



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

Kampagnengruppen

Kampagnengruppen

Bei Kampagnengruppen handelt es sich um Strukturen für die Organisation und Verwaltung eines automatisierten Vorgangs, um Outbound-Gespräche an die in der **Anrufliste** angegebenen Ziele zu tätigen.

Anzeigen von Kampagnengruppen

In der Liste **Kampagnengruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Kampagnengruppen aufgeführt. Dabei werden sie hierarchisch nach Mandanten, Konfigurationseinheiten, Standorten und Ordnern sortiert. Um Objekte nach einer bestimmten Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie im Dropdown-Menü über der Liste den Hierarchietyp aus.

Wichtig

- Die Liste **Kampagnen** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **Kampagnengruppen** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **Kampagnengruppen** müssen Sie zunächst ein Kampagnenobjekt und dann einen Ordner für Kampagnengruppen auswählen.
- Deaktivierte Kampagnengruppen sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten Mandantenberechtigungen werden von Configuration Manager respektiert. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Ihnen Berechtigungen erteilt wurden.

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

- Geben Sie den Namen oder den Teilnamen eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
- Klicken Sie auf die Lupenschaltfläche, um den Filterbereich **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Mithilfe des Felds **Schnellfilter** können Sie die Mandantenliste filtern.

Durch Klicken auf eine Spaltenüberschrift werden die Listeneinträge sortiert. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Arbeiten mit Kampagnengruppen

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Kampagnengruppenobjekts auf **Neu**. Wenn Sie die Details zu

einem vorhandenen Objekt anzeigen oder bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Namen des Objekts oder auf das Kontrollkästchen neben dem Objekt und dann auf **Bearbeiten**. Wenn Sie ein oder mehrere Objekte löschen möchten, klicken Sie in der Liste auf das Kontrollkästchen neben den betreffenden Objekten und dann auf **Löschen**. Sie können auch einzelne Objekte löschen, indem Sie auf das betreffende Objekt und dann auf **Löschen** klicken. Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

- **Klonen**—Kopieren einer Kampagnengruppe.
- **Verschieben nach**—Verschieben einer Kampagnengruppe in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Kampagnengruppen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen einer Kampagnengruppe, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können Sie [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) festlegen und [Abhängigkeiten](#) anzeigen.

Procedure: Erstellen von Kampagnengruppenobjekten

Steps

1. Klicken Sie in der Liste **Kampagnen** auf das Kampagnenobjekt, in dem Sie eine Kampagnengruppe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den Ordner für Kampagnengruppen, in dem Sie eine Kampagnengruppe erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
 - **Name**—Der Name der Kampagnengruppe im Format [Kampagne@Kampagnengruppe]. Dieser Wert wird automatisch und in Abhängigkeit vom Inhalt der Felder "Kampagne" und "Gruppe" festgelegt.
 - **Beschreibung**—Eine kurze Beschreibung der Kampagnengruppe.
 - **Gruppentyp**—Der Typ der Kampagnengruppe, des Agenten oder des Arbeitsplatzes.
 - **Gruppe**—Der Name der Agentengruppe oder Arbeitsplatzgruppe, die mit dieser Kampagnengruppe verknüpft ist. Dieser Wert wird automatisch festgelegt und kann nicht geändert werden.
 - **Wählmodus**—Der Name des Wählmodus für diese Kampagnengruppe.
 - **Ziel für Voice-Transfer**—Legt fest, wohin Anrufe zur Bearbeitung geleitet werden sollen.

Wichtig

Zusätzlich zu der Ziel-DN für den Voice-Transfer müssen alle DN's für ACD-Warteschlangen, virtuelle Warteschlangen, Routing-Punkte oder Servicenummern, die möglicherweise Teil eines Anrufprozesses für diese Agenten- oder Arbeitsplatzgruppe sind, als Ursprungs-DN der Agentengruppen- oder Arbeitsplatzgruppenobjekte angegeben werden. Outbound Contact Server (OCS) überwacht diese DN's zur Identifikation "fremder" ein- oder ausgehender Anrufe, die an Agenten geleitet werden, aber nicht durch OCS im Auftrag der Kampagnengruppe ausgegeben wurden, oder wenn die ACD-Warteschlangen-DN als "Überlauf"-DN konfiguriert wurde.

