



Avaya Aura[®] Contact Center 管理 - 客户端 管理

Release 6.2
NN44400-611
03.02
2011 年 8 月

保留所有权利。

声明

我们已尽了最大努力来确保本文档中的信息在印制时是全面、准确的，因此 Avaya 对任何错误概不负责。Avaya 保留对本文档信息进行更改和更正的权利，也没有义务将这样的改变通知任何人或机构。

文档免责声明

“文档”表示由 Avaya 以各种介质发布的信息，可能包含产品信息、操作说明以及性能规格，通常由 Avaya 提供其产品用户使用。文档不包括市场营销材料。除 Avaya 对本文档原版本所作的修改、添加或删除外，Avaya 对于任何其他形式的修改、添加或删除概不负责。对于最终用户在一定程度上对本文档所作的修改、添加或删除所造成的或相关的全部赔偿、诉讼、要求及判决，客户和/或最终用户均同意给予赔偿，并保证 Avaya、Avaya 的业务代表、服务方及员工不受伤害。

链接免责声明

Avaya 对本网站中或 Avaya 提供的文档中引用的任何链接网站的内容或可靠性概不负责。Avaya 不负责这些网站上提供的信息、声明或内容的准确性，也没有必要对其中描述或提供的产品、服务或信息表示认可。Avaya 不保证这些链接一直有效，因为我们无法控制所链接的页面是否可用。

保修

Avaya 对其硬件和软件（“产品”）提供有限保修。请参照销售协议制定有限保修条款。此外，在保修期内，以下 Avaya 支持网站为 Avaya 客户和其他方提供 Avaya 的标准保修语言以及有关本产品支持的信息：<http://support.avaya.com>。请注意，如果您的产品购自美国和加拿大以外地区的 Avaya 授权经销商，保修应由该 Avaya 经销商提供而非由 Avaya 提供。

许可

有关软件的许可条款，请浏览 Avaya 网址：[HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO/](http://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO/)。根据与 Avaya 或 Avaya 授权分销商的商业协议，这些条款适用于下载、使用和/或安装 Avaya 软件的任何人，或从 Avaya 公司、Avaya 任何附属机构、或 Avaya 授权分销商（如适用）购买软件的任何人。如果软件并非购自 AVAYA、AVAYA 附属公司或 AVAYA 授权经销商，除非 AVAYA 以书面形式另行同意，否则 AVAYA 不向其提供本许可，而且 AVAYA 保留对您或未经许可使用或出售本软件的任何人提起诉讼的权利。通过安装、下载或使用软件，或授权他人安装、下载或使用软件，您、代表您自己及您为其安装、下载或使用软件的实体（下面与“您”和“最终用户”的简称互换使用）同意这些条款和条件，您和 Avaya Inc. 或适当的 Avaya 附属机构（“AVAYA”）之间构成有约束力的合同。

版权所有

除非另有明确声明，否则不得使用本网站上的材料和 Avaya 提供的文档和产品。本网站上的所有内容以及 Avaya 提供的文档和产品，包括内容的挑选、安排和设计，均归 Avaya 或其被认可人所有并受版权和其他知识产权法保护，包括与数据库保护相关的特殊权利。除非获得 Avaya 明确授权，否则您不能以任何方式部分或全部修改、复制、转载、再版、上传、发布、传输或分发任何内容，包括任何代码和软件。未经 Avaya 书面明确同意而擅自转载、传输、传播、存储和/或使用可能会触犯适用法律而构成刑事及民事犯罪。

第三方组件

“产品”中包含的特定软件程序的全部或部分可能包含根据第三方协议（“第三方组件”）发行的软件，其中可能包括一些条款，可以增加或限制使用该“产品”的特定部分的权限（“第三方条款”）。有关已分发 Linux 操作系统源代码的信息（适用于已分发 Linux 操作系统源代码的产品），以及有关标识第三方组件的版权持有人和适用的第三方条款的信息，请从 Avaya 支持网站上获取：<http://support.avaya.com/Copyright>。

商标

本网站中以及 Avaya 提供的文档和产品中显示的商标、徽标和服务标志（“标志”）是 Avaya、其附属公司或其他第三方的注册或未注册商标。未经 Avaya 或可能拥有商标的第三方的书面同意，任何人不得擅自使用这些商标。未经 Avaya 或相应第三方的明确书面许可，本网站、文档和产品中包含的任何内容均不应解释为授予（通过暗示、禁止反言或其他形式）此类标志的任何许可或权利。

Avaya 是 Avaya Inc. 的注册商标。

所有非 Avaya 商标均为其各自所有者的财产，而“Linux”是 Linus Torvalds 的注册商标。

下载文档

有关文档的最新版本，请参阅 Avaya 支持网站：<http://www.avaya.com/support>

联系 Avaya 支持中心

Avaya 为您提供用于报告问题或就您的产品咨询的电话号码。美国支持中心的电话号码为 1-800-242-2121。其他支持中心电话号码，请查看 Avaya 支持网站：<http://support.avaya.com>。

目录

第 1 章: 此版本中的新增功能	9
功能.....	9
座席问候语.....	9
座席模板和座席配置文件.....	10
呼叫路由增强.....	10
根据待机 CCMS 的历史报告.....	11
图形历史报告.....	11
分类的筛选器.....	11
Communication Manager 服务器报告.....	12
其他.....	12
调整结构后的 CCMA 内容.....	12
第 2 章: 简介	13
第 3 章: CCMA 客户端操作	15
下载最新文档到 CCMA 服务器.....	15
第一次登录到 CCMA.....	17
退出 CCMA.....	18
打开“连接状态”窗口.....	18
使用审计追踪.....	19
配置审计追踪大小.....	19
第 4 章: 系统配置和管理	21
添加服务器.....	21
将服务器与 联络中心管理服务器 关联.....	24
删除服务器.....	24
刷新您的服务器.....	25
编辑服务器.....	26
第 5 章: 联络中心配置	27
第 6 章: 联络中心配置基础知识	29
第 7 章: 联络中心配置	31
登录到 CCMA 进行配置.....	31
第 8 章: 活动代码	33
配置活动代码.....	33
编辑活动代码.....	35
删除活动代码.....	35
第 9 章: 座席问候语	37
配置座席问候语.....	37
删除座席问候语.....	38
第 10 章: 座席模板和座席配置文件	41
添加模板.....	42
编辑座席模板.....	44
删除座席模板.....	45
添加座席配置文件.....	45
编辑座席配置文件.....	47
删除座席配置文件.....	49

