MiContact Center Ignite Preview Dialer

BRUKERVEILEDNING 9.3 SP1



MERKNAD

Informasjonen i dette dokumentet antas å være riktig på alle måter, men Mitel Networks™ Corporation (MITEL®) gir ingen garantier for dette. Mitel gir ingen garantier av noe slag med hensyn til dette materialet, inkludert, men ikke begrenset til, underforståtte garantier om salgbarhet og egnethet til et formål. Informasjonen kan endres uten forvarsel, og den skal ikke på noen måte tolkes som en forpliktelse fra Mitel eller noen av Mitels tilknyttede selskaper eller datterselskaper. Mitel og deres tilknyttede selskaper og datterselskaper fraskriver seg ethvert ansvar for eventuelle feil eller utelatelser i dette dokumentet. Det kan bli publisert reviderte eller nye utgaver av dette dokumentet som innlemmer slike endringer.

Ingen deler av dette dokumentet kan kopieres eller videresendes på noen måte eller i noen form – verken elektronisk eller mekanisk – til noe formål uten skriftlig tillatelse fra Mitel Networks Corporation.

VAREMERKER

Varemerkene, tjenestemerkene, logoene og grafikken (samlet kalt «varemerker») som vises på Mitels nettsteder eller i Mitels publikasjoner, er registrerte og uregistrerte varemerker tilhørende Mitel Networks Corporation (MNC) eller dets datterselskaper (samlet kalt «Mitel») eller andre. Det er forbudt å bruke varemerkene uten uttrykkelig samtykke fra Mitel. Ta kontakt med vår juridiske avdeling på <u>legal@mitel.com</u> for ytterligere informasjon. For en liste over verdensomspennende registrerte varemerker for Mitel Networks Corporation, vennligst besøk nettstedet: <u>http://www.mitel.com/trademarks</u>.

> Brukerhåndboken Mitel Ignite Preview Dialer Brukerhåndbok 9.3 SP1

 ®,™ Varemerke for Mitel Networks Corporation
 © Copyright 2020, Mitel Networks Corporation Alle rettigheter forbeholdt

Innhold

Innledning	4
Oversikt	4
Om denne håndboken	4
Krav til bruk av Ignite Preview Dialer	4
Funksjoner i Ignite Preview Dialer	4
Om Ignite Preview Dialer	5
Oversikt	5
Få tilgang til Ignite Preview Dialer	5
Arbeide med kampanjer Administrere eksisterende kampanjer Behandle tidsplaner Håndtere disposisjoner Behandle rapporter	5
Agent som jobber med kampanjer	14
Oversikt	14
Få tilgang til kampanjer	14
Vise de konfigurerte skriptene til Kampanje	15
Arbeide med disposisjoner	16

Innledning

Oversikt

Ignite Preview Dialer er en profesjonell servicekomponent som må kjøpes og installeres av profesjonelle tjenesteleverandører. Ignite Preview Dialer er en webapplikasjon som fungerer i forbindelse med MiContact Center Web Ignite og Your Site Explorer for å øke kontaktsentralens utgående driftseffektivitet. Ignite Preview Dialer har følgende funksjoner:

- Utgående forhåndsvisning av samtaletildeling gjør det mulig for deg å optimalisere programvarenes investeringer i kontaktsenteret.
- Rapportering basert på utgående samtalekampanjer gir deg verdifull informasjon om suksessen og fiaskoen for dine agenter og utgående kampanjer.

Om denne håndboken

Dette dokumentet gir en kort oversikt over Ignite Preview Dialer. For å få full bruk av denne guiden, må du ha kunnskap om Microsoft® Windows-operasjonsmiljø, Microsoft Excel og Contact Center Management versjon 9.0 eller nyere.

For mer informasjon om MiContact Center Web Ignite og YourSite Explorer funksjoner eller alternativene som det er referert til i denne håndboken, se *Mitel Contact Center Solutions User Guide*.

Krav til bruk av Ignite Preview Dialer

The Ignite Preview Dialer er en tilpasset programvare designet for å imøtekomme dine spesifikke kontaktsenterbehov. Ignite Preview Dialer krever følgende programvare for å fungere:

- MiCC-B versjon 9.0 eller nyere
- En Contact Center Voice Employee lisens for hver agent som må bruke Ignite Preview Dialer.

