配置“通話指南”的參數。

所有可用的活動組都顯示在螢幕的左窗格中。 點擊任意 **廣告系列組** 即可播放該組的所有相關廣告系列。 您也可以使用「搜尋」方塊搜尋活動。

「 **通話指南」報告** 會同時呈現為 **圖表** 或 **表格**。 這兩個檢視均會顯示代理使用通話指南的聯絡次數。

要向下鑽取到更詳細的報告，請點擊 **表格檢視中的活動名稱** 或圖表檢視中為活動顯示的圖表。 這兩個檢視都提供了詳細的報告。

請執行下列步驟：

1. **從清單中選擇一個活動組** 。
2. 從下拉式清單中選取 「**通話指南** 」。
3. **選擇要對此《通話指南》進行對應的表單名稱** 。

形

管理員可以創建一組預定義的問題，並將其附加到表單中。 使用表單功能，創建問題，為問題編寫條件，並根據客戶回應將一個問題連結到另一個問題。 您可以編寫 JavaScript 函數或使用內置的 JavaScript 函數。

請執行下列步驟：

1. **從清單中選擇一個活動** 。
2. 導覽至 **表單** Tab 以建立表單。 以下表單元素可用於配置：
    a. 全局變數
    b. 指令檔區塊
    c. 預驗證器
    d. 文字
    e. 選項選擇
    f. 核取方塊
    g. 從清單中選擇
3. 設定業務欄位、全域變數、問題欄位和庫功能。 有關詳細資訊，請參**閱** 呼叫指南表單 。

問題排序

通話指南配置可說明代理以適當和結構化的方式處理客戶通話。 從歡迎消息開始，獲取詳細資訊，然後使用告別消息簽名，所有這些都可以通過正確排序問題來完成。 有關詳細資訊，請參閱 問題 排序。

複製表單

點擊 **複製**，將此表單複製到此廣告系列組中的其他廣告系列。 將表單複製到其他活動時，請確保在活動中創建的業務欄位與您在表單中配置的業務欄位同步。

注意：您無法跨廣告系列組複製表單。

1. 從「選擇活動」下拉式清單中選擇要複製此表單的活動。 在「表單名稱」欄位中輸入唯一的名稱。 單擊 **“創建** ”以創建表單。
2. 按兩下 **刪除** 以刪除表單。 在確認彈出視窗上按兩下 **確定** 。
3. 從下拉清單中選擇「 **新建表單** 」以創建新表單，或選擇所需的表單以編輯現有表單。

庫函數

活動管理員提供了內置 JavaScript 函數的清單。 您還可以在指令檔塊中創建自訂的 JavaScript。

將庫函數從左窗格拖放到值欄位。 庫函數的格式為 *txml。(功能名稱)* 。 例如，txml。ToLower (“GOLD”)。

將庫函數用於以下欄位：

- 分配值
- 通話指令檔
- 布林條件
- 值欄位
- 文字區域

該應用程式支援以下庫函數：

- 小寫
- 大寫
- 空支票

- 整數檢查
- 串連

形

全局變數

您可以為全域變數賦值，並在「呼叫指南」表單中使用它們。

注：
此為選用功能。
全局變數區分大小寫

活動管理員提供內置的全域變數。 這些變數不附帶預設值。 您必須在運行時為它們賦值。 您無法編輯或刪除這些全域變數名稱。

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

若要建立全域變數：

1. 點擊 **左窗格中的全局變數** 。
2. **輸入金鑰** 並分配一個 **值**。 例如，「帳戶類型」可以是金鑰，而「黃金」可以是值。
3. 按下 **添加** 以添加更多全域變數。
4. 按兩下 **刪除** 以刪除全域變數。

   注： 您只能刪除已建立的全域變數。 您無法刪除列出的內置全域變數。
5. 單擊 **此部分右上角的“刪除** ”以刪除所有全域變數。

指令檔區塊

您可以編寫或使用 JavaScript 函數來執行計算或調用 REST API Web 服務。 您可以在條件欄位、指定值或呼叫指令檔欄位中使用任何指令檔功能。 可以在腳本中讀取全域變數，但不能重置該值，除非它是非基元類型。

注：
a. 腳本中的腳本變數名稱和全域變數名稱應該是唯一的。
b. ActiveX 元件和 AJAX 調用在腳本塊中不受支援。 請執行下列步驟：

1. 將指令檔塊 **拖放** 於左窗格中以顯示畫面。
2. 如果是新腳本，請輸入腳本代碼文本，或者從現有腳本複製並粘貼。
3. **按兩下刪除** 以清除文稿。

文字感謝您

整個流程完成後，代理可以使用任何消息 (感謝或促銷消息) 註銷。 您還可以標記業務欄位 (例如，名字或姓氏)。

業務領域

與活動相關的所有業務欄位都填入此區段。 在左窗格中，將業務欄位拖放到值欄位上，以存儲條件的業務欄位。 [BFLD.BusinessFieldName] 是業務欄位的格式。

問題欄位

在此表單建立的所有問題欄位都會填入。 在問題塊中新增任意數量的問題欄位 (您收到的此問題答案)。 您可以在文字區中使用問題欄位，或在條件欄位中使用 Anywhere。 在左窗格中拖放問題欄位，以針對所選條件設定或儲存此答案。

附註：
a. 字串通常用作問題欄位的資料類型。 如果要使用字串以外的數據類型，請使用相應的 JavaScript 解析函數，例如 (parseInt ()，parseFloat（) 等。
b. 問題欄位值會區分大小寫。

將滑鼠懸停在「問題」窗格上會顯示許多您可以使用的選項：

1. **按下複製** 以複製問題。
2. 點擊 **粘貼** 以粘貼剪貼板中複製的問題。

3. 按兩下 **放棄** 以從剪貼簿中放棄複製的問題。
4. 按住並拖曳問題可將問題移至其他位置 - 例如，從第三個問題移至第五個問題。
5. 按兩下 **刪除** 以刪除問題。 按兩下確定刪除並關閉對話框。

多項選擇

您也可以設定具有多個答案的問題。 您可以列出客戶選擇時代理從其桌面選擇的答案。 例如，活動有一個關於託管人持有的資產的問題，例如 Home, CAR,摩托車等。 代理可以選擇客戶持有的多項資產。