第 11 章: 呼叫表示类别	51
创建呼叫表示类别.....	51
删除呼叫表示类别.....	55
创建多重技能呈现等级.....	55
删除多重技能呈现等级.....	58
第 12 章: 呼叫记录和质量监控服务器详细信息	61
配置联系记录和质量监控 URL.....	61
第 13 章: 受控目录号码	63
配置和获取 CDN (路由入口)	63
配置和获取开放队列 CDN (路由入口)	65
配置和获取 CDN (路由入口) 启动板.....	67
配置和获取 SIP CDN (路由入口)	69
取消获取 CDN (路由入口)	72
删除 CDN (路由入口)	72
第 14 章: 联系类型	75
编辑联系类型.....	76
第 15 章: 拨入号码识别服务	79
配置 DNIS.....	79
配置 DNIS 启动板.....	81
第 16 章: 公式	83
创建自定义公式.....	83
编辑或查看公式.....	86
第 17 章: 全局设置	87
配置全局设置.....	87
第 18 章: 历史统计	91
集成报告.....	91
配置历史统计.....	92
第 19 章: IVR ACD-DN	95
配置和获取 IVR ACD-DN.....	95
第 20 章: 媒体服务器	97
添加媒体服务器.....	97
第 21 章: 媒体服务与路由	99
添加媒体服务.....	99
将路由与媒体服务关联.....	101
从媒体服务删除路由.....	102
删除媒体服务.....	102
第 22 章: 多重技能呈现等级	105
创建多重技能呈现等级.....	105
删除多重技能呈现等级.....	108
第 23 章: 网络通信参数	111
第 24 章: 话机显示	113
配置电话显示.....	113
第 25 章: 话机和语音端口	115
配置和获取电话或语音端口.....	115
第 26 章: 实时统计	119

配置实时统计收集.....	119
第 27 章: 路由.....	123
配置和获取路由.....	123
第 28 章: 技能组.....	127
添加本地技能组.....	130
第 29 章: 门限值类别.....	133
创建门限值类别.....	134
第 30 章: 配置工具操作步骤.....	137
下载配置工具电子表格.....	138
在配置工具电子表格中输入数据.....	139
验证配置工具电子表格中的数据.....	139
修正配置工具电子表格中的无效条目.....	140
上传配置工具电子表格中的数据.....	141
记录上传结果.....	142
下载数据到配置工具电子表格.....	143
第 31 章: 联络中心管理.....	145
第 32 章: 联络中心管理基础知识.....	147
第 33 章: 联络中心管理配置.....	155
“联络中心管理”配置操作步骤的先决条件.....	156
导航.....	156
登录到 CCMA 进行管理.....	156
第 34 章: 主管.....	159
添加主管.....	159
向基于 TDM 的联络中心添加主管.....	163
删除主管.....	167
修改主管详细信息.....	168
第 35 章: 座席.....	169
添加座席.....	170
向基于 TDM 的联络中心添加座席.....	175
添加主管/座席.....	180
创建批量导入文件.....	181
添加多个座席、主管或主管/座席.....	184
创建座席/主管分配.....	185
删除座席.....	186
修改座席详细信息.....	187
复制座席属性.....	188
搜索座席.....	189
按技能组搜索座席.....	190
按主管搜索座席.....	191
跨多个服务器搜索座席.....	192
跨多个服务器按技能组搜索座席.....	193
第 36 章: 技能组.....	195
创建技能组分配.....	195
第 37 章: 分配.....	199
取消计划的分配.....	201
创建重置分配.....	201

创建主管分配.....	202
立即运行分配.....	203
将座席分配到技能组.....	204
将座席分配到主管.....	205
复制分配.....	206
删除分配.....	207
查看计划的分配.....	208
第 38 章: 访问和分区管理.....	209
第 39 章: 访问和分区管理基础知识.....	211
第 40 章: 访问和分区管理配置.....	213
登录到 CCMA 访问和分区管理.....	213
第 41 章: 访问类别.....	215
创建访问类别.....	217
编辑访问类别.....	218
为用户分配访问类别.....	219
查看分配到访问类别的用户.....	220
删除访问类别.....	221
第 42 章: 报告组.....	223
创建报告组.....	224
删除报告组.....	225
第 43 章: 标准分区和报告座席.....	227
将标准分区分配到用户.....	230
查看分配到分区的用户.....	232
编辑用户属性.....	232
从用户删除分区.....	235
第 44 章: 用户定义的分区分区.....	237
创建用户定义的分区分区.....	239
编辑用户定义的分区分区.....	242
将用户定义的分区分区分配给用户.....	242
删除用户定义的分区分区.....	243
第 45 章: 联络中心 Manager Administration 用户.....	245
创建 CCMA 用户.....	246
将本地 UCM 帐户与现有 CCMA 帐户关联.....	250
将外部帐户与现有 CCMA 帐户关联.....	254
复制现有 CCMA 用户的属性.....	257
删除 CCMA 用户.....	258
取消分配用户.....	258
为用户分配主管/报告座席组合.....	259
配置主管或主管/座席.....	260
第 46 章: 紧急帮助.....	265
启动紧急帮助显示.....	265
打印紧急帮助显示.....	266
导出紧急帮助显示.....	266
查看导出的紧急帮助显示.....	267
删除导出的紧急帮助显示.....	267
第 47 章: 外拨配置.....	269

