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

Gruppi di campagne

7/17/2025

Gruppi di campagne

I Gruppi di campagne sono strutture per l'organizzazione e la gestione di un processo automatico che consente di effettuare chiamate in uscita verso le destinazioni specificate negli Elenchi chiamate.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Gruppi di campagne** mostra i Gruppi di campagne disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

- L'elenco **Campagne** viene visualizzato quando si seleziona **Gruppi di campagne** in Gestione configurazione. Per accedere all'elenco **Gruppi di campagne**, è innanzitutto necessario selezionare un oggetto Campagna, quindi una cartella Gruppi di campagne.
- I gruppi di campagne disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante con la lente di ingrandimento per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Gruppo di campagne, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare

singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un gruppo di campagne.
- **Sposta in**—Spostare un gruppo di campagne in un'altra struttura gerarchica.
- Abilitare o disabilitare i gruppi di campagne.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere Gerarchia oggetti.

Fare clic sul nome di un gruppo di campagne per visualizzare altre informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare opzioni e autorizzazioni e visualizzare le dipendenze.

Procedure: Creazione di oggetti Gruppo di campagne

Steps

1. Nell'elenco **Campagne**, fare clic sull'oggetto Campagna nel quale si desidera creare un gruppo di campagne.
2. Fare clic sulla cartella Gruppo di campagne in cui si desidera creare un gruppo di campagne.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
   - **Nome**—Il nome del gruppo di campagne, nel formato [Campagna@GruppoCampagne]. Questo valore viene impostato automaticamente, in base al contenuto dei campi Campagna e Gruppo.
   - **Descrizione**—Una breve descrizione del gruppo di campagne.
   - **Tipo di gruppo**—Il tipo di gruppo di campagne, agente o posizione.
   - **Gruppo**—Il nome del gruppo di agenti o di posizioni associato a questo gruppo di campagne. Questo valore viene impostato automaticamente e non è possibile modificarlo.
   - **Modalità di composizione**—Il nome della modalità di composizione per questo gruppo di campagne.
   - **Destinazione trasferimento vocale**—Identifica la posizione in cui le chiamate devono essere inviate per la gestione.

     > **Importante**
     >
     > Oltre al DN di destinazione trasferimento voce, qualsiasi DN Coda ACD, Coda virtuale, Punto di

routing o Numero servizio che potrebbe far parte di un flusso di chiamate relative a questo gruppo di agenti o di posizioni deve essere specificato come DN di origine degli oggetti Gruppo di agenti o Gruppo di posizioni. OCS (Outbound Contact Server, Server di contatto in uscita) deve monitorare questi DN per identificare le chiamate "r;foreign" in arrivo o in uscita inviate ad agenti ma non rilasciate da OCS per conto del gruppo di campagne oppure se il DN Coda ACD è configurato come DN di "r;overflow".

- **Modalità operativa**—Una modalità operativa: **Manuale** o **Pianificato**. Questa proprietà è valida solo per la modalità di composizione Anteprima.
- **Metodo di ottimizzazione**—Un metodo per ottimizzare algoritmi di composizione diretta nelle modalità di composizione predittiva. Questi metodi includono: **Fattore disponibilità agente**, **Tempo medio di distribuzione**, **Tempo di attesa medio**, **Percentuale overdial** e **Guadagno massimo**.

> ### Importante
> **Tempo medio di distribuzione** può essere impostato solo per la modalità di composizione GVP con chiamata predittiva.

- **% destinazione ottimizzazione**—Il valore di destinazione per il metodo di ottimizzazione. L'unità di misura dipende dal metodo di ottimizzazione selezionato nel campo precedente. Il valore predefinito è 80.
- **Dimensioni coda massime**—Il numero di record da conservare nella coda del dialer. Quando OCS funziona in modalità Power GVP o Anteprima di push, viene utilizzato un contatore interno. OCS prova sempre a mantenere il buffer del dialer pieno con la dimensione massima della coda specificata. Il valore predefinito è 0 (zero).
- **Profilo IVR**—Il DBID de profilo IVR specificato nel profilo IVR EMPS GVP. L'opzione **Nome profilo IVR** utilizza il valore specificato in questo campo.
- **Coda di interazione**—Un oggetto di configurazione creato nella sezione Script da Interaction Routing Designer durante lo sviluppo di un processo aziendale per elaborare interazioni in uscita in modalità di anteprima.
- **DN gruppo di trunk**—Richiesto solo se si utilizza Outbound Contact in un ambiente VoIP in uscita. Se specificato, OCS utilizza questo DN come DN per conto del quale hanno origine le chiamate in uscita e le chiamate occupate.
- **Script**—L'oggetto Script che contiene tutti gli attributi richiesti da Agent Scripting.
- **Dimensioni buffer record minime**—Le dimensioni minime del buffer dei record con la funzione di moltiplicatore, insieme alle dimensioni ottimali del buffer dei record, per il numero di agenti disponibili per una campagna. Il valore predefinito è 4.
- **Dimensioni buffer record ottimali**—Le dimensioni ottimali del buffer dei record con la funzione di moltiplicatore, insieme alle dimensioni minime del buffer dei record, per il numero di agenti disponibili per una campagna. Il valore predefinito è 6.