核取方塊

您可以使用 複選框向客戶提供“是 **”或** “否 **”** 類型的問題。 您可以將應用程式設定為指示選取方塊表示 「**是** 」， 而不選取 **表示否**。

1. 將複選框 **拖放** 到左窗格以顯示螢幕。
2. 繼續創建表單的過程。

從清單中選擇

您可以使用 「**從清單中** 選擇」並提供答案在清單中的問題。 客戶從提供的選項中選擇答案。 如果提供的答案不在清單中，則代理可以將其動態添加到清單中。

1. 拖放 **左側窗格上的清單中** 選擇以顯示螢幕。
2. 繼續創建表單的過程。

問題排序

通話指南配置可說明代理以適當和結構化的方式處理客戶通話。 從歡迎消息開始，獲取詳細資訊，然後使用告別消息簽名，所有這些都可以通過正確排序問題來完成。

展開問題以打開排序部分。 您還可以驗證從客戶處獲取的某些資訊。

例如，您可以驗證帳號如果帳號有效，則必須為下一個問題配置通話指南。

呼叫指南應提示代理通知無效的客戶編號並放棄呼叫。 顯示的條件可用於驗證客戶提供的資訊。

使用這些條件，用戶可以驗證數位和字串數據類型。 以下條件可用：

- 正好等於
- 大於
- 大於或等於
- 小於
- 小於或等於
- 不等於
- 開頭為
- 結尾為
- 包含

注意：執行通配符函數時，以開頭、結尾為和包含，前綴和後綴帶有%符號的字串。 例如，%searchvalue%。

驗證后，您可以根據客戶回應配置不同的排序。 您可以使用以下選項來設定問題排序：

- 前往下一個問題：選擇此選項可前往下一個問題。 在「選擇問題」下拉式清單中，選擇下一個問題。
- 重置 &; 轉到下一個問題：選擇此選項可通過重置前面問題的先前答案來向客戶提出下一個問題。 在「選取問題」下拉式清單中，選取傳送此問題後要遵循的下一個問題。
- 賦值：選擇此選項可為全域變數賦值。 在「選取變數」下拉清單中，選擇要為其賦值的全域變數。 在相鄰欄位中，通過拖放此欄位，使用業務欄位、問題欄位 (您收到的此問題答案)、JavaScript 函數甚至全域變數作為值。 您還可以指定自訂值。 通過為全域變數分配新值，將從記憶體中刪除舊值並獲取新值。 為全域變數賦值后，從下一個下拉清單中選擇所需的下一個選項。
- 結束作業階段：選擇此選項可結束此作業階段。 若選取此選項，作業階段將在此問題傳送後停止。 在「選擇處置」下拉式清單中，選擇業務或電話處置。 您可以配置結束會話消息，例如感謝您參與，以便代理向客戶宣讀。
- 調用腳本：選擇此選項可調用 JavaScript 函數。 在相鄰欄位中輸入文稿函數名稱以完成此操作。 通過選擇此選項，可以執行自定義操作，例如調用 Web 服務、驗證等。從下一個選項中選擇所需的下一個選項

下拉清單。 您不能從 JavaScript 函數傳回值。

- 按一下 「**儲存** 」以儲存此表單。

  注意：您可以保存表單，而無需處理問題或條件欄位。 輸入表單名稱及其描述以儲存表單。 您可以打開現有表單以創建問題並稍後添加條件。

通話指南報告

「 **通話指南**」**報告** 會同時呈現為 **圖表** 或 **表格**。 這兩個檢視均會顯示代理使用通話指南的聯絡次數。 點擊 **表格檢視或圖表中的活動名稱** ， 向下鑽取更詳細的報告。

請執行下列步驟：

1. **從清單中選擇一個活動組** 。
2. 從下拉式清單中選取 「**通話指南** 」。
3. **選擇要對此《通話指南》進行對應的表單名稱** 。

依小時之通話調查

「依小時通話調查」顯示依活動而言，按小時顯示通話指南使用量。

此頁面會顯示 「**所有聯絡活動 (未回答** 任何問題)」報告，且報告包含不同的參數：

欄位	說明
活動名稱	為其呈現報告的活動的名稱。
代理 ID	使用此通話指南的代理。
LCMKey	是唯一 ID，用於辨識聯絡人的通話嘗試。
聯絡人號碼	聯繫客戶的聯繫電話。
活動於	使用通話指南的日期與時間。
回答的問題總計	客戶在交互過程中回答的問題數。

警示

警示用作活動和系統級事件的通知。 系統級警報是通過監視不同元件生成的。 除了在主控台上顯示元件級異常警示外，應用程式還會向已配置的收件者發送電子郵件。 這些警報在以下方面起著至關重要的作用：

對應用程式進行疑難排解。 本節提供警報的概述，並概述各種設置，以最大限度地提高此功能的有效性。

使用簡單網路管理協定 (SNMP)，異常將記錄到配置的接收器 IP 位址或埠。 有多種選項可用於提醒使用者。

系統通知

“系統”部分包含監控各種元件和將異常作為通知傳輸所必需的所有配置。

系統通知

活動管理員可以使用 SNMP (簡單網路管理協定) 從任何設定的核心元件傳送 SNMP 陷阱。 在發生已配置的事件時，相應的組件會向第三方監控應用程式清單發送警報。 警報包含事件代碼和說明。 您最多可以配置三個第三方監控應用程式來接收此資訊。 Campaign Manager 有一個內置的 SNMP 接收器，該接收器還充當允許的三個監視應用程式中的第三個監視應用程式。 使用此應用程式作為第三方監控應用程式之一，您可以獲得在活動管理器 Home 頁面上通知事件的優勢。

當代理偵測到警報條件時，代理：

- 記錄有關條件的時間、類型和嚴重性的資訊
- 生成通知消息，然後將其發送到指定的主機 IP SNMP 通知作為以下通知之

一發送：

- 陷阱 - 不可靠的消息，不需要 SNMP 人確認接收。
- 通知 - 可靠的消息，存儲在記憶體中，直到 SNMP 管理器發出回應。 通知使用的系統資源多於設陷。

要在系統上使用 SNMP 通知，必須指定其收件者。 這些收件者指示網路註冊器通知的定向位置。 默認情況下，將啟用所有通知，但未定義收件者。 在定義收件者之前，不會發送任何通知。