登录到 CCMA 进行外拨.....	270
定义活动设置.....	271
添加时区.....	278
更新时区.....	279
删除时区.....	280
从文本文件导入呼叫数据.....	280
从 ODBC 数据库导入呼叫数据.....	282
从现有活动导入呼叫数据.....	283
手动添加呼叫数据.....	284
验证电话号码或代码.....	285
插入文本.....	285
删除文本.....	286
替换文本.....	287
拆分电话号码.....	288
添加区号和国际代码.....	289
检查字段的长度.....	290
检查字母字符.....	291
检查值.....	291
检查重复的呼叫数据.....	292
检查客户匹配.....	293
比较呼叫数据与“请勿呼叫”列表.....	294
将技能组分配到外拨活动呼叫.....	295
打印新活动的摘要.....	296
激活活动.....	296
将呼叫数据添加到现有活动.....	297
更改活动设置.....	298
暂停活动.....	299
取消活动.....	300
重新开始活动.....	300
监控活动进度和结果.....	301
打印现有活动的摘要.....	302
创建新的座席脚本.....	302
从现有脚本创建座席脚本.....	304
添加处理代码.....	305
更新处理代码.....	307
删除处理代码.....	307
在导出的数据中包括 UTF-8 字符.....	308
导出手动输入的呼叫数据.....	308
导出活动摘要数据.....	309
导出活动呼叫数据.....	310
第 48 章: 通信控制工具包.....	313
第 49 章: 通信控制工具包资源基础知识.....	315
第 50 章: 通信控制工具包资源配置.....	317
使用 CCMA 登录到通信控制工具包 Web 管理.....	317
登录到知识员工的 通信控制工具包 Web 管理.....	318
第 51 章: 通信控制工具包用户.....	319
添加用户.....	319

删除用户.....	320
添加用户组.....	320
删除用户组.....	321
将用户分配到用户组.....	321
第 52 章: 通信控制工具包终端.....	323
添加终端.....	324
删除终端.....	325
将终端分配到用户或用户组.....	325
添加终端组.....	326
删除终端组.....	326
将终端分配到终端组.....	326
将终端组分配到用户或用户组.....	327
第 53 章: 通信控制工具包 地址.....	329
添加地址.....	329
删除地址.....	330
添加地址组.....	330
删除地址组.....	331
将地址分配到地址组.....	331
将地址分配到终端.....	332
将地址分配到用户或用户组.....	332
第 54 章: 通信控制工具包工作站.....	333
添加工作站.....	333
删除工作站.....	334
将工作站分配到终端.....	334
第 55 章: 通信控制工具包 网络 IVR.....	335
添加网络 IVR.....	335
删除网络 IVR.....	336
第 56 章: 通信控制工具包提供程序.....	337
配置 Avaya Communication Server 1000 服务提供程序.....	338
第 57 章: 通信控制工具包 多点热线.....	341
配置多点热线（座席漫游）.....	341
第 58 章: 呼叫记录和质量监控.....	343
启动 CRQM 应用程序.....	343
索引.....	345

第1章: 此版本中的新增功能

以下部分详细介绍 Avaya Aura® CCMA - 客户端管理 (NN44400-611) (6.2 版) 中的新增功能。

导航

- [功能](#) 在第 9 页上
- [其他](#) 在第 12 页上

功能

有关功能更改的信息，请参阅以下部分。

- [座席问候语](#) 在第 9 页上
- [座席模板和座席配置文件](#) 在第 10 页上
- [Call Center Elite 集成](#) 在第 10 页上
- [呼叫路由增强](#) 在第 10 页上
- [根据待机 CCMS 的历史报告](#) 在第 11 页上
- [图形历史报告](#) 在第 11 页上
- [分类的筛选器](#) 在第 11 页上
- [Communication Manager 服务器报告](#) 在第 12 页上

座席问候语

Avaya Aura® Contact Center 6.2 版 引入了“座席问候语”，作为启用了 SIP 的联络中心中的一项功能。（联络中心继续支持基于 TDM 的系统上的旧“座席问候语”产品。）座席可以使用此功能问候呼叫联络中心的客户。此功能确保座席在两次呼叫之间获得休息，同时也确保在座席的一天里应答每个呼叫时都能以相同的语音质量来问候客户。座席问候语为座席提供了为呼叫作准备的时间。座席可以录制他们的问候语消息，每次呼叫者呼入联络中心时自动播放该消息。座席也可以自定义特定于时段问候语，例如上午、下午或晚上。

座席模板和座席配置文件

Avaya Aura® Agent Desktop 支持从 Call Center Elite 中进行语音联系。座席配置文件支持 Call Center Elite 上座席的语音配置。为了使用座席配置文件，配置 Contact Center Multimedia 使用 Call Center Elite。当您将 Contact Center Multimedia (CCMM) 服务器添加到 CCMA 时，您可以在 Agent Desktop 上启用 Call Center Elite 环境。

默认模板中包含座席的基本设置。座席模板继承了默认模板的属性。您可以更改默认属性，从而提供了为每个座席使用特殊设置的灵活性。

为座席分配一个模板将创建该特定座席的配置文件。然后，您可以根据座席的要求自定义配置文件，而且对配置文件所做的更改特定于座席。当座席登录到 Agent Desktop 时，座席的配置文件确定对 Agent Desktop 应用的设置。

模板从其父模板继承属性。模板中的继承采用树状结构。Agent Desktop 支持从默认模板进行最多五个级别的继承。

您可以为座席分配多个配置文件，并为座席选定首选配置文件。座席使用首选配置文件登录到 Agent Desktop，所用的配置文件将确定对 Agent Desktop 应用的设置。

有关座席模板的详细信息，请参阅[座席模板和座席配置文件](#) 在第 41 页上。

Call Center Elite 集成

Avaya Aura® Contact Center 6.2 版为基于语音的 Avaya Aura® Call Center Elite 联络中心提供了多媒体补充。通过为 Avaya Aura® Call Center Elite 联络中心添加 Avaya Aura® Contact Center 多媒体功能，增加了与客户之间沟通渠道的数量，提供了更大的灵活性，且经济高效。与纯语音的座席相比，启用了多媒体的座席的效率更高，响应更快，机动且更加经济高效。

