



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Skupiny v kampani

Skupiny v kampani

Skupiny v kampani jsou struktury k organizaci a správě automatizovaného procesu uskutečňování odchozích hovorů do cílů určených v **seznamech volání**.

Zobrazení skupin v kampani

Seznam **Skupiny v kampani** zobrazuje skupiny v kampani, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

Important

- Když ve správci konfigurace vyberete možnost **Skupiny v kampani**, zobrazí se seznam **Kampaně**. Abyste mohli zobrazit seznam **Skupiny v kampani**, musíte nejprve vybrat objekt Kampaně a poté složku skupin v kampani.
- Zakázané skupiny v kampani jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko lupy otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

Práce s objekty Skupiny v kampani

Chcete-li vytvořit nový objekt Skupina v kampani, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrťovací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést

některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje skupinu v kampani.
- **Přesunout do** - přesune skupinu v kampani do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat skupiny v kampani.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název skupiny v kampani zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

Procedure: Vytváření objektů Skupina v kampani

Steps

1. V seznamu **Kampaně** klikněte na objekt Kampaň, v rámci kterého chcete vytvořit skupinu v kampani.
2. Klikněte na složku skupin v kampani, ve které chcete objekt Skupina v kampani vytvořit.
3. Klikněte na tlačítko **Nový**.
4. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
 - **Název** - název skupiny v kampani ve formátu [Kampaň@SkupinaVKampani]. Tato hodnota se nastaví automaticky na základě obsahu polí Kampaň a Skupina.
 - **Popis** - stručný popis skupiny v kampani.
 - **Typ skupiny** - typ skupiny v kampani: Agent nebo Místo.
 - **Skupina** - název skupiny agentů nebo skupiny míst, které jsou asociovány s touto skupinou v kampani. Tato hodnota se nastaví automaticky a nelze ji změnit.
 - **Režim vytáčení** - název režimu vytáčení pro tuto skupinu v kampani.
 - **Cíl přenosu hlasu** - identifikuje, kam mají být hovory doručovány ke zpracování.

Important

Kromě DN cíle přenosu hlasu je třeba každou frontu ACD, virtuální frontu, směrovací bod či DN servisního čísla, které mohou být součástí toku hovorů zahrnujícího tuto skupinu agentů či míst, určit jako původní DN objektů Skupina agentů nebo Skupina míst. Server Outbound Contact (OCS) musí tato DN monitorovat, aby identifikoval příchozí a odchozí hovory "r;foreign", které byly doručeny agentům, ale nebyly vydány serverem OCS pro skupinu v kampani, nebo v případě, že je DN fronty ACD nakonfigurováno jako "r;overflow".

- **Provozní režim - režim provozu:** Ruční **nebo** Plánováno. **Tato vlastnost platí pouze pro režim vytáčení Náhled.**
- **Metoda optimalizace - metoda k optimalizaci algoritmů přímého vytáčení v prediktivních režimech vytáčení. K těmto metodám patří:** faktor zaměstnanosti agenta, průměrná doba distribuce, průměrná doba čekání, četnost chybného vytáčení a maximální zisk.

Important

Průměrnou dobu distribuce lze nastavit pouze pro režim vytáčení Prediktivní GVP.

- **Cílová optimalizace (%) - cílová hodnota pro metodu optimalizace. Měrná jednotka závislá na metodě optimalizace zvolené v předchozím poli. Výchozí hodnota je 80.**
- **Maximální velikost fronty - počet záznamů, které mají být drženy ve frontě programu pro vytáčení. Jedná se o interní počítadlo, které je používáno, když server OCS pracuje v režimu Vynucení GVP nebo Náhled odeslané zprávy. Server OCS se snaží vždy udržovat vyrovnávací paměť programu pro vytáčení zaplněnou až do určené maximální velikosti fronty. Výchozí hodnota je 0 (nula).**
- **Profil IVR - DBID profilu IVR, které je specifikováno v profilu IVR GVP EMPS. Možnost ivr-profile-name serveru OCS používá hodnotu zadanou v tomto poli.**
- **Fronta interakcí - konfigurační objekt vytvořený v oblasti Skripty návrhářem směrování interakcí při vývoji obchodního procesu ke zpracování odchozích interakcí režimu Náhled.**
- **DN skupiny páteřní linky - vlastnost je nezbytná, pouze když používáte aplikaci Outbound Contact v prostředí Odchozí - VoIP. Pokud je DN určeno, server OCS jej použije jako DN pomocí něhož jsou vytvářeny odchozí a závazkové hovory.**
- **Skript - objekt Skript, který obsahuje všechny atributy vyžadované ke skriptování agentů.**
- **Minimální velikost vyrovnávací paměti pro záznam - v kombinaci s optimální velikostí vyrovnávací paměti záznamu funguje jako násobitel pro počet agentů, kteří jsou k dispozici pro kampaň. Výchozí hodnota je 4.**
- **Optimální velikost vyrovnávací paměti pro záznam - v kombinaci s minimální velikostí vyrovnávací paměti záznamu funguje jako násobitel pro počet agentů, kteří jsou k dispozici pro kampaň. Výchozí hodnota je 6.**
- **Počet kanálů - určuje maximální počet portů, které může skupina v kampani použít k uskutečňování hovorů. Maximální počet je používán v těchto režimech vytáčení: Progresivní, Prediktivní, Progresivní se zachycením, Prediktivní se zachycením a Progresivní GVP. Výchozí hodnota je 10.**
- **Klient - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli Adresář klientů v seznamu objektů.**
- **Stav povolen - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že je objekt**