通知

“通知”部分顯示警報事件的數目。 全部關閉圖示可讓您一次性關閉所有通知。 使用搜尋框可根據搜尋字串填充「活動名稱」和「警報事件」列中的結果。 您也可以按一下每個通知對應的關閉圖示來關閉單個通知。

導航到 **警報** > **系統** > **導航** 到查看通知。

設定

使用 **Settings** Tab 可以控制要監視的每個元件下的所有元件和特定事件。

1. 展開任何元件以查看列出的 **警報事件代碼** 和 **警報事件**。
2. 要監視元件中的事件，TURN **元件啟用** 開關 **ON**。 僅當此開關打開 **ON** 時，應用程式才會開始監視元件中所選事件的日誌併發送通知。
3. 若要監視特定事件並接收警報，請 TURN 啟用特定事件的開關。
4. 確保完成需要監視的所有元件的本練習。

組件	代碼	警示代碼來自
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
撥號器	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCME 郵件引擎	26	26.10000

電子郵件設定

SNMP 接收器列出的警報可以通過電子郵件發送給選定的收件者。 這有助於收件者對特定事件進行故障排除。

要透過電子郵件傳送通知：

1. 導航到 **警報 > 系統 > 通知 > 電子郵件設置**。
2. **啟用電子郵件通知** 開關以通過電子郵件發送通知。

   注意：僅當此開關關閉或打開時，才需要重新啟動 SNMPReceiver 服務。 如果對下面步驟 2 到 4 中描述的欄位進行任何更改，則無需重新啟動。

3. 在「抑制重複事件 (分鐘) 」**欄位中** 輸入值。 它用於在配置的時間段內抑制同一事件的重複警報通知。

   例如，「禁止重複事件 (以分鐘為單位)」配置為 15 分鐘。 如果元件 1 中有在上午 11.30 記錄的 Excep- tion1，則在上午 11.45 點之前發生此異常，則不會再次記錄此異常。

4. 輸入 **收件人的** 電子郵件位址。 用逗號分隔多個電子郵件位址。 此為必填欄位。

   注意：寄件者的電子郵件位址是從「警報器」部分中選擇的，並填充到電子郵件的「寄件者」字段中。

5. **輸入電子郵件主題**。 這構成了針對例外而發出的電子郵件警報的主題行。 此為必填欄位。
6. 按一下 **「儲存」**。

監控應用程式

SNMP 接收器服務監視所有元件並接收異常數據。 根據電子郵件設置，這些數據然後通過電子郵件傳輸。 配置監控應用以啟用 SNMP 接收器服務。

1. 導航到 **警報 > 系統 > 通知 > 監視應用程式**。
2. 輸入應用程式名稱、IP 位址和埠。

   注意：SNMP 接收器服務配置檔包含兩個屬性 SNMPTrapMgrIP 和 SNMPTrapMgrPort。 監視應用中提到的 IP 和埠必須與此處配置的值匹配。

3. 按一下 **「儲存」**。
4. 如果您有其他應用程式正在監控活動管理員，則可以根據需要在應用程式 2 和應用程式 3 中設定詳細資訊。

警示訊息詳細資訊

當配置的第三方應用監視應用程式時，SNMP 警報將以物件 ID (OID) 格式發送給這些應用：
1.3.6.1.4.1.52914.8.200020

號碼	標籤	詳細資訊
1	ISO	建立此標準的小組。 在本例中，它是 ISO。
3	組織	這是一個組織。
6	國防部	這表明美國國防部建立了最早的互聯網形式。
1	網際網路	這是通信模式，最常見的是互聯網。
4	私人企業	這是設備製造商的組織性質。 在這種情況下，它是一個私有實體。
1	企業	私有實體的分類。 在這種情況下，它被歸類為私營企業。
52914	企業號碼	產品的企業編號。
8	組件 ID	監控產品中的元件 ID。 在這種情況下，有三個元件。 摘要引擎 (ID 2)、聯絡重新排程工具 (ID 3) 和聯絡上傳工具 (ID 8)。
200020	事件 ID	這是元件中的事件 ID。 對於所有事件，最後一個數位 0 表示失敗;1 表示成功。

欄位

欄位	說明
元件名稱	元件的名稱。
警示事件代碼	顯示警報偶數代碼。
警示事件	顯示警示事件名稱。
發生	顯示事件發生的日期與時間。
黜	可讓您關閉通知。
禁止顯示重複事件	它用於在配置的時間段內抑制同一事件的重複警報通知。
電子郵件主旨	描述電子郵件的相關內容。

收件者電子郵件	接收者的電子郵件位址。

活動監視器

活動警示旨在向管理員傳送有關所選活動與聯絡人相關的統計資料的警示。 這有助於管理員採取糾正措施，並使應用程式在正常狀態下運行。 確保「設置」、「電子郵件設置」和「監控應用程式」部分已完成，以接收超出警報。 若未完成組態，則只會填入與聯絡人相關的號碼。

您可以選擇活動監控結果的時區。 如果清單可見，請從下拉式清單中選取時區。 應用程式根據使用者選擇的時區轉換日期時間，並呈現活動監視器結果。 此為選用組態。 必須在服務 web.config **檔案中**將屬性 *IsTimeZoneRequiredForFilter* 設定為 true，才能依時區取得活動監控資源。

例如，如果使用者選擇 GMT 作為時區，而伺服器位於 IST 時區，則報告將顯示上午 0530 點的資料，因為這相當於 GMT 的 00.00。

1. 導覽至 「**警示 > 活動**」。
2. **選擇廣告系列** 和 **時區**。
3. 按兩下 **顯示記錄**，查看監視器結果。
4. 單擊 「**導出** 」將數據下載到 Excel 工作簿。
5. 選擇要在其中發佈警報的特定時間段 。 第一列始終顯示當前時段，向右滾動，您可以移動到較早的時段。 您可以在 15 或 30 分鐘時段以及 1 或 2 小時時段查看例外。
6. 如果需要，使用“搜索”選項查找特定的活動記錄。
7. 包含例外的數據以紅色背景突出顯示。 此外，應用程式標題上的通知圖示顯示了異常數量。 「活動名稱」欄亦會指出活動名稱前有警告的警示活動。
8. 單擊網格中任意儲存格中顯示的數位以打開例外清單彈出視窗。 僅列出前 50 個例外。 選取「 **顯示所有記錄**」 按鈕以查看整個清單。

