



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

Kampanya Grupları

# Kampanya Grupları

Kampanya Grupları, **Arama Listeleri'nde** belirtilen hedeflere giden aramaları organize etmek ve yönetmek için otomatik yapılardır.

## Kampanya Gruplarını Görüntüleme

**Kampanya Grupları** listesi ortamınızdaki Kampanya Gruplarını gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

### Important

- Yapılandırma Yöneticisinde **Kampanya Grupları'nı** seçtiğinizde **Kampanyalar** listesi görüntülenir. **Kampanya Grupları** listesine erişmek için, önce bir Kampanya nesnesi ve daha sonra bir Kampanya Grupları klasörü seçmeniz gerekir.
- Devre dışı bırakılan Kampanya Grupları listede gri renkte görünür.

Yapılandırma Yöneticisi kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni ve ayrıcalıkları verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için büyüteç butonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Tek seferde birden fazla nesneyi seçmek veya seçimi kaldırmak için, **Seç** düğmesine tıklayın.

## Kampanya Gruplarıyla Çalışma

Yeni bir Kampanya Grubu nesnesi oluşturmak için, **Yeni** düğmesine tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini tıklayın. Bir veya daha fazla nesneyi silmek için, listedeki nesne(ler)in yanındaki onay kutusunu tıklayın ve **Sil**'e tıklayın. Ayrıca nesnenin üzerine tıklayarak ve daha sonra **Sil**'e tıklayarak bireysel olarak nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Kampanya Grubunu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Kampanya Grubunu taşıyın.
- Kampanya Gruplarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Kampanya Grubu adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

## Procedure: Kampanya Grubu Nesneleri Oluşturma

### Steps

1. **Kampanyalar** listesinde, Kampanya Grubu oluşturmak istediğiniz Kampanya nesnesini tıklayın.
2. Kampanya Grubu oluşturmak istediğiniz Kampanya Grubu dosyasını tıklayın.
3. **Yeni**'yi tıklayın.
4. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
  - **Ad**—[Kampanya@ KampanyaGrubu] biçiminde Kampanya Grubu adı. Bu değer Kampanya ve Grup alanları içeriğine göre otomatik olarak ayarlanır.
  - **Açıklama**—Kampanya Grubunun kısa bir açıklaması.
  - **Grup Türü**—Kampanya Grubu, Müşteri Temsilcisi, ya da Yer türü.
  - **Grup**—Bu Kampanya Grubu ile ilişkili Müşteri Temsilcisi Grubu veya Yer Grubu adı. Bu değer otomatik olarak atanır ve bunu değiştiremezsiniz.
  - **Çevirme Modu**—Bu Kampanya Grubunun Çevirme Modu adı.
  - **Ses Transferi Hedefi**—Aramaların ele alınmak için teslim edileceği yeri tanımlar.

### Important

DN Ses Transferi Hedefine ek olarak, bu müşteri temsilcisi veya yer grubunu içeren bir arama akışının bir parçası olabilecek herhangi bir ACD Sırası, Sanal Sıra, Yönlendirme Noktası, veya DN Servis Sayısının Müşteri Temsilcisi Grubu veya Yer Grubu nesnelерinin DN Kaynağı olarak belirtilmesi gerekir. Giden İletişim Sunucusunun (OCS) Bu DN'leri müşteri temsilcilerine sağlanan ancak OCS tarafından Kampanya Grubu adına verilmemiş "r;yabancı" giden ve gelen aramaları tanımlamak için, veya ACD DN Sırasının DN "r;aşım" olarak ayarlanıp ayarlanmadığına dair izlemesi gerekir.

- **Çalışma Modu**—Bir çalışma modu: **Elle** veya **Zamanlanmış**. Bu özellik yalnızca Önizleme çevirme modunda uygulanır.