Funksjoner i Ignite Preview Dialer

Ignite Preview Dialer tilbyr følgende funksjoner:

- Fleksibel kampanjeoppretting
- Spesifikke rapporter relatert til utgående kampanjer
- Administrere kampanjene dine
- Støtte for å lage og endre planer for kampanjene dine

Om Ignite Preview Dialer

Oversikt

Ignite Preview Dialer lar kontaktsenterledere opprette, konfigurere og kjøre utgående forhåndsvisningsanropskampanjer ved å bruke den eksisterende funksjonaliteten til YourSite Explorer og MiContact Center Web Ignite. Verktøyene som kreves for å organisere og administrere kampanjene dine, er tilgjengelige i YourSite Explorer etter at Ignite Preview Dialer er installert.

Få tilgang til Ignite Preview Dialer

For å få tilgang til Ignite Preview Dialer, åpner du en nettleser og skriver <u>http://[Your MiCC</u> Server IP address]/previewdialeradmin/.

Startsiden for Ignite Preview Dialer vises.

🕅 Mitel Ignite Preview Dialer Admin	Manage Configure 🔻 Report About Contact
Ignite Preview Dialer Admin enables you to create, configure, and run outbound preview call campaigns using the existing functionality of Contact Center Management and Web Ignite.	
© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer A	dmin v.2.0.2.0

Arbeide med kampanjer

Kampanjer-skjermen lar deg administrere, redigere og definere egenskapene til eksisterende kampanjer; samt lage nye kampanjer.

Administrere eksisterende kampanjer

Skjermbildet **Administrer nåværende kampanjer** viser alle aktive, pausede, stoppede og ventende kampanjer opprettet i Ignite Preview Dialer. Dette skjermbildet lar deg kontrollere og redigere eksisterende kampanjer ved å bruke de individuelle kampanjekontrollknappene.

🕅 Mitel 🕴 Ignite Pre	wiew Dialer Admir	Manage		Configure 🔻 Report About Contact
Manag	ge Current	Campaigns		
Name	Campaign Status	Start Date	Expiry Date	
Jay Test 4	Started	8/15/2018 12:00:00 AM	9/15/2018 12:00:00 AM	Details Dispositions Import Items Pause Force Stop

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

Slik administrerer du en eksisterende kampanje:

- 1. Klikk på Manage.
- 2. Skjermbildet **Administrer nåværende kampanjer** vises. Du kan se alle de eksisterende kampanjene.
- 3. Knappene ved siden av de eksisterende kampanjene lar deg kontrollere individuelle kampanjer.
 - Detaljer Viser de valgte kampanjedetaljene i Vis kampanjedetaljer skjermbildet. Du kan også redigere detaljene i skjermbildet Vis kampanjedetaljer.

Klikk på **Rediger** for å redigere kampanjedetaljene.

Klikk **Tilbake til liste** for å navigere til **Kampanjer**-skjermen. Du kan gjøre følgende endringer i den valgte kampanjen:

- Rediger kampanjen.
- Legg til disposisjoner i kampanjen.
- o Importer elementer til kampanjen.
- **Disposisjoner** Legg til disposisjonskoder i kampanjen.
- Pause / Play Stanser eller spiller kampanjen.
- Force Stop Stanser kampanjen.
- Import Importerer kundedatafil for kampanjen.

Opprette kampanjer:

1. Velg Kampanjer i nedtrekkslisten Konfigurer.

Kampanjer-skjermen åpnes.

🕅 Mitel	Ignite Pre	view Dialer Admin	Manage	C	Configure 🔻 R	leport A	About Conta	act	
	Campa Create New	aigns							
	Name	Campaign Status	Start Date	Expiry Date	Activities				
	Jay Test 4	Paused	8/15/2018 12:00:00 AM	9/15/2018 12:00:00 AM		Edit	Dispositions	Details	Import Items

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

2. Klikk på Opprett nytt.

Skjermbildet Opprett kampanje åpnes.