欄位

欄位	說明
活動名稱	活動的名稱
已上傳	上傳的聯絡人數
已交付	傳遞的聯絡數
熟	已處理的聯絡數

活動預測

活動預測是一項功能，其中應用程式顯示在接下來的三個小時內可能撥出或阻止的聯絡的預測。 「活動預測」頁面顯示兩個標籤 - 聯絡傳遞預測及聯絡排除預測。

聯絡人傳送預測

「聯絡傳遞預測」顯示從上次存取或重新整理時間開始，在未來三小時內可以撥出的聯絡活動數目的預測。 預測會將資料分割成 15 分鐘間隔。

1. 導覽至 「**警示 > 活動預測** 」> 「**聯絡人投放預測**」。
2. 選擇要為其顯示聯絡人傳遞預測資料的 **時區** 。 應用程式根據使用者選擇的時區反轉日期時間，並呈現聯絡人傳遞預測資料。 此為選用組態。 必須在服務 web.config 檔案中將屬性 IsTimeZoneRequiredForFilter 設定為 true，才能取得依時區劃分的聯絡傳遞預測。

   例如，如果使用者選擇 GMT 作為時區，而伺服器位於 IST 時區，則報告將顯示上午 0530 點的資料，因為這相當於 GMT 的 00.00。
3. 「**聯絡人傳遞預測**」 會在每個所列活動的「新鮮」欄下顯示可供傳遞的新聯絡人。 在以時間為間隔 (15 分鐘間隔) 的欄下，應用程式顯示根據配置的聯絡選擇策略 (CSS) 計劃傳遞的聯絡人數。
4. 展開每個 **活動** ，以查看每個時間間隔內傳遞的聯絡的 CSS 細分。 聯絡活動僅針對第一個條件計算一次，即使它們滿足多個條件。

   例如，假設您上傳的單個聯絡活動滿足兩個條件 - 條件 1 和條件 2，如果此聯絡活動同時滿足兩個條件，則傳遞預測僅針對第一個條件計入此聯絡活動。 即使此聯絡活動也滿足第二個條件，第二個條件的計數仍顯示為零。

聯絡排除預測

「**聯絡排除預測** 」顯示從上次存取或重新整理時間開始，對未來三小時內可排除在撥出之外的可能聯絡活動數的匯總預測。

1. 導覽至 「**警示 > 活動預測 > 聯絡排除預測**」。
2. **選取需要聯絡人排除預測資料的時區** 。 應用程式根據使用者選擇的時區反轉日期時間，並呈現“聯絡排除預測”資料。 此為選用組態。 應在服務 web.config 檔案中將 IsTimeZoneRequiredForFilter 屬性設定為 true，以便依時區取得聯絡排除預測結果。

   例如，如果使用者選擇 GMT 作為時區，而伺服器位於 IST 時區，則報告將顯示上午 0530 點的資料，因為這相當於 GMT 的 00.00。
3. **選擇活動** 以查看活動特定的數據。
4. 單擊 「**匯出** 」以下載「聯繫人排除預測」報告。

欄位

欄位	說明
活動名稱	活動的名稱。
聯絡人總計	一天開始時打開的聯絡活動總數。 這些聯絡活動包括新的和重新排定的聯絡活動。 這些數位會在上傳新聯繫人時遞增;並且當聯絡活動撥出/重新安排/狀態從打開時不會減少。 配置的預測小時數與此數字無關。
開啟聯絡人	可針對相應回應活動撥出的聯絡活動總計。 這些聯絡活動包括新的和重新排定的聯絡活動。 此列分為以下列： **總計** - 顯示 Cam- Paign 的打開聯絡人總數。 號碼會動態變化 - 在上載/重新安排聯絡活動時會增加，在撥出時會減少 / 已關閉或狀態從打開更改。 **今天上傳** - 顯示活動當天上傳的打開聯絡人數。
可用的聯絡人	可撥出的開放聯絡數或接下來的三個小時。 注意：列標題包含在服務元件的 web.config 屬性 Exclu- sionPredictionInHours 中配置的持續時間。 若此處設定的小時數為 2，標題會顯示為「未來 2 小時的聯絡人」。 **總計** - 顯示活動當天要撥出的打開聯絡人總數。 **今天上傳** - 顯示開啟的聯絡人數目

	當天上傳，以便在同一天為活動撥出。
連絡人已封鎖	列出封鎖的聯絡人。
州法律	顯示被州法律封鎖的活動聯絡人數。
請勿來電	顯示活動中被 DNC (請勿來電) 封鎖的聯絡人數量。
全國請勿來電	顯示活動中被 NDNC (國家請勿來電) 封鎖的聯絡人數量。
已傳遞的聯絡人	列出傳遞的聯絡總數
聯絡人選擇策略 (CSS)	顯示活動中被 CSS 條件封鎖的聯絡人數。
新	顯示當日等待撥出的活動新聯絡人數。
排程	顯示當天正在等待撥出之活動中重新排定的聯絡人數。
預計完成時間	這是活動中所有要撥出的可撥出聯絡人的估計完成時間。 這是根據過去歷史和當日處理的總記錄數和處理期間的總數據計算得出的。 備註: 等和完成百分比不適用於共用清單活動。 清單超出預測時間的廣告系列僅當處於執行狀態或預期在預測小時數內處於執行狀態時，才會顯示在排除報告中。
完成百分比	活動中撥出的聯絡人數百分比 (從活動特定的上傳聯絡總數中)。公式為 (已完成的聯絡活動數 * 100)/聯絡活動數總計。 聯絡活動數總計使用下列公式計算： *聯絡人數總計 = 計數（開啟）+ 計數（已關閉）+ 計數 (其他)*

工具

“工具”功能表包括“通話錄音”模組和“清除和存檔”模組。

通話錄音允許使用者搜索和訪問每個已連接通話的錄音。 有關更多資訊， 請按兩下此處。

清除和存檔公用程式可幫助使用者自動清除承租人資料庫。 該工具消除了與此類活動相關的繁瑣手動工作的需要。 在一段時間內，隨著應用程式使用量的增加，資料庫的大小呈指數級增長。 欲瞭解更多資訊， 請按兩下此處。

清除與存檔

清除和存檔實用程式可幫助使用者自動從資料庫中刪除數據檔。 此工具有助於避免此類活動中涉及的繁瑣的手動工作。 清除資料庫會從資料庫中移除您指定的資料。 刪除資料後，無法恢復。