有关如何集成 Call Center Elite 的详细信息，请参阅[添加服务器](#) 在第 21 页上。

呼叫路由增强

Avaya Aura® Contact Center 包括三个呼叫路由增强。“增强预期等待时间”增强能够更准确地测量预期等待时间 (EWT) 脚本内部参数中的等待时间。您可以在“全局设置”中选择现有的“NES EWT”或“增强 EWT”。

服务水平路由 (SLR) 和服务等级管理 (SLM) 增强则减少了呼叫者经历的等待时间。这些增强使联络中心管理员能够轻松设定和达到技能组上的服务水平门限值。这些增强类似于与 Avaya Call Center Elite 配合使用的 Business Advocate 产品。

服务水平路由是一种增强的路由策略。它最大限度减少了所经历的等待时间超过技能组目标值的呼叫者的数量。它在选择要路由到可用座席的下一个排队联系时，会考虑到技能组的目标服务水平门限值。

服务等级管理 (SLM) 则通过自动将待机优先级技能组分配给保留座席，使他们能够处理等待中的联系，进一步减少呼叫者等待时间。当技能组“预期等待时间 (EWT)”超过它的目标服务水平 (TSL) 时，激活该技能组分配。当技能组 EWT 降低到低于 TSL 时，从保留座席中删除该技能组。管理员可以将座席分配到启用了 SLM 的待机技能组。这些座席不会出现在实时显示 (RTD) 中。在正常的路由情形中，这些座席不会接听其待机技能组中的任何呼叫，即使他们空闲也如此。但是，SLM 只会逐个将呼叫路由到座席，座席技能组分配不会更改。

有关详细信息，请参阅[技能组](#) 在第 127页上和[配置全局设置](#) 在第 87页上。

根据待机 CCMS 的历史报告

Avaya Aura® Contact Center 6.2 版 允许您根据待机服务器上的数据来记录和创建历史报告。使用待机服务器上的数据可最小化报告生成过程中对活动服务器的干扰。

您可以在“全局设置”窗口中配置此选项。要配置该选项，必须在您的联络中心中配置高可用性，并且启用阴影处理。

如果待机服务器出现故障，则自动从主服务器提取历史报告统计。

有关详细信息，请参阅[配置全局设置](#) 在第 87页上。

图形历史报告

Avaya Aura® Contact Center 6.2 版 包含新的历史报告。联系类型和技能组历史报告都采用图形形式。在联络中心 Manager Administration 应用程序的“历史报告”区域，您可以配置单站点和联网报告。

每个图形报告下的图例显示了图形中与门限值相比较所呈现的信息。如果没有历史统计可用，该图形不会显示报告时间的信息。

有关历史报告的详细信息，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 绩效管理 (NN44400-710)*。

分类的筛选器

CCMA 中的所有实时报表都使用筛选器来允许您快速选择要显示的信息。筛选器按“可用”和“可供选择的筛选器”分组。

Communication Manager 服务器报告

在 Avaya Aura® Contact Center 6.2 版中，您现在可以报告 Communication Manager 服务器上配置的座席。要包括 Communication Manager 服务器上的座席以及多媒体座席，您可以将服务器和座席配置添加到 联络中心 Manager Server。

有关配置座席的详情，请参阅[座席](#) 在第 169页上。

其他

有关其他更改的信息，请参阅以下部分。

[调整结构后的 Contact Center Manager Administration 内容](#) 在第 12页上

调整结构后的 CCMA 内容

本书中的 CCMA (CCMA) 概念及操作步骤内容的结构现在已进行了调整，能够为 CCMA 操作步骤提供更好的概念上下文。

第2章: 简介

Avaya Aura® CCMA - 客户端管理 (NN44400-611) 包含使用 CCMA 应用程序所需要的操作步骤。

先决条件

- 阅读 *Avaya Aura® Contact Center 概述* (NN44400-111)。
- 阅读 *Avaya Aura® Contact Center 基础知识* (NN44400-110)。
- 安装 Avaya Aura® Contact Center 6.2 版软件。有关详情, 请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 安装* (NN44400-311)。
- 调试联络中心服务器和客户端。有关详情, 请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 调试* (NN44400-312)。

导航

- [Contact Center Manager Administration 客户端操作](#) 在第 15页上
- [系统配置和管理](#) 在第 21页上
- [联络中心配置](#) 在第 27页上
- [联络中心管理](#) 在第 145页上
- [访问和分区管理](#) 在第 209页上
- [紧急帮助](#) 在第 265页上
- [外拨配置](#) 在第 269页上
- [通信控制工具包](#) 在第 313页上
- [呼叫记录和质量监控](#) 在第 343页上

第3章: CCMA 客户端操作

此部分描述操作 CCMA (CCMA) 客户端的操作步骤。

先决条件

确保您拥有用来访问 CCMA 的用户名和密码。

导航

- [下载最新文档到 Contact Center Manager Administration 服务器](#) 在第 15页上
- [第一次登录到 CCMA](#) 在第 17页上
- [退出 Contact Center Manager Administration](#) 在第 18页上
- [打开“连接状态”窗口](#) 在第 18页上
- [使用审计追踪](#) 在第 19页上
- [配置审计追踪大小](#) 在第 19页上

下载最新文档到 CCMA 服务器

先决条件

在客户端上下载 Adobe Acrobat Reader 以打开 CCMA 服务器中的文档。

关于此任务

由于客户文档定期更新，您必须从 Avaya 支持网站下载最新版本的文档到“文档”文件夹，确保您拥有最新的信息。

直接通过“帮助”菜单下载与 CCMA 服务器相关的文档。您必须将指南复制到 CCMA 服务器上的“文档”文件夹中。

过程

- 1 启动您的 Web 浏览器。
- 2 浏览到 www.avaya.com/support。
- 3 在相应的框中，键入您的 Avaya 用户名和密码。
- 4 按 **Enter** 键。
- 5 单击**客户联系**。
- 6 单击 联络中心管理服务器。
- 7 找到文档横幅，单击**显示全部**。
- 8 在**筛选这些结果**下面，从**所有发行版本**列表中，选择 6.2 版。
- 9 单击**应用筛选器**。
- 10 选择您可以从 CCMA 访问的文档。
 - 联络中心 Manager Administration-客户端管理.pdf
 - 联络中心基础知识.pdf
 - 联络中心绩效管理.pdf
 - 联络中心绩效管理数据词典.pdf
 - 联络中心配置-Orchestration Designer 应用程序开发.pdf
- 11 将文档复制到 CCMA 服务器上的文档文件夹中：
<安装目录>:Avaya\联络中心\Manager Administration\Apps\documentation\guides
- 12 更改已下载文件的名称，以匹配[步骤 10](#) 在第 16 页上中所列的文件名。