- 3. Angi følgende detaljer for kampanjen i skjermbildet Opprett kampanje:
 - Navn Angi et navn for kampanjen.
 - Startdato Angi datoen for når kampanjen starter.
 - Utløpsdato Angi datoen for når kampanjen avsluttes.
 - Kampanjetype Velg kampanjetype:

Progressiv - Velg dette hvis du vil at oppringingen skal automatiseres etter timeout.

Forhåndsvisning - Velg dette hvis du vil at oppringingen skal være manuell basert på aksept av agenten.

• **Gjør opptatt kode** - Angi koden for opptatt for å plassere agenten før du kringkaster kampanjeartiklene.

- **Planlegg** Velg en tidsplan fra rullegardinlisten. Se (legg til lenke for å lage plan) for å lage en ny tidsplan .
- Planlagt requeue-tid (sek) Angi standardvarighet for når en kampanjepost blir plassert tilbake i kampanjen etter at en agent har valgt en disposisjonskode som utfører et krav på kampanjeposten.
- **MiCC Queue** Angi køen du vil tilordne kampanjen til. Dette overvåker antall agenter i køen for å lette blanding av innkommende og utgående interaksjoner.
- **MiCC AgentGroup** Spesifiser agentgruppen du vil tilordne kampanjen til. Dette overvåke agenter som er inaktive og varighet de har vært i hvilemodus. Dette brukes også for å lette blanding av innkommende og utgående interaksjoner.
- Antall tilgjengelige agenter Angi antall agenter i køen før en vare blir presentert for agenten.
- Varighet av tilgjengelige agenter Angi varigheten agenten kan være inaktiv før et element blir presentert for agenten.
- **Timeout** Angi varigheten en kampanjeartikkel skal presenteres for en agent før den automatisk blir Requeued. I progressiv modus er dette varigheten som elementet blir presentert for agenten før systemet automatisk tvinger agentutvidelsen til å ringe elementet.
- CPN-substitusjon Spesifiser den utgående innringer-ID-en.
- Maks antall requeue Angi antall ganger en kampanjeelement er Requeued med den valgte disposisjonskoden. Når kampanjen når Max Request Antall, er kampanjen markert som Max Requeued.

Hvis dette feltet er satt til 0, er kampanjen requeued et uendelig antall ganger.

4. Klikk på Opprett.

Slik ser du detaljene for en eksisterende kampanje:

- 1. Naviger til Konfigurer> Kampanje.
- 2. Velg ønsket kampanje og klikk på Detaljer.

Alternativt kan du navigere til **Administrer> Vis** for å se detaljene i kampanjen.

Skjermbildet **Vis kampanjedetaljer** åpnes. Du kan se detaljer om den valgte kampanjen på dette skjermbildet.

3. Klikk på Rediger for å redigere de eksisterende feltdetaljene.

Klikk Tilbake til liste for å navigere til Kampanjer-skjermen.

Slik redigerer du en eksisterende kampanje:

- 1. Naviger til Konfigurer> Kampanje.
- 2. Velg ønsket kampanje og klikk Rediger.

Alternativt kan du navigere til Administrer> Vis side og klikke Rediger.

Skjermbildet Rediger kampanjer vises.

3. Når feltene er oppdatert, klikker du på Lagre.

Klikk Tilbake til liste for å navigere til Kampanjer-skjermen.

Slik importerer du kundedata:

- 1. Naviger til Konfigurer> Kampanjer.
- 2. Velg ønsket kampanje og klikk på Importer elementer.

Alternativt kan du navigere til Administrer> Importer elementer.

Skjermbildet Importer kampanjeartikler vises.

3. Bla gjennom for å velge kundedatafilen, og klikk Last opp.

Klikk Tilbake til liste for å navigere til Kampanjer-skjermen.

Feltkartlegginger vises hvis en gyldig fil lastes opp.

For detaljer om kundedatafiler, se Definere og endre kundedata.

For å definere og endre kundedata

Kundedatafilen inneholder informasjonen som vises til agentene når de blir bedt om å ringe ved hjelp av Contact Center Client. Denne informasjonen inkluderer: kundenavn, telefonnumre, skript og så videre. Kundedatafilene lagres i enten .csv- eller .xlsx-format.

