

GENESYS

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

Elenchi chiamate

4/30/2025

Elenchi chiamate

Gli elenchi chiamate sono tabelle di database con record contenenti una raccolta di numeri di telefono e altri dati relativi ai clienti e all'azienda. Gli elenchi chiamate vengono creati in Genesys Administrator Extension ed ereditano la propria struttura dal formato assegnato. Consultare la sezione relativa ai formati nel manuale Outbound Contact Deployment Guide. Vedere le informazioni aggiuntive relative agli elenchi chiamate nel manuale *Outbound Contact 8.1 Reference Manual*.

Un elenco chiamate deve contenere i campi obbligatori Genesys, ad esempio **Info contatto** e **Tipo info contatto**, ma può anche contenere campi personalizzati definiti dall'utente. Il nome della campagna, ad esempio, viene archiviato in un campo definito dall'utente specificato dall'opzione **Campo nome campagna**. Un campo definito dall'utente può anche servire da identificatore cliente per le richieste Non chiamare, come alternativa alla restrizione DNC (Do not call, Non chiamare) sul numero di telefono di un cliente.

È possibile aggiungere un numero illimitato di elenchi chiamate a una singola Campagna, nonché aggiungere o eliminare un elenco chiamate da una sessione di composizione in esecuzione per una campagna. È possibile assegnare una campagna a più Gruppi di campagne.

Visualizzazione degli elenchi chiamate

L'elenco **Elenchi chiamate** mostra gli elenchi chiamate disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Gli elenchi chiamate 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 sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello, fare clic sul Tenant che si desidera 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. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Fare clic su Raggruppa per per raggruppare gli oggetti in base a vari criteri.

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

Utilizzo degli Elenchi chiamate

Per creare un nuovo oggetto Elenco chiamate, 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—Consente di copiare un elenco chiamate
 - .
- **Sposta in**—Consente di spostare un elenco chiamate in un'altra struttura gerarchica.
- Abilitare o disabilitare gli elenchi chiamate.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere Gerarchia oggetti.

Fare clic sul nome di un elenco chiamate per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le opzioni e le autorizzazioni, nonché visualizzare le dipendenze.

Procedure: Creazione di oggetti Elenco chiamate

Steps

- 1. Fare clic su **Nuovo**.
- 2. Immettere le informazioni seguenti. 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 dell'elenco chiamate. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in un ambiente aziendale) o nel tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Una breve descrizione dell'elenco chiamate.
 - Accesso a tabella—L'accesso alla tabella a cui fa riferimento l'elenco chiamate. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - Accesso alla tabella registro—L'accesso alla tabella di tipo registro. Genesys consiglia di dedicare un singolo accesso alla tabella registro per tutti gli elenchi chiamate associati a una

campagna.

- **Filtro**—Il filtro da applicare a un dato elenco chiamate. Se specificato, il filtro deve essere associato allo stesso formato dell'accesso alla tabella.
- Ora chiamata da—Opzione non utilizzata a livello dell'elenco al momento. L'impostazione predefinita è 8:00.
- Ora chiamata a—Opzione non utilizzata a livello dell'elenco al momento. L'impostazione predefinita è 18:00.
- **Script**—La proprietà Script definisce l'oggetto Script, che contiene tutti gli attributi richiesti dallo script Agente. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione su come "allegare le informazioni degli script a eventi telefonici ed eventi utente OCS" nel manuale *Outbound Contact Reference Manual*.
- N. massimo di tentativi—II numero massimo di tentativi per chiamare un singolo record nell'elenco chiamate durante una campagna se un Trattamento associato a questa campagna determina la ricomposizione di uno specifico record. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere diverso da zero. 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**—Quando è selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
- 3. Fare clic su **Applica** per salvare l'elenco chiamate.
- 4. Per ciascun trattamento da associare all'elenco chiamate:
 - a. Fare clic sulla scheda **Trattamenti**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
 - b. Se necessario, accedere alla relativa cartella ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Per associare l'elenco chiamate a un trattamento esistente, selezionarlo dall'elenco Trattamenti.
 - Per associare l'elenco chiamate a un nuovo trattamento, fare clic sul + per creare il trattamento in questa cartella, quindi selezionarlo dall'elenco.
- 5. Per ogni Campagna da aggiungere all'elenco chiamate:
 - a. Fare clic sulla scheda Campagne, quindi fare clic su Aggiungi.
 - b. Se necessario, accedere alla relativa cartella ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Per aggiungere una campagna esistente a un dato elenco chiamate, selezionarla dall'elenco Campagne.
 - Per aggiungere una nuova campagna all'elenco chiamate, fare clic sul + per creare la campagna in questa cartella, quindi selezionarla dall'elenco.
- 6. Per ciascun formato da associare all'elenco chiamate:
 - a. Fare clic sulla scheda Formati, quindi fare clic su Aggiungi.

- b. Se necessario, accedere alla relativa cartella ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Per associare l'elenco chiamate a un formato esistente, selezionarlo dall'elenco dei formati.
 - Per associare l'elenco chiamate a un nuovo formato, fare clic sul + per creare il formato in questa cartella, quindi selezionarlo dall'elenco.
- 7. Dopo aver creato il gruppo di agenti, eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco chiamate.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e tornare alla scheda **Generale** dell'elenco chiamate.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.