- **Betriebsmodus**—Ein Betriebsmodus: **Manuell** oder **Geplant**. Diese Eigenschaft ist nur für den Vorschau-Wählmodus relevant.
- **Optimierungsmethode**—Eine Methode zur Optimierung von Direktwählalgorithmen in den Predictive-Wählmodi. Diese Methoden umfassen Folgendes: **Agent-Belegt-Faktor**, **Durchschnittliche Verteilungszeit**, **Durchschnittliche Wartezeit**, **Überwahlrate** und **Maximale Verstärkung**.

Die

Wichtig

Durchschnittliche Verteilungszeit kann nur für den Predictive GVP-Wählmodus definiert werden.

- **Optimierungsziel %**—Der Zielwert für die Optimierungsmethode. Die Maßeinheit, abhängig von der im vorhergehenden Feld ausgewählten Optimierungsmethode. Die Standardeinstellung ist 80.
- **Maximale Warteschlangengröße**—Die Anzahl der Datensätze, die in der Dialer-Warteschlange gehalten werden. Es handelt sich um einen internen Zähler, der zum Einsatz kommt, wenn OCS mit dem Modus "Power GVP" oder "Push-Vorschau" ausgeführt wird. OCS versucht, den Dialer-Puffer stets bis zur angegebenen maximalen Warteschlangengröße gefüllt zu halten. Die Standardeinstellung ist 0 (null).
- **IVR-Profil**—Die IVR-Profil-DBID, die im GVP-EMPS-IVR-Profil definiert wird. Der in diesem Feld angegebene Wert wird von der OCS-Option **ivr-profile-name** verwendet.
- **Interaktionswarteschlange**—Ein Konfigurationsobjekt, das im Abschnitt **Skripts** von Interaction Routing Designer erstellt wird, wenn ein Business-Prozess zur Verarbeitung von Interaktionen für den Outbound-Vorschaumodus entwickelt wird.
- **Leitungsgruppen-DN**—Nur erforderlich, wenn Outbound Contact in einer Outbound-VoIP-Umgebung verwendet wird. Falls angegeben, verwendet OCS diese DN anstelle der DN, von der aus- und eingehende Anrufe stammen.
- **Skript**—Das Skriptobjekt, das alle für Agent Scripting erforderlichen Attribute enthält.
- **Minimale Datensatzpuffergröße**—Die Mindestgröße des Datensatzpuffers, die gemeinsam mit der optimalen Datensatzpuffergröße als Multiplikator für die Anzahl der für eine

Kampagne verfügbaren Agenten fungiert. Die Standardeinstellung ist 4.

- **Optimale Datensatzpuffergröße**—Die optimale Datensatzpuffergröße, die gemeinsam mit der minimalen Datensatzpuffergröße als Multiplikator für die Anzahl der für eine Kampagne verfügbaren Agenten fungiert. Die Standardeinstellung ist 6.
 - **Kanalanzahl**—Legt die maximale Anzahl an Kanälen von Ports fest, die eine Kampagnengruppe zum Durchführen von Anrufen verwenden kann. Dieses Maximum wird bei folgenden Modi verwendet: **Progressive**, **Predictive**, **Progressive mit Reservierung**, **Predictive mit Reservierung** sowie **Progressive GVP**. Die Standardeinstellung ist 10.
 - **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, der in der Objektliste im Feld **Mandantenverzeichnis** angegeben wurde.
 - **Status "Aktiviert"**—Wenn aktiviert, gibt dies an, dass sich das Objekt im regulären Arbeitsstatus befindet und ohne Einschränkungen verwendet werden kann.
5. Auf der Registerkarte **Verbindungen** werden alle Verbindungen zu allen erforderlichen Servern (außer T-Server oder SIP-Server) zur Durchführung der betreffenden Kampagnengruppe hinzugefügt. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine Verbindung hinzuzufügen. Wählen Sie im Popup-Fenster die hinzuzufügende Verbindung aus, oder klicken Sie auf **+**, um eine neue Verbindung zu erstellen, und fügen Sie die neue Verbindung dann hinzu.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wählmodi