Du kan laste opp kundedatafilene til kampanjene du velger. Ignite Preview Dialer bruker forhåndsdefinerte felt som er tilknyttet den første raden i kundedatafilen, som er definert som overskrifter i kolonnen. The Ignite Preview Dialer supports the following column headers:

- □ AccountNumber (valgfritt)
- □ AccountName (valgfritt)
- □ **ContactName** (obligatorisk)
- PlaceHolder1 (valgfritt)
- PlaceHolder2 (valgfritt)
- PlaceHolder3 (valgfritt)
- PlaceHolder4 (valgfritt)
- PlaceHolder5 (valgfritt)
- □ **Script1** (valgfritt)
- □ Script2 (valgfritt)
- □ Script3 (valgfritt)
- □ **Phone1** (obligatorisk)
- Phone1Desc (obligatorisk)
- □ **Telefon2** (valgfritt)
- D Phone2Desc (Valgfritt med mindre du har en telefon 2 Field)
- □ **Phone3** (valgfritt)
- D Phone3Desc (Valgfritt med mindre du har en telefon 3 Field)
- □ **Phone4** (valgfritt)
- D Phone4Desc (Valgfritt med mindre du har en telefon 4 Field)
- Phone5 (valgfritt)
- D Phone5Desc (Valgfritt med mindre du har en telefon 5 Field)

- □ **Phone6** (valgfritt)
- D Phone6Desc (Valgfritt med mindre du har en telefon 6 Field)

Behandle tidsplaner

Skjermbildene gjør det mulig å opprette en ny **tidsplan**, se og redigere tidsplaner og slette en eksisterende tidsplan.

Slik oppretter du en ny tidsplan:

1. I I rullegardinlisten Konfigurer velger du tidsplaner.

Skjermbildene for tidfsplaner åpnes.

🕅 Mitel	Ignite Preview Dialer Admin	Manage	Configure 🔻 Report About Contact
	Schedules Create New		
	Name	Enabled Days	
	Test Sched	[All]	Edit Details Delete
	© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer A	Admin v.2.0.2.0	

2. Klikk på Opprett nytt.

Skjermbildet Opprett nytt tidsplan vises.

🕅 Mitel	Ignite Preview	Dialer Admin 🗖	Manage		Configure 🔻 Repo	rt About Contact	
	Create New Schedul	e					
	Name						
	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
	Enabled Start Time	Enabled Start Time	Enabled Start Time	✓ Enabled Start Time	Enabled Start Time	Enabled Start Time	Enabled Start Time
	;	09:00 AM	09:00 AM	09:00 AM	09:00 AM	09:00 AM	;
	End Time	End Time	End Time	End Time	End Time	End Time	End Time
	:	05:00 PM	05:00 PM	05:00 PM	05:00 PM	05:00 PM	:
	Create						

Skriv inn følgende detaljer for å lage en ny tidsplan:

Navn - Angi navnet på tidsplanen.

Starttid - Angi starttid for kampanjen for å starte kampanjen.

Sluttid - Angi sluttid for tidsplan for å stoppe kampanjen.

Aktivert- Angi om dagen er aktivert eller deaktivert for kampanjen.

3. Klikk på **Opprett**.

Den nye tidsplanen opprettes.

Slik ser du detaljene i et eksisterende tidsplan:

- 1. Naviger til Konfigurer> Tidsplaner.
- 2. Velg ønsket tidsplan og klikk på Detaljer.

Vis Tidsplan Detaljer skjermen viser innen den valgte tidsplanen.

3. Klikk på **Rediger** for å redigere de eksisterende feltdetaljene.

Klikk på Tilbake til liste for å navigere til Tidsplane skjermbildet.

Slik redigerer du et eksisterende tidsplan:

- 1. Naviger til Konfigurer> Tidsplaner.
- 2. Velg ønsket ptidslan og klikk Rediger.
- 3. Når feltene er oppdatert, klikker du på Lagre.

Klikk på Tilbake til liste for å navigere til Tidsplane skjermbildet.

Slik sletter du et eksisterende tidsplan:

- 1. Naviger til Konfigurer> Tidsplaner.
- Velg ønsket tidsplan og klikk på Slett.
 Den valgte planen blir slettet.
- 3. Klikk på Tilbake til liste for å navigere til Tidsplane skjermbildet.

Håndtere disposisjoner

Disposisjonsskjermen lar deg opprette en ny disposisjon og redigere eksisterende disposisjoner.