- **Numero di canali**—Identifica il numero massimo di porte utilizzabili da un gruppo di campagne per effettuare chiamate. Questo numero massimo è utilizzato nelle modalità di composizione: **Progressiva**, **Predittiva**, **Progressiva con riassegnazione**, **Predittiva con riassegnazione** e **GVP con chiamata progressiva**. Il valore predefinito è 10.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

5. Nella scheda **Connessioni**, aggiungere tutte le connessioni a tutti i server necessari (eccetto T-Server o server SIP) per avviare questo gruppo di campagne. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una connessione. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
6. Fare clic su **Salva**.

Modalità di composizione

Outbound Contact dispone di diverse modalità di composizione elencate nella tabella riportata di seguito. In qualsiasi momento, è possibile passare dalla modalità di composizione Progressiva alla modalità di composizione Predittiva e viceversa, nonché modificare il parametro ottimizzato. La modifica della modalità di composizione e del parametro ottimizzato in Genesys Administrator Extension è temporanea. Dura solo finché la campagna non viene arrestata oppure finché l'impostazione non viene modificata. Per passare dalla modalità di composizione Predittiva o Progressiva alla modalità di composizione Anteprima, è necessario arrestare e riavviare la campagna. Una licenza Solo modalità Anteprima limita l'uso di OCS a questa sola modalità di composizione. È necessario disporre di una licenza completa per poter avviare le campagne in tutte le modalità di composizione.

Importante

Per modificare la modalità di composizione e il parametro ottimizzato è necessario caricare la campagna.

La modalità di composizione viene utilizzata con i valori indicati nei campi **Parametri ottimizzazione** e **Ottimizzazione valore di destinazione**.

Modalità di composizione	Descrizione
GVP con composizione consecutiva	Consente di effettuare le chiamate mediante l'emissione di richieste di chiamata. Per ulteriori informazioni, consultare la Outbound Contact Deployment Guide.

Modalità di composizione	Descrizione
Predittiva	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate e stimare la disponibilità degli agenti. Consigliata per campagne ad alto volume e di basso valore.
GVP con chiamata predittiva	La regolazione si basa sull'ottimizzazione dei carichi di lavoro degli agenti nelle distribuzioni in cui le chiamate in uscita arrivano prima a GVP per il self-service. Una parte di queste chiamate in uscita (per i clienti che hanno selezionato l'opzione dei servizi gestiti da un agente in GVP) viene quindi passata a un gruppo di agenti. In questa modalità di composizione, si suppone che le chiamate in uscita passate per il servizio assistito da un agente attendano un po' nella coda il successivo agente disponibile. Questa modalità di composizione richiede il server SIP, anziché T-Server, per effettuare le chiamate in uscita e utilizza le applicazioni GVP VoiceXML per l'elaborazione delle chiamate con self-service. Importante Questa modalità di composizione è supportata da OCS a partire dalla release 8.1.2.
Predittiva con riassegnazione	Utilizzata solo con la modalità Matrice switching attiva. Le chiamate vengono effettuate automaticamente, in modo analogo alla modalità Predittiva.
Anteprima	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate solo quando un agente visualizza l'anteprima di un record di elenco chiamate e richiede manualmente di effettuare una chiamata. Consigliata per applicazioni a basso volume e di alto valore, in cui la proprietà individuale degli account costituisce la massima priorità.
Progressiva	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate solo quando è disponibile un agente. Consigliata per campagne a basso volume e di alto valore.
GVP con chiamata progressiva	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate quando è disponibile una porta GVP. Questa modalità di composizione richiede un server SIP, piuttosto che T-Server, per effettuare le chiamate in uscita e utilizza applicazioni VoiceXML per elaborare le chiamate.
Progressiva con riassegnazione	Utilizzata solo con la modalità Matrice switching attiva. Le chiamate vengono effettuate automaticamente, in modo analogo alla modalità Progressiva.
Anteprima interazione	Consente di effettuare chiamate "inviate" al desktop dell'agente utilizzando Interaction Server.