當應用程式的使用量增加時，資料庫的大小也會呈指數級增長。 為了控制此數據大小以避免性能問題，我們必須制定強大的數據保留計劃。 清除和存檔實用程式是一種清除工具，可幫助您實現數據保留計劃的目標。 使用“清除和存檔”實用程式，您只需清除資料庫中的數據，也可以存檔清除的數據。

您可以清除及封存資料檔案。 如果您選取要存檔清除的資料，請從下列選項中選擇：

- **存檔在 Amazon S3 儲存桶或共用驅動器** 上 - 資料儲存為逗號分隔值 (CSV) 檔。 遵循的檔案命名慣例是 YYYYMMDD 格式的 <TableName>_<PurgeDate>。 例如，AuditTrail_20210326。
- **在另一個 MS SQL 資料庫** 上存檔 - 您必須首先在 MS SQL 上創建一個資料庫，並使用此資料庫名稱配置存檔設置。

設定

1. 導航到“設置 **”**， 並確保“ **清除** ”設置為 **“開**”。 使用者不能 TURN 此關閉。
2. **如果不想存檔已清除的數據，請將“存檔”** 開關設置為 **“關閉** ”。

   注意：如果 TURN 存檔開關關閉，該實用程式將從資料庫中永久刪除已清除的數據。 您將無法存取已清除的資料。
3. 選擇適當的 **存檔類型**。 有關詳細資訊，請參閱 第 184 頁上的“存檔類型”。
4. 從“每日 ”、“每周 **”和**“每月 **”中選取清除活動的排程**。
   a. 每日 - 應用程式每天在設定的開始及結束時間清除資料庫一次。

      注意：如果您選擇“每日”計劃，請填寫“排除天數”字段 - 這是可選的。
   b. 每周 - 應用程式每週一次在設定的開始和結束時間清除資料庫。 如果選擇此運行類型，請選擇「星期幾」以清除資料庫。

c. 每月 - 應用程式每月一次在設定的時間設定資料庫。 如果選擇此選項，則可以選擇「月結束」以清除設定的開始時間和結束時間之間的該月最後一個日曆日的資料。 若要在每個月的特定日期執行清除，請選擇「日期」選項，然後選取清除活動的日期。

注： 如果選取「日期」選項並選取不適用於特定月份的任何日期，則會跳過該月份的清除活動。 例如，若選取 30 作為日期，則清除活動將跳過 2 月。

5. **選取清除活動的開始時間** 。
6. **選擇清除活動的結束時間** 。 清除活動在配置的結束時間結束，即使有記錄等待清除也是如此。這些剩餘記錄將在下一個計劃的清除時間被清除。
7. 選擇排除的 **天數**。 使用“排除天數”欄位，您可以設定不希望應用程式在一周中的哪幾天不執行清除 (或清除並存檔) 活動。 這有助於將數據保留在清除排除的天數。 此為選用欄位;您可以選擇多日。
8. 按一下 **「儲存」**。

表群組

表組是列出所有事務表 (僅可以清除的事務表) 的部分。 “核心”和“報告”表在單獨的選項卡中列出。 清除公用程式會列出「核心」和「報告」區段中的可用表格。 如果在將來的補丁中添加/刪除任何表/字段，補丁安裝程式將處理此問題 - 不需要手動干預。

資料類型變更 (例如，從 int 變更為 varchar) 和欄位大小調整不由清除和歸檔公用程式處理。 您必須手動執行由服務小組提供的指令檔 (在存檔資料庫中)，此指令檔會在開始下一次排定的清除活動之前變更資料類型。

表群組顯示以下參數：

欄位	說明
表名稱	可供清除的表的名稱。 如果表名稱是使用者定義的表，則表名稱前面的表圖示為橙色，如果是系統表，則為灰色。 您無法停用系統表格的清除 - 根據您的組態，清除程序是必需的。
說明	表中儲存的數據的說明
保留天數	將資料保留在特定表格中的天數。 清除與歸檔公用程式會清除早於此處設定的保留天數的資料。 例如，如果配置了 100 天，則會清除超過 100 天的數據 (並存檔，如果已配置)。 已清除與封存的資料不可用於任何用途

	（報告或其他），一旦從資料庫表中刪除。 如果將 0 (零) 天配置為保留期，則會從資料庫中刪除在配置的清除時段駐留在資料庫中的所有記錄。 表組附帶的預設保留天數值為 365 天。
存檔	如果已選擇在通用設置部分中存檔數據，則可以選擇不在此處存檔特定表。 如果您選擇不在通用設置部分中存檔數據，則打開此部分中的存檔開關將不會存檔表數據。
湔	您無法選擇在通用「設置」部分下 TURN 取消清除。 您仍然可以選擇不清除某些表中的數據。 TURN 清除關閉 (對於特定表) 對於特定表。 如此可確保即使早於定義的保留日，也不會清除此表中的資料。
存檔保留天數	這是存檔數據的保留天數。 這與 SL 中的保留天數不同。 以上第 3 號。 例如，如果您提到要保留 365 天的數據，則會保留該數據。 存檔保留天數會將此備份數據保留指定的天數。
封存清除	TURN 如果您希望在存檔保留日後清除“存檔”數據，請打開此開關。
動作	它允許您編輯保留天數、TURN OFF 或 ON 存檔和/或清除、更改存檔保留天數和 TURN 開/關存檔清除。 在編輯模式中按一下「儲存」以儲存變更，或按一下「取消」以回復變更。

程序監控

“清除與存檔”公用程式的“進程監控”部分顯示清除和存檔活動的進度。

欄位	說明
類型	要清除的表格類型，即「核心」或「報告」
活動開始時間	清除與存檔活動的開始時間
活動結束時間	清除與存檔活動的結束時間
狀態	清除狀態 暫停表示清除和存檔活動由於已達設定的結束時間而暫停。 此狀態也表示清除與存檔活動未完成 - 有殘留