Slik oppretter du en ny disposisjon:

1. Velg Disposisjoner i nedtrekkslisten Konfigurer.

Indeks skjermbildet vises.

🕅 Mitel 🗏	Ignite Preview Dialer Adm	in Manage	Configure 🔻	Report About Contact	
	Index Create New				
	Name	Description	Completed	IsEnabled	
	Failed Call	Failed Call	۶	Ø	Edit
	Made Sale	Made Sale	æ	Ø	Edit
	No Answer	No Answer		Ø	Edit
	Test 1	Test 1		ø	Edit

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

2. Klikk på Opprett nytt.

Skjermbildet Opprett nytt Disposition åpnes.

Mitel Ignite Preview Dialer Admin	Manage	Configure 🔻	Report	About	Contact
Create New Disposition Code					
Name					
Description					
Completed					
Enabled					
Create					
Back to List					

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

Skriv inn følgende detaljer for å lage en ny tidsplan:

Navn - Angi navnet på tidsplanen.

Beskrivelse - skriv inn en beskrivelse for disposisjonen.

Fullført / aktivert - Velg Fullført eller Aktivert.

- Velg Aktivert når du oppretter en ny disposisjon. Hvis Aktivert er valgt, er kampanjen enten tilgjengelig i disposisjonslisten eller indikerer at kampanjen ikke er for agenter.
- Velg **Fullfør** for å markere fullføringen av Kampanje-elementet. Hvis det ikke er **merket** av, er kampanjeelementet tilgjengelig for forespørsel.

Merk: Aktivert og fullført er valgfrie felt.

3. Klikk på Opprett.

Den nye disposisjonen er opprettet.

Slik viser du detaljene for en eksisterende disposisjon:

- 1. Naviger til Konfigurer> Disposisjoner.
- 2. Velg ønsket disposisjon og klikk på Detaljer.

Skjermbildet Detaljer disposisjon viser feltene til den valgte disposisjonen.

3. Klikk på Rediger for å redigere den eksisterende disposisjonen.

Klikk Tilbake til liste for å navigere til indeksskjermbildet.

Slik redigerer du en eksisterende disposisjon:

- 1. Naviger til Konfigurer> Disposisjoner.
- 2. Velg ønsket disposisjon og klikk på Rediger.
- 3. Når feltene er oppdatert, klikker du på Lagre.

Klikk Tilbake til liste for å navigere til indeksskjermbildet.

Slik legger du til disposisjonskoder i kampanjen:

- 1. Naviger til Konfigurer > Kampanjer.
- 2. Klikk på **Disposisjon**-knappen ved siden av kampanjen du vil legge til disposisjonskoden for.

Siden Administrer kampanjen disposisjonskoder vises.

- 3. Velg disposisjonskode fra listen over **disposisjonskoder**.
- 4. Klikk Legg til.

Merk: Hvis disposisjonen er konfigurert som krav, kan du angi varigheten for kampanjeposten som skal rekvireres. Verdien 00:00:00 vil automatisk bruke standard planlagt requeue tid for kampanjen.

Slik sletter du disposisjonskoder fra kampanjen:

- 1. Naviger til Konfigurer > Kampanjer.
- 2. Klikk på Disposisjon-knappen ved siden av kampanjen du vil slette disposisjonskoden for.

Siden Administrer kampanjen disposisjonskoder vises.

- 3. Fra listen **Tildelt disposisjon** merker du av for ruten ved siden av disposisjonskoden du vil slette.
- 4. Klikk på Oppdater.

Behandle rapporter

Rapporter-skjermen lar deg generere rapporter for kampanjer.

Slik genererer du rapporter om kampanjer:

1. Klikk Rapporter.

Rapporteringsskjermbildet åpnes med listen over eksisterende kampanjer.

2. Velg Start opprettet dato og **sluttopprettet dato** som du vil generere rapporten for, og klikk på **Filter**.

Listen over kampanjer tilgjengelig i løpet av denne perioden vises i **Velge Kampanj.** Boks.