变量定义

变量	值
<安装目录>	CCMA 安装驱动器。 安装人员在安装过程中选择该位置。

第一次登录到 CCMA

先决条件

- 安装 CCMA 服务器。请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 安装* (NN44400-311)。
- 调试 CCMA 服务器。请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 调试* (NN44400-312)。

关于此任务

登录到“配置”以配置和管理您的 联络中心管理服务器。

如果是第一次登录到 CCMA，您必须以默认管理员 (webadmin) 身份登录。出于安全原因，Avaya 强烈建议您在首次登录到应用程序后更改默认密码。CCMA 用户密码可以只包含英语字符和特殊字符。

如果您使用了与校园驻留在一起的“高可用性”解决方案，Avaya 建议您使用驻留在一起的 CCMS 和 CCMA 服务器的托管名称或托管 IP 地址登录到 CCMA Web 客户端。如果活动应用程序或服务器出现故障，CCMA 客户端 Web 浏览器继续使用该托管名称和托管 IP 地址，您可以继续工作而不会中断。

过程

- 1 启动 Internet Explorer。
- 2 在地址框中，键入 CCMA 服务器的 URL。默认 URL 为 `http://<服务器名称>`；其中 <服务器名称> 是 CCMA 服务器的计算机名称。
如果您的站点没有使用 Internet 信息服务 (IIS) 的默认端口，CCMA 服务器的 URL 为 `http://<服务器名称>:<端口号>`，其中 <服务器名称> 是 CCMA 服务器的计算机名称，<端口号> 是 IIS 中 CCMA 站点的端口。例如，`http://ccma:81`。

重要提示：

不要在“地址”框中键入 CCMA 服务器的 IP 地址。使用 IP 地址会导致“脚本”、“历史报告”以及 CCMA 应用程序中的其他配置项目出现问题。

- 3 按 **Enter** 键。
 - 4 在主登录窗口的用户 ID 框中，键入用户名。
 - 5 在密码框中，键入密码。
 - 6 单击 **登录**。
-

退出 CCMA

关于此任务

退出 CCMA 以关闭 CCMA 应用程序。

过程

在 CCMA 启动板上，单击**退出**。

打开“连接状态”窗口

先决条件

登录到 CCMA。请参阅[第一次登录到 CCMA](#) 在第 17 页上。

关于此任务

打开“连接状态”窗口，以查看 CCMA 当前所管理的服务器的列表，以及每台服务器的当地时间和连接状态。

过程

- 1 在 CCMA 启动板上，单击组件。
 - 2 从**状态**菜单中，选择**连接状态**。
服务器旁边的绿色点表示它联机并且正常运行。红色点表示服务器脱机或者未响应。
 - 3 在 CCM 服务器连接状态窗口中，单击**刷新**以刷新列出的所有 联络中心管理服务器的状态和当地时间。
 - 4 单击**关闭**。
-

使用审计追踪

先决条件

登录到 CCMA。请参阅[第一次登录到 CCMA](#) 在第 17 页上。

关于此任务

使用“审计追踪”查看在“联络中心管理”、“访问和分区管理”、“历史报告”、“脚本”和“配置”中执行的操作的列表，以及进行更改的人员的用户 ID。

您可以监控用户登录或退出 联络中心 Manager Administration 的时间以及用户在 NCC 服务器上启动手动站点同步的时间。

过程

在 CCMA 启动板上，单击**审计追踪**。

配置审计追踪大小

先决条件

登录到 CCMA 应用程序。请参阅[第一次登录到 CCMA](#) 在第 17 页上。

关于此任务

配置审计追踪的大小，以配置存储的审计追踪事件数。

默认情况下，存储的事件数量为 1000，但是可提高到最大值 10,000。但是，您存储的事件越多，检索事件信息并在线显示该信息所需的时间越长。

过程

- 1 在 CCMA 启动板上，单击**审计追踪**。
 - 2 在审计追踪页面上的**管理**菜单中，选择**编辑数据库大小**。
 - 3 在更改审计追踪首选项窗口的**存储的最大事件数**框中，键入要在数据库中存储的最大事件数。
 - 4 单击**提交**。
 - 5 单击**确定**。
-

第4章：系统配置和管理

本章介绍用来管理和配置系统的操作步骤。

导航

- [添加服务器](#) 在第 21 页上
- [将服务器与联络中心管理服务器关联](#) 在第 24 页上
- [删除服务器](#) 在第 24 页上
- [刷新您的服务器](#) 在第 25 页上
- [编辑服务器](#) 在第 26 页上

添加服务器

先决条件

- 获取拥有 CCMA 客户端应用程序管理权限的用户 ID 和密码。只有管理员才能添加服务器。
- 知道要添加的服务器的计算机名。
- 在 联络中心管理服务器实用程序 中更改默认服务器密码。
- 要添加 联络中心管理服务器，需要知道登录 ID。此登录 ID 对应于使用 联络中心管理服务器实用程序 创建的用户帐户。
- 要添加通信控制工具包服务器，请添加启用了“开放队列”的 联络中心管理服务器。知道通信控制工具包 Tomcat 网站端口号。
- 要添加 预测外拨 服务器，您必须拥有该服务器的用户名和密码。
- 要添加 Avaya Aura[®] Communication Manager (CM)，您必须获得 CM 服务器的名称、IP 地址和服务器 ID。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[第一次登录到 CCMA](#) 在第 17 页上。