	要清除和存檔的記錄。 活動將在下一個配置的開始時間重新開始，並根據配置的保留日期清除較早的記錄。 **成功** 表示已成功清除所有記錄 (並存檔，如果已配置)。 **失敗** 表示清除或存檔公用程序失敗。 請參**閱**清除存檔元件日誌以進行故障排除。
受影響的記錄	作為此清除活動的一部分清除 (和存檔，如果有配置) 的記錄數。 如果表中的記錄數非常大，則清除和存檔實用程式將按批處理方式執行活動，每個批次一次保留預先配置的記錄數。 此編號在 PurgeArchive web.- 配置檔的 PurgeBatchSize 屬性中指定。
狀態詳細資料	
進行中	假設表中有 50,000 條記錄。 記錄在 5 次反覆運算中清除，每次 10,000 次。 在最後一次反覆運算完成並清除所有記錄之前，將顯示“正在進行”狀態。
成功	如果表中有 50,000 條記錄，並且所有記錄都已清除 (所有反覆運算)，則狀態為“成功”。
已暫停	一個表包含 50,000 條記錄，需要清除 5 次反覆運算，每次反覆運算 10,000 條記錄。 前三次反覆運算已完成。 在設定的結束時間，清除第四組時清除活動停止。 狀態將標記為「已暫停」。 剩餘的 20,000 條記錄將在下一次清除活動開始時清除。
失敗	一個表包含 50,000 條記錄，正在分五次反覆運算清除，每次反覆運算 10,000 條。 如果第一次反覆運算成功，而第二次反覆運算由於某種原因 (例如資料庫錯誤) 而失敗，則清除活動將標記為“失敗”。 請參**閱**日誌並進行故障排除。

清除檔案組態

清除檔案組態可協助您設定已存檔檔案的清除設定。 該應用程式將數據添加到各種資料庫表中，並每天或按配置的時間間隔保存一些檔以分隔資料夾。 這些檔案可以包含聯絡人檔案上傳資料、聯絡人檔案錯誤資料等。 這些文件的數量和大小可能會增加並佔用磁碟空間，從而降低系統速度。 這違背了最佳數據保留計劃。 使用“清除檔”配置以最佳方式管理檔和存儲空間。 導航到“清除檔配置”部分以打開包含已在使用的配置的網格。

有關詳細資訊，請參**閱** 清除檔配置。

清除檔案組態

您可以新增下列設定：

- 清除檔案
- 清除檔案設定

新增清除檔案

清除檔案功能允許您設定儲存已清除資料的位置，例如本地驅動器、共用驅動器或 Amazon S3 儲存桶。

1. **輸入清除資料夾描述**。
2. **輸入清除資料夾類型**。 可用的選項包括 **本地**、 **S3** 和 **共用雲端硬碟**。
   a. 輸入要從中清除檔的 **本地** 資料夾的路徑。
   b. **如果您的檔案儲存在 Amazon S3 儲存桶中，請選擇 Amazon S3** 。 從下拉清單中選擇 **S3 設置** 。 請參閱清除文件設置。 如果要將這些設置保存到存檔，請選取存檔 S3 設定複選框。 **在 S3 路徑** 欄位中，選擇 S3 資料夾路徑或提及 S3 資料夾 URL。
   c. **如果您的檔存儲在共用雲端硬盤中，請選擇共用雲端硬碟** 。 如果選擇共用驅動器，請從下拉清單中選擇 **共用驅動器設置** 。 請參閱清除文件設置。 **如果您想將這些設置保存到歸檔中，請啟用歸檔共用雲端硬碟設置** 複選框。 **在共用雲端硬碟路徑** 欄位中，選擇共用雲端硬碟資料夾路徑。

      注意：提供路徑時，不要在開頭包含任何斜杠/反斜杠。 例如，如果您需要將資料存檔在位址為 172.20.3.74 的電腦的“存檔”資料夾中 IP 請將 IP 位址指定為 172.20.3.74，將路徑指定為“存檔”。 如果您在「存檔」下使用子資料夾，請指定正確的路徑 - 存檔\清除資料。
   d. **如果您的檔案儲存在 Google 雲端儲存中，請選擇 Google Cloud Storage** 。 如果您選擇共用雲端硬碟，請從下拉清單中選擇 **Google Cloud Storage 設置** 。 請參閱清除文件設置。 **如果您想將這些設置保存到歸檔中，請啟用歸檔 Google 雲端硬碟儲存設置** 複選框。 **在儲存桶路徑** 欄位中，選擇儲存桶資料夾路徑。
3. **如果要清除主資料夾下所有子資料夾中的存檔檔，請啟用「子資料夾啟用 」**複選框。
4. 選取或輸入 **「保留天數」**。
5. 如果選擇清除存檔檔，請選取中清除 **啟用** 複選框。
6. 按一下 **「儲存」**。

新增清除檔案設定

“清除檔設置”配置允許您在通用頁面中指定有關檔位置 (Amazon S3 儲存桶或共用雲端硬碟) 的所有訪問詳細資訊 (位置和憑證)。 然後，您可以在“清除檔”頁面中參考這些設置。 這樣可以節省輸入每項清除活動的所有驗證詳細資料所花費的時間。 當您導覽至此頁面時，將會列出所有設定的設定。

1. 導航到添加 **清除檔設置** 並輸入 **設置名稱**。
2. 選取適當的 **設定類型**。
3. 如果設定類型為 **S3**，請輸入 AWS 存取金鑰、AWS 私有金鑰、AWS 區域終端節點、KMS 金鑰和伺服器端加密。 如果您希望使用 AWS 的 KMS 加密對資料進行加密，請選擇 KMS 加密。
4. 如果設定類型為 **共用雲端硬碟**，請輸入 IP 位址、使用者 ID 和密碼。
5. 如果設置類型為 **Google Cloud Storage**，請輸入帳號類型、私鑰和客戶電子郵件。
6. 按一下 **「儲存」**。

編輯清除檔案或清除檔案設定

1. 選擇“清除檔”或“清除文件設置”，然後按下 **“操作** Tab”下的 **“編輯** ”圖示。
2. 更新詳細資訊，然後按下 **保存**。

刪除清除檔案或清除檔案設定

1. 選擇“清除檔”或“清除文件設置”，然後按下 **“操作** Tab”下的 **“刪除** ”圖示。
2. 在確認彈出視窗中按兩下 **確定** 。

存檔類型

活動管理員提供以下存檔類型：

Amazon S3 儲存桶封存類型

1. 導航到 **設置** Tab 並確保 **清除** 開關設置為開。 使用者不能 TURN 此關閉。
2. **如果您不希望存檔清除的數據，請啟用存檔** 開關關閉。