- **Optimizasyon Yöntemi**—Akıllı arama modlarında doğrudan arama algoritmalarını optimize etme yöntemi. Bu yöntemler şunlardır: **Aracı Meşgul Faktörü**, **Ortalama Dağıtım Zamanı**, **Ortalama Bekleme Süresi**, **Aşırı Arama Oranı** ve **Maksimum Kazanç**.

### Important

**Ortalama Dağıtım Zamanı** yalnızca Akıllı GVP Arama Modu için ayarlanabilir.

- **Optimizasyon Hedefi %**—Optimizasyon yöntemi için hedef değer. Önceki alanda seçilen optimizasyon yöntemine bağlı ölçü birimi. Varsayılan değer 80'dir.
  - **Maksimum Sıra Boyutu**—Çevirici sırasında tutmak için kayıt sayısı. OCS, GVP Gücü veya Gönderme Önizleme ile çalışırken kullanılan bir iç sayaç. OCS çeviricinin arabelleğini daima belirtilen Maksimum Sıra Boyutu dahilinde tutmaya çalışır. Varsayılan değer 0'dır (sıfır).
  - **IVR Profili**—GVP EMPS IVR profilinde belirtilen IVR DBID Profili. OCS **ivr-profil-adi** seçeneği bu alanda belirtilen değeri kullanır.
  - **Etkileşim Sırası**—Giden Önizleme modu etkileşimlerini ele almak için bir İş Süreçleri geliştirirken Interaction Routing Designer tarafından **Betikler** bölümünde oluşturulan bir yapılandırma nesnesi.
  - **Santral Grubu DN**—Sadece Giden VoIP ortamında Giden İletişimini kullanıyorsanız gereklidir. Belirtildiyse, OCS giden ve gelen aramaların kökenindeki DN olarak bu DN'yi kullanır.
  - **Betik**—Müşteri Temsilcisi Betikleri tarafından gerekli tüm öznitelikleri içeren Betik nesnesi.
  - **Minimum Kayıt Önbellek Boyutu**—Bir kampanya için mevcut müşteri temsilcilerinin sayısı için, optimum kayıt önbellek boyutu ile birlikte, bir çarpan gibi davranan minimum kayıt önbellek boyutu. Varsayılan değer 4'dir.
  - **Optimum Kayıt Önbellek Boyutu**—Bir kampanya için mevcut müşteri temsilcilerinin sayısı için, minimum kayıt önbellek boyutu ile birlikte, bir çarpan gibi davranan optimum kayıt önbellek boyutu. Varsayılan değer 6'dir.
  - **Kanal Sayısı**—Bir Kampanya Grubunun gerçekleştirebileceği aramalar için maksimum bağlantı noktası sayısını tanımlar. En yüksek sayı şunlarda kullanılır: **Aşamalı**, **Tahmini**, **Tutma ile Aşamalı**, **Tutma ile Tahmini**, ve **Aşamalı GVP** arama modları. Varsayılan değer 10'dir.
  - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu Kiracı. Bu değer, nesne listesinde **Kiracı Dizini** alanında belirtilen Kiracı olarak otomatik ayarlanır.
  - **Durum Etkin**—Seçtiyseniz, nesnenin normal çalışma durumunda ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın kullanılabilir olduğunu gösterir.
5. **Bağlantılar** sekmesinde, bu Kampanya Grubunu çalıştırmak için gerekli olan tüm sunuculara (T-Sunucusu ve SIP Sunucusu dışında) tüm bağlantıları ekleyin. Bir bağlantı eklemek için **Ekle** düğmesine tıklayın. Açılır pencerede ya eklemek için bağlantıyı seçin ya da yeni bir bağlantı oluşturmak ve ardından eklemek için **+** ögesine tıklayın.
  6. **Kaydet**'e tıklayın.