关于此任务

将服务器添加到 CCMA 以从 CCMA 客户端应用程序管理该服务器。您可以添加多个 联络中心管理服务器、通信控制工具包、Contact Center Multimedia（包括 Call Center Elite 应用程序）、Avaya Aura[®] Communication Manager 和 预测外拨 服务器。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
- 2 在**服务器**菜单中，选择**添加服务器**。
- 3 在右侧窗格的**服务器名**框中，键入服务器的计算机名。
- 4 按 **Tab** 键。服务器 IP 地址将自动在“IP 地址”框中显示，系统自动分配一个与服务器名称相同的显示名称。
- 5 要使用不同的显示名称，请在**显示名称**框中，键入您要在 CCMA 的系统树中显示的联络中心服务器的名称。
- 6 要添加 联络中心管理服务器，请在**登录 ID** 框中，键入该服务器的登录 ID。
- 7 要添加 **Contact Center Multimedia** 服务器，请在**登录 ID** 框中，键入 mmReport。
- 8 要添加 **Communication Manager** 服务器，请在 **Communication Manager 服务器 ID** 框中，键入您的 **Communication Manager** 的唯一服务器 ID。
- 9 在**密码**框中，键入您的密码。
- 10 从**类型**列表中，选择以下服务器类型之一：
 - 要添加 联络中心管理服务器，请选择 **CCMS**。
 - 要添加 **Contact Center Multimedia** 服务器，请选择 **CCMM**。
 - 要添加预测外拨服务器，请选择 **CCPR**。
 - 要添加 通信控制工具包 服务器，请选择 **CCT**。
 - 要添加 **Communication Manager** 服务器，请选择 **CM**。
 - 对于所有其他服务器类型，请选择**其他**。
- 11 如果您选择 **CCMS**、**CCMM**、**CM** 或 **CCPR**，请继续执行**步骤 15** 在第 22 页上。
- 12 如果您选择“其他”，请在 **DSN 前缀**框中，键入服务器的 DSN 前缀。
- 13 如果您选择 **CCT**，请在 **CCT 网站：端口号**框中，键入 通信控制工具包 服务器网站的端口号。
- 14 如果您选择 **CCT**，请从**关联的 CCMS 服务器**列表中，选择要与此 通信控制工具包 服务器关联的 联络中心管理服务器。
- 15 如果您选择 **CCMM**，您可以选中 **Elite 环境**复选框以启用联络中心与 **Call Center Elite** 的集成。
- 16 单击**提交**。
- 17 在左侧窗格中，展开服务器名称以访问它。

重要提示：

您在 **CCMA** 中配置新服务器时指定的 联络中心管理服务器 登录 ID 和密码必须与 联络中心管理服务器 上的现有登录 ID 和密码相匹配。因此，如果您或其他管理

员使用服务器实用程序更改已经在 **CCMA** 中输入的服务器登录 ID 或密码，您必须更新 **CCMA** 的“配置”组件中的信息，以匹配新登录信息。

变量定义

变量	值
登录 ID	对于 Contact Center Multimedia ，该登录 ID 对应于在 CCMA 中运行历史报告的用户帐户。此用户在 Multimedia 数据库中配置并且拥有该数据库内数据的访问权限。该“登录 ID”始终为 mmReport 。
密码	对于 Contact Center Multimedia ，默认密码为 mmRep 。要更改此密码，请使用 Contact Center Multimedia 管理员。
Communication Manager 服务器 ID	Communication Manager 的唯一服务器 ID。
DSN 前缀	对于服务器类型 CCMS 、 CCMM 和 CCPR ，默认 DSN 前缀分别为 CCMS 、 CCMM 和 CCPR 。对于这些服务器类型，DSN 前缀是只读的。
关联的 CCMS 服务器	对于您可以与 联络中心管理服务器 关联的服务器类型，列出可用的 联络中心管理服务器。选择要与此服务器关联的 联络中心管理服务器。
CCT 网站：端口号	对于 CCT 服务器类型，默认端口号为 8081 。如果您在 通信控制工具包 服务器 Tomcat 配置文件中更改了端口号，请更改此值。
CCT 网站：URL	对于 CCT 服务器类型，此框显示 通信控制工具包 服务器管理网页的 URL 。此信息仅供参考。
Elite 环境	选择此复选框，以允许在 Contact Center Multimedia 服务器上 联络中心与 Call Center Elite 的集成。

将服务器与 联络中心管理服务器 关联

先决条件

将服务器添加到 CCMA。请参阅[添加服务器](#) 在第 21 页上。

关于此任务

将 Contact Center Multimedia 或预测外拨服务器与 联络中心管理服务器 关联，为该服务器启用报告。将 Avaya Aura® Communication Manager 与 联络中心管理服务器 关联，以支持 Avaya Aura® 座席。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
- 2 在左侧窗格中，右键单击要与报告服务器关联的 联络中心管理服务器。
- 3 选择**服务器 > 编辑属性**。
联络中心管理服务器 的属性将在右侧窗格中显示。
- 4 要关联报告服务器，请在**关联的报告服务器**列表中选择要与此 CCMS 服务器关联的报告服务器。

重要提示：

对于每种服务器类型，仅将一台服务器与 联络中心管理服务器 关联。如果您尝试将同一服务器类型的多台服务器与 联络中心管理服务器 关联，将会出现一条错误消息，指明您只能选择一台该类型的关联报告服务器。

- 5 要关联一个或多个 Communication Manager，请在**关联的 Communication Manager 服务器**列表中，选择要与此 CCMS 服务器关联的服务器。
 - 6 单击**提交**保存更改。
-

删除服务器

先决条件

使用管理权限登录到 CCMA。

关于此任务

使用此操作步骤从 CCMA 删除服务器。您必须拥有管理权限才能删除服务器。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
 - 2 在左侧窗格中，选择要删除的服务器。
 - 3 在**服务器**菜单中，选择**删除服务器**。
您还可以右键单击要删除的服务器，然后从快捷菜单中选择**删除服务器**。
 - 4 单击**确定**以从系统树中删除该服务器。
-