v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

5. Na kartě **Připojení** přidejte všechna připojení ke všem serverům (kromě T-Serverů a serverů SIP) potřebným pro fungování této skupiny v kampani. Připojení můžete přidat kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně vyberte připojení, které chcete přidat, případně kliknutím na tlačítko **+** vytvořte nové připojení a poté jej přidejte.
6. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

Režimy vytáčení

Aplikace Outbound Contact nabízí mnoho režimů vytáčení, které jsou uvedeny v tabulce níže. Kdykoli můžete přepínat mezi progresivními a prediktivními režimy vytáčení a měnit optimalizovaný parametr. Změna režimu vytáčení a optimalizovaného parametru v aplikaci Genesys Administrator Extension je dočasná. Trvá pouze do zastavení kampaně nebo další změny nastavení. Abyste mohli přepnout z prediktivního nebo progresivního režimu vytáčení na náhledový režim vytáčení, kampaň je třeba zastavit a znovu spustit. Licence Pouze pro náhled omezuje používání serveru OCS na tento jediný režim vytáčení. Abyste mohli kampaně provozovat ve všech režimech vytáčení, potřebujete plnou licenci.

Important

Aby bylo možné změnit režim vytáčení a optimalizovaný parametr, kampaň je nutné nahrát.

Režim vytáčení je používán souběžně s hodnotami v parametrech **Optimalizace** a polích **Cílová optimalizace**.

Režim vytáčení	Popis
Vynucení GVP	Vytáčení volání je zajišťováno vydáváním požadavků na volání. Další informace najdete v příručce Outbound Contact Deployment Guide .
Prediktivní	Vytáčí hovory ze seznamu volání a předvídá dostupnost agentů. Doporučuje se pro kampaně s vysokým objemem a nízkou hodnotou.
Prediktivní GVP	Tempo je založeno na optimalizaci pracovního zatížení agentů v nasazeních, kde odchozí hovory nejprve přicházejí do GVP k samoobsluze. Část těchto odchozích hovorů (v případě zákazníků, kteří v GVP zvolili možnost agentem asistované služby) je poté předána skupině agentů. V tomto režimu vytáčení se předpokládá, že odchozí hovory předávané pro agentem asistované služby čekají

Režim vytáčení	Popis
	určitou dobu ve frontě na dalšího dostupného agenta. Tento režim vytáčení vyžaduje k uskutečňování odchozích hovorů server SIP namísto T-Serveru a využívá aplikace GVP Voice XML pro samoobslužné zpracování hovorů. Important Tento režim vytáčení je aplikací OCS podporován od verze 8.1.2.
Prediktivní se zachycením	Je používán pouze s režimem Matice aktivního přepínání. Hovory jsou vytáčeny automaticky, podobně jako u prediktivního režimu.
Náhled	Vytáčí hovory ze seznamu volání pouze v případě, že agent zobrazí záznam v seznamu volání a ručně vyžádá jeho vytočení. Doporučuje se pro kampaně s nízkým objemem a vysokou hodnotou, kde má individuální přístup k zákazníkům nejvyšší prioritu.
Progresivní	Vytáčí hovory ze seznamu volání pouze tehdy, když je k dispozici agent. Doporučuje se pro kampaně s nízkým objemem a vysokou hodnotou.
Progresivní GVP	Vytáčí hovory ze seznamu volání pouze tehdy, když je k dispozici port GVP. Tento režim vytáčení vyžaduje k uskutečňování odchozích hovorů server SIP namísto T-Serveru a využívá aplikace Voice XML pro samoobslužné zpracování hovorů.
Progresivní se zachycením	Je používán pouze s režimem Matice aktivního přepínání. Hovory jsou vytáčeny automaticky, podobně jako u progresivního režimu.
Náhled odeslané zprávy	Vytáčí hovory, které jsou "odeslány" na pracovní plochu agenta pomocí serveru interakcí.