## Arama Modları

Aşağıdaki tabloda listelenmiş birçok Giden İletişim arama modu vardır. İstedığınız zaman Aşamalı ve Tahmini arama modları arasında geçiş yapabilir ve optimize edilen parametreyi değiştirebilirsiniz. Genesys Administrator Extension'daki arama modunu ve optimize edilen parametreyi değiştirmek geçicidir. Bu sadece Kampanya durana veya ayarı değiştirene kadar sürer. Tahmini veya Aşamalı Arama modundan Önizleme Arama moduna değiştirmek için, Kampanya durdurulmalı ve yeniden başlatılmalıdır. Sadece Önizleme lisansı bu çevirme modunda OCS kullanımını sınırlar. Tüm arama modlarında Kampanyaları çalıştırmak için tam bir lisans gereklidir.

### Important

Kampanyanın arama modu ve optimize edilen parametreyi değiştirmek için yüklü olması gerekir.

Arama modu **Optimizasyon** parametreleri ve **Optimizasyon Hedefi** değeri alanlarındaki değerler ile bağlantılı olarak kullanılır.

Çevirme Modu:	Açıklama
<b>GVP Güç</b>	Arama isteklerini yayımlayarak arama gerçekleştirme. Daha fazla bilgi için, <a href="#">Giden İletişim Dağıtım Kılavuzu</a> 'na bakın.
<b>Öngörme</b>	Bir arama listesinden aramaları çağırır ve müşteri temsilcisi kullanılabilirliğini öngörür. Yüksek hacimli, düşük değerli Kampanyalar için önerilir.
<b>GVP Öngörme</b>	Kademe, dağıtımlarda giden çağrıların GVP self-servis için ilk vardığında, müşteri temsilcisi iş yüklerinin optimize edilmesine dayanmaktadır. Bu giden çağrılarının bir kısmı (GVP'de müşteri temsilcisi yardımcı hizmet seçeneğini seçen müşteriler için) ardından bir müşteri temsilcisi grubuna aktarılır. Bu çevirme modunda, müşteri temsilcisi yardımcı hizmet için aktarılan giden çağrılarının, bir sonraki müsait müşteri temsilcisi için bir süre sırada bekledikleri varsayılır.  Bu arama modu giden aramalar için T-Sunucu değil SIP Sunucu gerektirir, ve self servis arama işlemleri için GVP Ses XML uygulamalarını kullanır.
	<p><b>Important</b></p> <p>Bu arama modu 8.1.2 sürümünden başlayarak OCS tarafından desteklenmektedir.</p>
<b>Ele geçirme ile tahmini</b>	Sadece Aktif Anahtarlama Matrisi modu ile kullanılmalıdır. Aramalar Tahmini moduna benzer şekilde otomatik olarak aranır.
<b>Ön izleme</b>	Sadece bir müşteri temsilcisi arama listesi kaydını önizlediğinde ve elle bir aramanın gerçekleşmesini istediğinde aramayı arama listesinden çağırır.

<b>Çevirme Modu:</b>	<b>Açıklama</b>
	Hesapların bireysel mülkiyetinin yüksek öncelikli olduğu düşük hacimli, yüksek değerli uygulamalar için önerilir.
<b>Artma</b>	Aramalar yalnızca bir müşteri temsilcisi uygun olduğunda bir arama listesinden aramalıdır. Düşük hacimli, yüksek değerli Kampanyalar için önerilir.
<b>GVP Artma</b>	Bir GVP bağlantı noktası kullanılabilir olduğunda aramalar Arama Listesinden aramalıdır. Bu arama modu giden aramalar için T-Sunucu değil SIP Sunucu gerektirir, ve arama işlemleri için Ses XML uygulamalarını kullanır.
<b>Ele geçirme ile aşamalı</b>	Sadece Aktif Anahtarlama Matrisi modu ile kullanılmalıdır. Aramalar Aşamalı moduna benzer şekilde otomatik olarak aranır.
<b>Push Ön izlemesi</b>	Interaction Server kullanarak Müşteri Temsilcisinin masaüstüne "gönderilmiş" aramaları çevirir.