刷新您的服务器

先决条件

使用管理权限登录到 CCMA。

关于此任务

在执行下列操作后，刷新您的服务器：

- 升级 联络中心管理服务器
- 启用 联络中心管理服务器 功能（例如“联网”或“开放队列”）
- 接受 联络中心管理服务器 的新许可文件
- 更改 联络中心管理服务器 中的 **sysadmin** 密码
- 对 CCMA 服务器或 联络中心管理服务器 应用了服务包 (SP)

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
 - 2 在左侧窗格中，选择要刷新的服务器。
 - 3 从**服务器**菜单中，选择**刷新服务器**，或右键单击服务器，然后选择**刷新服务器**。
或
要刷新所有服务器，请单击**刷新所有服务器**。
 - 4 在配置窗口中，单击**是**。
此时将显示消息框，说明您必须刷新连接到 CCMA 的所有浏览器。如果 联络中心管理服务器 功能发生更改，只有当您刷新时，更改才会体现在浏览器中。
 - 5 单击**是**以刷新该服务器。
在完成“刷新”或“刷新所有”之后，CCMA 会显示一条消息，通知您操作成功。
-

编辑服务器

先决条件

使用管理权限登录到 CCMA。

关于此任务

编辑服务器属性，如显示名称、服务器名称或 IP 地址。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
 - 2 在左侧窗格中，选择要编辑的服务器。
 - 3 在**服务器**菜单中，选择**编辑属性**。
您还可以右键单击服务器，然后选择**编辑属性**。
 - 4 进行所需的更改。您可以编辑以下信息：
 - 服务器的显示名称
 - 联络中心管理服务器 中该服务器的登录 ID
 - 联络中心管理服务器 中该服务器的密码
 - 服务器名
 - IP 地址
 - 服务器类型
 - 关联的服务器
 - Avaya Aura®Communication Manager 的 CM 服务器 ID
 - 5 单击**提交**。
-

第5章: 联络中心配置

- [联络中心配置基础知识](#) 在第 29页上
- [联络中心配置](#) 在第 31页上
- [活动代码](#) 在第 33页上
- [座席问候语](#) 在第 37页上
- [座席模板和座席配置文件](#) 在第 41页上
- [呼叫表示类别](#) 在第 51页上
- [呼叫记录和质量监控服务器详细信息](#) 在第 61页上
- [受控目录号码](#) 在第 63页上
- [联系类型](#) 在第 75页上
- [拨入号码识别服务](#) 在第 79页上
- [公式](#) 在第 83页上
- [全局设置](#) 在第 87页上
- [历史统计](#) 在第 91页上
- [IVR ACD-DN](#) 在第 95页上
- [媒体服务器](#) 在第 97页上
- [媒体服务与路由](#) 在第 99页上
- [多重技能呈现等级](#) 在第 105页上
- [网络通信参数](#) 在第 111页上
- [话机显示](#) 在第 113页上
- [话机和语音端口](#) 在第 115页上
- [实时统计](#) 在第 119页上
- [路由](#) 在第 123页上
- [技能组](#) 在第 127页上
- [门限值类别](#) 在第 133页上

第6章: 联络中心配置基础知识

使用 CCMA “配置” 组件配置和管理 联络中心管理服务器。在配置服务器之前，您必须先将服务器添加到系统树。

使用 “配置” 组件执行以下任务：

- 添加、配置和删除 联络中心管理服务器 服务器。
- 使用以下方法之一添加、配置和删除资源：
 - 单独使用基于 Web 的用户界面
 - 使用 “配置工具” 电子表格上传和下载批量数据

您必须以管理员身份登录到 CCMA，使用配置工具电子表格上传和下载数据。

使用 “配置” 组件配置以下资源类型：

- 活动代码
- 业务代表问候
- 座席模板
- 呼叫表示类别
- 呼叫记录和质量监控服务器详细信息
- 受控目录号码 (CDN)
- 联系类型
- 拨入号码识别服务 (DNIS)
- 公式
- 全局设置
- 历史统计
- IVR ACD-DN
- Media Server
- Media Services 和路由
- 多重技能呈现等级
- 网络通信参数
- 电话显示
- 电话和语音端口

- 实时统计
- 路由
- 技能组
- 门限值类别

第7章: 联络中心配置

CCMA (CCMA) 服务器托管用于配置 Avaya Aura® Contact Center 的服务器应用程序。使用 CCMA 应用程序配置服务器、座席、主管、技能组、路由入口及用来将联系路由到座席的其他工具。

使用“配置”组件配置和管理 联络中心管理服务器。

有关配置网络控制中心服务器的信息，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 服务器管理* (NN44400-610)。

配置的先决条件

确保您拥有 CCMA 应用程序中的管理权限。

导航

[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上

登录到 CCMA 进行配置

先决条件

- 确保您拥有管理员权限。
- 在您第一次登录到 CCMA 客户端应用程序之前，您必须配置 Internet Explorer 的设置。有关为 CCMA 配置 Internet Explorer 的详细信息，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 调试* (NN44400-312)。
- 知道用户 ID 和密码以登录到 CCMA。

关于此任务

CCMA (CCMA) 服务器托管用于配置 Avaya Aura® Contact Center 的服务器应用程序。使用 CCMA 客户端访问 CCMA 服务器，以及配置服务器、座席、主管、技能组、路由入口及用来将联系路由到座席的其他工具。

如果您使用了与校园驻留在一起的“高可用性”解决方案，Avaya 建议您使用驻留在一起的 CCMS 和 CCMA 服务器的托管名称或托管 IP 地址登录到 CCMA Web 客户端。如果活动应用