3. Velg kampanjen fra listen og klikk på Generer aktivitetsrapport.

Dette genererer et Microsoft Excel-regneark som inneholder informasjon relatert til aktivitetene til en kampanje og agenthandlingene i den.

overskrift	Definition
Kampanjenavn	Kampanjens navn
Opprettet dato	Date theDato for kampanjen ble opprettet
Startdato	Datoen for når kampanjen er satt til å starte.

Følgende definerer kolonneoverskriftene for kampanjeaktivitetsrapporten:

overskrift	Definition
Utløpsdato	Dato for når kampanjen er satt til slutt
Fullført dato	Dato da kampanjen ble avsluttet
Status	Kampanjens status
Distribuerte aktiviteter	Antall utgående samtaler som ble distribuert til agenter
Gjennomførte aktiviteter	Antall utgående samtaler som agenter merket som fullført ved bruk av disposisjon
Mislykkede aktiviteter	Antall utgående aktiviteter som agenter merket som mislyktes ved bruk av Disposisjon
Requeued aktiviteter	Antall aktiviteter som ble requeued av søknaden
Planlagt Requeue aktiviteter	Antall utgående samtaler sendt tilbake til køen av agenter
Avvist requeue-aktiviteter	Antall utgående aktivitetsforespørsler som ble avvist av agenter
Gjenværende aktiviteter	Antall utgående aktiviteter som gjenstår i en kampanje som skal distribueres til agenter

Agent som jobber med kampanjer

Oversikt

Denne delen forklarer hvordan agentene kan få tilgang til og bruke Ignite Preview Dialer.

Få tilgang til kampanjer

Fullfør følgende trinn for å få tilgang til kampanjene i Ignite Preview Dialer:

- 1. Skriv inn i nettleseren, http://[Your MiCC Server IP address]/ previewdialeradmin.4
- Skriv inn MiCC Server-IP-adressen og påloggingsinformasjonen på innloggingssiden. Klikk på Logg på.

Preview Dialer	Status +
lgste	A Notifications Panel
Login Agent legitimasjon Logi	

3. Logg deg på telefonen ved å legge inn agentutvidelsen og passordet.

		Notifications Panel
Mitel Ignite	🗈 Log in to a phone 🕫 🙁 📞 🎆 Galil. 409.07	in i
Durificants Inform Agent State	Which extension are you using to accept voice calls for user 29299 🖉 + 0	
Hatry ACD Deese Cree Options Tools	Advantatic tage: Available tage and a state a	
Seles Vaces	0 Outer Now 0 Outer Now 0 Othere	

MiContact Center Web Ignite-agentgrensesnittet lastes på venstre side og varslingspanelet, som er agentet Ignite Preview Dialer-panelet, lastes på høyre side.

Ignée									Notifications Pane	R.		
Mitel	Ignite					r 8	🕻 🎧 🛤	aline Busy C	Jay Test 2	Details	Scripts D	lisposi
O Dubbaud				Company ABC C	S Agent Layout 🗠			2 + 0	Select Phone Nur	nber:		
m	Agent State							~	Home: 2928			
History	Everyone	Idle	Non	ACD	Unavailable	Not Present	Offline			00		
Oueues	100	Q Mag	AgentB	neo	G Gabi Agent9	- Host Property	O					
Cases			AgentS		Gats Agent9	10			Timeout			
Options		North Marty	Agent5		Gabi Agent9	R			Account Number			
A Tools		02.08 klie			00.01 No Make Busy Cor	н			Some Account 4			
	Sales Voice			0	Queue Now			~	Account Name			
	Voice A P9	130		0 Offered	Chat C930			0 Otlered	3637 Contact Name			
	O _N	0 Contacts Waters	O	"POD"	On General Level	0 Contacts Walking	O	"POD"	Robert Pepin 4			
	Tidle	0 ACD	0 Non ACD	1. Uryawail	3 idle	0.ACD	O Non ACD	z Unevet	Some Data			
									Place Holder 2 Some More Data			
									Testing Data Place Holder 4			
									Read me			

Følgende er knappene for agent Ignite Preview Dialer:

- Ubrukes til å godta et anrop.
- Understell å avvise et anrop.
- Strukes til å requeue en samtale.
- ^Obrukes til å prøve å ringe igjen. Denne knappen aktiveres bare etter at en samtale er utført.