   注意：如果 TURN 存檔開關關閉，實用程式將從資料庫中永久刪除已清除的數據。 您將無法存取已清除的資料。

3. **選擇存檔類型** 為 Amazon S3。
4. **輸入儲存存檔數據的 S3 URL** 。 在 Amazon S3 儲存桶上為存檔資料創建一個單獨的資料夾，並在 S3 URL 欄位中設定該資料夾。
5. 輸入 AWS 區域終端 **節點**。 這是您的 AWS S3 儲存桶所在的區域。
6. **輸入 AWS 存取金鑰**。 這是訪問您的 AWS S3 儲存桶的金鑰。 訪問金鑰用於對您發送到 Amazon S3 的請求進行簽名。 AWS 會驗證此金鑰並允許訪問。 您可以使用存取金鑰對向 AWS 發出的 API 請求進行簽名。
7. **輸入 Amazon AWS KMS Encrypt** （Key Management Service）。 您可以將值設定為 true 或 false。 如果設置為 true，這將加密存儲在 S3 儲存桶上的數據。
8. **輸入 AWS 私有金鑰**。 這是上述第 5 項中所示的 AWS 存取金鑰的金鑰 (如密碼)。 身份驗證需要訪問金鑰 ID 和秘密存取金鑰的組合。
9. **輸入伺服器端加密**。 這是加密/解密金鑰，定義使用 AWS 的金鑰管理系統 (KMS) 加密對清除的數據進行加密。
10. **輸入 KMS 金鑰**。 這是解密 S3 儲存桶上資料的金鑰。

共用雲端硬碟歸檔類型

1. 選擇 **歸檔類型** 為 **共用雲端硬碟**。
2. **輸入儲存存檔資料的裝置 IP** 位址或 **主機名稱** 。
3. **輸入存取上述磁碟機以儲存資料的使用者的使用者 ID** 。 這應該是域和使用者名的組合。 例如 <domain>\UserID。
4. 輸入使用者存取共用雲端硬碟的密碼。
5. 輸入要存檔數據的共享驅動器上的路徑。

   注意：提供路徑時，不要在開頭包含任何斜杠/反斜杠。 例如，如果您需要將資料存檔在位址為 172.20.3.74 的電腦的“存檔”資料夾中 IP 請將 IP 位址指定為 172.20.3.74，將路徑指定為“存檔”。 如果您在「存檔」下使用子資料夾，請指定正確的路徑 - 存檔\清除資料。

資料庫歸檔類型

1. **選擇存檔類型** 作為 **資料庫**。
2. 從以下選項中選擇身份驗證類型：
   a. **SQL 身份驗證**：這是用於各種資料庫系統的典型身份驗證，包括使用者名和密碼。 顯然，SQL Server 的實例可以具有具有不同使用者名和密碼的多個用戶帳戶 (使用 SQL 身份驗證)。 撥入

不同使用者應有權訪問不同資料庫的共享伺服器，首選 SQL 身份驗證。 SQL 當用戶端 (遠端計算機) 連接到運行用戶端的計算機以外的計算機上的 SQL 伺服器實例時，也需要身份驗證。

b. **Windows 身份驗證**：當您從同一台電腦訪問 SQL 伺服器時。它安裝在它上面，通常不會要求您輸入使用者名和密碼。 使用 Windows 身份驗證，SQL 伺服器服務已經知道有人使用經過身份驗證的憑據登錄到操作系統。 SQL 伺服器服務使用這些信條來允許使用者進入其資料庫。 當然，只要用戶端與 SQL 伺服器駐留在同一台電腦上，或者只要連接的用戶端與伺服器的 Windows 憑據匹配，這就可以工作。 Windows 身份驗證通常用作一種更方便的方式，無需鍵入使用者名和密碼即可登錄到 SQL 伺服器實例。 當涉及更多使用者，或者正在使用 SQL 伺服器建立遠端連接時，應使用 SQL 身份驗證。

3. **輸入具有存儲存檔數據的資料庫的設備的 IP 位址** 。
4. 輸入 **與儲存封存資料的資料庫通訊的連接埠號碼** 。
5. 輸入資料庫 **名稱** 。透過 SQL Studio 建立一個資料庫來存檔清除的資料。 在此欄位中輸入資料庫名稱。
6. **輸入存取資料庫的使用者的使用者 ID** 及 **密碼** 。

Google 儲存類型存檔類型

1. **選擇歸檔類型** 為 **Google Cloud Storage**。
2. 從以下選項中選擇身份驗證類型：

   a. **SQL 身份驗證**：這是用於各種資料庫系統的典型身份驗證，包括使用者名和密碼。 顯然，SQL Server 的實例可以具有具有不同使用者名和密碼的多個用戶帳戶 (使用 SQL 身份驗證)。 在不同使用者應有權訪問不同資料庫的共享伺服器中，首選 SQL 身份驗證。 SQL 當用戶端 (遠端計算機) 連接到運行用戶端的計算機以外的計算機上的 SQL 伺服器實例時，也需要身份驗證。

   b. **Windows 身份驗證**：當您從安裝 SQL 伺服器的同一台電腦訪問該伺服器時，通常不會要求您鍵入使用者名和密碼。 使用 Windows 身份驗證，SQL 伺服器服務已經知道有人使用經過身份驗證的憑據登錄到操作系統。 SQL 伺服器服務使用這些信條來允許使用者進入其資料庫。 當然，只要用戶端與 SQL 伺服器駐留在同一台電腦上，或者只要連接的用戶端與伺服器的 Windows 憑據匹配，這就可以工作。 Windows 身份驗證通常用作一種更方便的方式，無需鍵入使用者名和密碼即可登錄到 SQL 伺服器實例。

當涉及更多使用者，或者正在使用 SQL 伺服器建立遠端連接時，應使用 SQL 身份驗證。

3. **輸入存檔存儲桶路徑**。 這是 Google Cloud Storage 上應用程式儲存存檔資料的路徑。
4. **輸入帳戶類型**。 這是用於訪問 Google Cloud Storage 的帳號類型。 使用 ser- vice_account 作為預設帳戶類型。
5. 輸入使用者電子郵件 。 這是用於訪問 Google Cloud Storage 的 Google Cloud Platform 客戶帳號的電子郵件位址。
6. **輸入私鑰**。 這是谷歌帳戶的私鑰，用於訪問谷歌雲存儲以放置存檔的數據。