Outbound Contact verfügt über zahlreiche Wählmodi, die in der nachstehenden Tabelle aufgeführt sind. Sie können jederzeit zwischen den Wählmodi "Progressive" und "Predictive" umschalten sowie den optimierten Parameter ändern. Änderungen des Wählmodus und des optimierten Parameters in Genesys Administrator Extension sind temporär. Sie sind nur so lange wirksam, bis die Kampagne angehalten wird oder die Einstellungen geändert werden. Zum Wechseln des Wählmodus von "Predictive" oder "Progressive" zu "Vorschau" muss die Kampagne angehalten und neu gestartet werden. Eine "Nur Vorschau"-Lizenz begrenzt den Einsatz von OCS auf diesen einen Wählmodus. Um Kampagnen in allen Wählmodi ausführen zu können, ist eine vollständige Lizenz erforderlich.

Wichtig

Zum Ändern des Wählmodus und des optimierten Parameters muss die Kampagne geladen sein.

Der Wählmodus wird in Verbindung mit den Werten in den Feldern **Optimierungsparameter** und **Optimierungszielwert** verwendet.

Wählmodus	Beschreibung
Power GVP	Anrufe werden durch die Ausgabe von Anruferforderungen gewählt. Weitere Informationen finden Sie im Outbound Contact Deployment Guide .
Predictive	Wählt Anrufe aus einer Anrufliste und sagt die Agentenverfügbarkeit vorher. Empfohlen für Kampagnen mit hohen Volumina und niedrigen Werten.
Predictive GVP	<p>Die Zuordnung erfolgt entsprechend der Optimierung von Agentarbeitsaufkommen in Implementierungen, in denen ausgehende Anrufe zuerst zur Selbstbearbeitung bei GVP eingehen. Ein Teil dieser ausgehenden Anrufe (für Kunden, die die agentgestützte Serviceoption in GVP ausgewählt haben) wird dann an eine Agentengruppe weitergeleitet. In diesem Wählmodus wird davon ausgegangen, dass ausgehende Anrufe, die für agentgestützten Service weitergeleitet wurde, in der Warteschlange bleiben, bis wieder ein Agent verfügbar ist.</p> <p>Für diesen Wählmodus ist SIP-Server statt T-Server zum Platzieren von ausgehenden Anrufen erforderlich, und es werden GVP Voice XML-Anwendungen für die Selfservice-Rufverarbeitung verwendet.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig Dieser Wählmodus wird von OCS ab Version 8.1.2 unterstützt.</p> </div>
Predictive mit Reservierung	Wird nur im Modus "Active Switching Matrix" verwendet. Anrufe werden automatisch gewählt, ähnlich wie beim Modus "Predictive".
Vorschau.	Wählt nur dann Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein Agent eine Vorschau für einen Anruflistendatensatz anzeigt und manuell einen Anruf anfordert. Empfohlen für Anwendungen mit niedrigen Volumina und hohen Werten, bei denen die individuelle Verantwortung für Konten die höchste Priorität darstellt.
Progressive.	Wählt nur dann Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein Agent verfügbar ist. Empfohlen für Kampagnen mit niedrigen Volumina und hohen Werten.
Progressive GVP	Wählt Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein GVP-Port verfügbar ist. Für diesen Wählmodus ist SIP-Server statt T-Server zum Platzieren von ausgehenden Anrufen erforderlich, und es werden Voice XML-Anwendungen für die Rufverarbeitung verwendet.
Progressive mit Reservierung	Wird nur im Modus "Active Switching Matrix" verwendet. Anrufe werden automatisch gewählt, ähnlich wie im Modus "Progressive".
Push-Vorschau.	Wählt Anrufe, die mit Interaction Server per "Push"-

Wählmodus	Beschreibung
	Funktion zum Desktop des Agenten gelangen.