Vise de konfigurerte skriptene til Kampanje

Varslingspanelet viser agentinformasjonen når terskelen som er spesifisert i kampanjen er nådd for agenten.

Slik ser du skriptene for kampanjene:

- Logg deg på Ignite Preview Dialer.
 Se Få tilgang til kampanjer.
- 2. Hvis agentdetaljene vises i varslingspanelet, klikker du på fanen **Skript** for å se de konfigurerte skriptene for kampanjer.

Miles I	-					-1 -0	• 🕥 Ge		Jaky Test 7	Derails	Sconte	Deroset
ou miller	Ignite					N 10	► 100 No	Make Busy C. 03:04		1000000.0	0.040	Capose
Dashboards				Company ABC C	S Agent Layout 🔗			2 + 0	Script 1			
Inbox	Agent State								MnMs #NAME#, we're calling with		calling with im	portant
History	Everyone ACD	Idle	Non	ACD	Unavailable	Not Present	Offline		information about CVI provides in Population should know that prainieFyre Software so in Call Center (CC) Management for peor you who want to manage your CC to red & increase means		specialig eople like reduce co	
C Queues		O 2020 0127 title	/ Agent®		G Gata Agent9 2929 01.01 No Make Buty Cod	e.			Script 2			
Cases		Marry 2927	Agentis		Gata Agent9							
Options		Marty	Apenta		0104 No Have Dony Cod	ę.						
X Tools		0103 kte			0104 No Make Bury Cod	÷						
	Sales Voice			^	Gueue Now			~	Script 3			
	Voice A Ps	230		0 Offered	Chat C930			0 Offered				
	O _N . Service Level	O Contacts Waiting	0 Requeued	"POD" Longest Waiting	O to Service Level	O Contacts Waiting	0 Requeued	"POD" Longest Waiting				
	1 kde	0 ACD	0 Non ACD	1 United .	1896	0 ACO	0 Non ACD	1 Unevent.				

Arbeide med disposisjoner

Fanen **Disposisjoner** vises automatisk etter at samtalen er fullført. Hvis samtalen mislykkes eller ikke blir besvart, må agenten åpne kategorien **Disposisjoner**-kode manuelt.

Slik åpner du disposisjonsfanen:

- Logg deg på Ignite Preview
 Dialer. Se Få tilgang til kampanjer.
- 2. Klikk kategorien Disposisjoner i navigasjonspanelet.

nite									A Notifications Panel		
Mitel Igr	nite					1 2 2 3	د 🚱 😭	abi Make Busy C. 04.27	Jay Test 2 Details Si	cripts Disposition	
Dashboards		Company ABC CS Agent Layout 🗸 🕹 🖄								Selects Disposition:	
원 Inbox ⓒ History ⓒ Gueues ⓒ Cases	Agent State Everyone ACD	idie Q Marty 0100 Merty 0100 Merty 0100 Merty	Non J Agentil Agentil	NCD	Unavailable Gab Agentik 2023 Stats Ins Main Bury Cod Gab Agentik Gab Agentik	Not Present	Offline	~	Override Requeue Options: © Default Campaign Timeout © Overide Hours and Min Hours [0 • Mins[0 •]		
Coptions Tools		04.30 atte	Agents		Gabi Agenti 2223 04:27 No Make Buty Cod	9 6			Override Date and Time	7	
	Sales Voice Voice A po Ox Service Level Liste	30 O Contacts Waiting 0.4CD	0 Required 0 Non ACD	0 Offered "POD" Longest Walting L Unevel	Ounue Now Chat C930 Ox Service Level Little	O Contacts Waiting O ACD	0 Requeued 9 Non ACD	© Offered "POD" Longest Wanng 1 Universit	00		
									Place Holder 4 Read me		

- 3. Agent kan **velge disposisjon** fra rullegardinlisten Velg disposisjon for å indikere om kampanjen er fullført eller kreves.
- 4. Agenten kan angi alternativene for overstyring av requeue enten ved å klikke på standardknappen for standardkampanje-timeout eller endre klokkeslettet ved å velge overstyringstider og min eller angi overstyring av dato og tid.
- 5. Klikk på 🖤 å sende inn valgte detaljer.
- 6. Klikk på ^Ofor å navigere til **Kampanjer**-listen.