欄位

欄位	**說明**
S3 網址	儲存存檔資料的 URL
AWS 區域終端節點	您的 AWS S3 儲存桶所在的區域
AWS 存取金鑰	這是訪問您的 AWS S3 儲存桶的金鑰。 訪問金鑰用於對您發送到 Amazon S3 的請求進行簽名。 AWS 會驗證此金鑰並允許訪問。 您可以使用存取金鑰對向 AWS 發出的 API 請求進行簽名。
Amazon AWS KMS Encrypt	將此設定為 true 或 false。 如果設置為 true，這將加密存儲在 S3 儲存桶上的數據。
AWS 私有金鑰	這是上述第 5 項中所示的 AWS 存取金鑰的金鑰 (如密碼)。 身份驗證需要訪問金鑰 ID 和秘密存取金鑰的組合。
伺服器端加密	這是加密/解密金鑰，定義使用 AWS 的金鑰管理系統 (KMS) 加密對清除的數據進行加密。
KMS 金鑰	這是解密 S3 儲存桶上的資料的金鑰
排程	定義清除活動的排程。
排除天數	使用“排除天數”欄位，您可以設定不希望應用程式在一周中的哪幾天不執行清除 (或清除並存檔) 活動。 這有助於將數據保留清除排除天數。 此為選用欄位;您可以選擇多日。
IP 位址或主機名稱	IP 儲存存檔資料的裝置的位址或主機名稱
使用者 ID	訪問上述驅動器以儲存數據的使用者的使用者 ID。 這應該是域和使用者名的組合。

密碼	使用者存取共用雲端硬碟的密碼
路徑	需要歸檔資料的共享雲端硬碟路徑
SQL 驗證	這是用於各種資料庫系統的典型身份驗證，由使用者名和密碼組成。 顯然，SQL Server 的實例可以有多個用戶帳戶 (使用 SQL authen- tication)，具有不同的使用者名和密碼。 在不同使用者應有權訪問不同資料庫的共享伺服器中，首選 SQL 身份驗證。 SQL 當用戶端 (遠端計算機) 連接到運行用戶端的計算機以外的計算機上的 SQL 伺服器實例時，也需要身份驗證。
Windows 驗證	當您從安裝 SQL 伺服器的同一台電腦存取它時，通常不會要求您輸入使用者名和密碼。 使用 Windows 身份驗證，SQL 伺服器服務已經知道有人使用經過身份驗證的憑據登錄到操作系統。 SQL 伺服器服務使用這些憑據允許使用者訪問其資料庫。 當然，只要用戶端與 SQL 伺服器駐留在同一台電腦上，或者只要連接的用戶端與伺服器的 Windows 創建匹配，這就可以工作。 Windows 身份驗證通常用作登錄到 SQL 伺服器實例的更便捷方法，而無需鍵入使用者名和密碼。 當涉及更多使用者，或者與 SQL 伺服器建立遠端連接時，應使用 SQL 身份驗證。
封存儲存桶路徑	這是 Google Cloud Storage 上應用程式儲存存檔資料的路徑。
帳號類型	這是用於訪問 Google Cloud Storage 的帳號類型。 使用 service_account 作為預設帳戶類型。
客戶電子郵件	這是用於訪問 Google Cloud Storage 的 Google Cloud Platform 客戶帳號的電子郵件位址。 8. 輸入私鑰。
私密金鑰	這是谷歌帳戶的私鑰，用於訪問谷歌雲存儲以放置存檔的數據。

控制項 Agent Desktop

Control Agent Desktop 是一個全面的 Web 代理應用程式，允許控制代理執行一鍵式操作，以在手動撥號期間管理未經同意的聯絡人。 對照代理可以選擇一個或多個活動，以過濾控件 Agent Desktop 上未經同意的聯繫人，以便手動點擊。 此外，它還提供性能報告，提供關鍵指標的快照。 如果為非同意組或狀態組選擇了操作員，則控制代理將收到要在其桌面上按兩下的聯繫號碼。

注意：如果移除對應至控制代理的活動，或將新的活動對應至該代理，則更新不會反映在控制 Agent Desktop 中。 用戶必須重新登錄才能查看更新。

可用的過濾器

您可以使用下列過濾器：

- 全部 - 顯示所有聯絡人。
- 一般聯絡人 - 顯示未標示為回叫聯絡人的聯絡人。
- 回撥聯絡人 - 顯示被標記為回叫聯絡人的聯絡人。
- 偏好的活動 - 可讓您選取多個活動。 它根據所選的活動過濾聯絡。

登入

執行下列步驟登入控制 Agent Desktop：

1. 轉到控件 Agent Desktop 登錄頁面。 URL 隨應用程式套件一起提供。
2. 輸入套件隨附的使用者 ID 和初始密碼。 要添加控制代理，請參**閱** 使用者。

值機員狀態

可用性狀態稱為代理狀態，表示諸如「就緒」、「未就緒」等狀態。 控制代理會手動將工作模式從“就緒”變更為“未就緒”，反之亦然。 以下是可用的代理狀態：

- 就緒 - 代理可接聽通話。 若客服未在設定的持續時間內接聽來電，該通話將被撤銷並路由至下一個可用的客服。
- 未就緒 - 代理目前無法接聽通話。 應用程式不會將通話路由至此代理，而將通話路由至下一個可用的代理。

若要變更狀態，按一下頁面右上方的「 **狀態** 」下拉式清單，然後選擇適當的狀態。

登出

按一下頁面右上方的「 **狀態** 」下拉式清單，然後選取 「**從下列位置登出** 」下拉式清單。

報告

控件 Agent Desktop 顯示過去一小時的數據。 報告顯示下列資料：

- 績效 - 在過去一小時內已顯示的聯絡活動總數中，已接受的聯絡活動數占已接受的聯絡活動總數的百分比。
- 效率 - 每分鐘接受的聯絡數占總聯絡數的百分比。
- 已指派的活動數 - 指派給代理的活動總數。
- 首選使用的廣告系列數量 - 選擇要使用的廣告系列數量。
- 過去 1 小時內已顯示的聯絡數總計 - 過去 1 小時內已顯示給代理的聯絡數。
- 最近 1 小時內接受的聯絡數總計 - 代理在過去 1 小時內接受的聯絡數。
- 最近 1 小時內已撤銷的聯絡數總計 - 已提供給代理但未接受的聯絡數。