程序或服务器出现故障，CCMA 客户端 Web 浏览器继续使用该托管名称和托管 IP 地址，您可以继续工作而不会中断。

使用此操作步骤登录到 CCMA，以查看、添加、更改和删除 CCMA 数据库中的项目。

过程

- 1 启动 Internet Explorer。
- 2 在地址框中，键入 CCMA 服务器的 URL。默认 URL 为 `http://<服务器名称>`；`<服务器名称>` 是 CCMA 服务器的计算机名称。
如果您的站点没有使用 Internet 信息服务 (IIS) 的默认端口，CCMA 服务器的 URL 为 `http://<服务器名称>:<端口>`；`<端口>` 是 IIS 中 CCMA 站点的端口（例如，`http://ccma:81`）。

 **重要提示：**

不要在“地址”框中键入 IP 地址。使用 IP 地址会导致“脚本”、“历史报告”、“配置”、“联络中心管理”和“访问和分区管理”出现问题。

- 3 在用户 ID 框中，键入您的用户 ID。
 - 4 在密码框中，键入您的密码。
 - 5 单击登录。
-

第8章：活动代码

活动代码是座席可在其电话中输入的一个号码，可用于跟踪在特定活动或服务区域所花的时间或跟踪未就绪原因。一个联系期间，座席最多可输入三个活动代码。如果座席没有输入活动代码，联系的活动代码为系统默认活动代码。

- 系统默认活动代码 - 如果座席在处理联系时未输入任何活动代码，系统将使用系统默认活动代码。
- 技能组默认活动代码 - 如果座席在联系过程中按下活动代码键两次而没有输入活动代码，系统会使用技能组默认活动代码。

如果联系没有在技能组中排队并且没有指定其他活动代码，将为联系指定默认活动代码。

导航

- [配置活动代码](#) 在第 33 页上
- [编辑活动代码](#) 在第 35 页上
- [删除活动代码](#) 在第 35 页上

配置活动代码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详细信息，请参阅[登录到 Contact Center Manager Administration](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置活动代码，座席可在他们的电话上输入活动代码以跟踪在特定活动或服务区域所花的时间或跟踪未就绪原因。一个联系期间，座席最多可输入三个活动代码。如果座席没有输入活动代码，联系将默认为使用系统默认活动代码。

您无法覆盖以下默认活动代码：

- 活动代码 0000 (Not_Ready_Pull_Mode_Default_Code)
- 活动代码 000 (Not_Ready_Default_Reason_Code)

- 活动代码 00 (Skillset_Default_Activity_Code)
- 活动代码 0 (System_Default_Activity_Code)

如果联系没有在技能组中排队并且没有指定其他活动代码，将为联系指定默认活动代码。

除了必须使用不同的号码范围以区分未就绪原因代码与其他活动代码之外，您可按与添加活动代码相同的方式添加未就绪原因代码。

过程

- 1 在系统树中，展开您要添加活动代码的服务器。
服务器将显示其资源。
- 2 选择**活动代码**文件夹。
- 3 在右侧窗格中的**活动代码**表中，在**名称**框中键入新活动代码的名称。
- 4 在**号码**框中，键入活动代码的号码。
- 5 在**显示名称**框中，键入新活动代码的名称，如同您想要在报告中显示的一样。
- 6 单击其他任何行以保存您的更改。

变量定义

变量	值
名称	为活动代码分配的名称。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）
号码	为活动代码分配的号码。这是座席在其电话中输入的号码，用于将此活动代码分配给联系。 有效值：最多 32 位 Communication Server 2x00/DMS 有效值：长度恰好 3 位  重要提示： 一旦保存活动代码后，您将无法更改该活动代码号码。要更改活动代码号码，请删除该活动代码，然后创建一个新的活动代码。
显示名称	与未就绪原因代码对应的描述。此说明当座席按下“未就绪”按键后在其电话中输入未就绪原因代码时在自定义的私有实时显示中显示。未就绪原因说明的一些示例包括午餐和间歇。 有效值：最多 30 个字符

编辑活动代码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 配置至少一个活动代码。请参阅[配置活动代码](#) 在第 33 页上。

关于此任务

编辑活动代码以更改活动代码的名称或显示名称。您无法更改活动代码号码。要更改活动代码号码，您必须删除该活动代码，然后使用新号码创建新的活动代码。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开包含要更改的活动代码的服务器。
服务器显示其资源。
 - 2 选择**活动代码**文件夹。
 - 3 在右侧窗格中，突出显示要更改的活动代码。
 - 4 在**名称**框中，键入新名称。
 - 5 单击该表中的任何其他行保存更改。
-

删除活动代码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 配置至少一个活动代码。请参阅[配置活动代码](#) 在第 33 页上。

关于此任务

删除不再需要的活动代码。

过程

- 1 在系统树中，展开包含要删除的活动代码的服务器。
服务器将显示其资源。
- 2 选择**活动代码**文件夹。

- 3 在右侧窗格中，突出显示要删除的活动代码。
 - 4 按 **Delete** 键。
 - 5 在**确认删除**消息框中，单击**是**。
-

第9章：座席问候语

“座席问候语”功能允许座席预先录制问候语。当座席接听呼叫时系统会自动播放问候语。

“座席问候语”具有以下额外优势：

- 座席问候语对所有呼叫者都保持一致。
- 座席有时间为呼叫作准备。
- 座席可根据时段自定义问候语。例如，座席可自定义在上午、下午或晚上的特定时间播放的问候语。

导航

- [配置座席问候语](#) 在第 37 页上
- [删除座席问候语](#) 在第 38 页上

配置座席问候语

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置座席问候语，以便在座席应答呼叫时自动播放问候语。

过程

- 1 在系统树中，展开要在其中配置座席问候语的服务器。
 - 2 在左侧窗格中单击**座席问候语**。
 - 3 在**常规设置**中，选择您需要的选项。
 - 4 在**时段设置**中，选择您需要的选项。
 - 5 单击**提交**。
-

变量定义

变量	值
座席问候语已启用	座席问候语在您的系统中得到许可时选择此项。  警告: 如果您在某个座席登录到联络中心时启用座席问候语，该座席必须退出后再登录才会播放问候语。
回放问候语时对座席静音	选择此项，使播放问候语时对座席自动静音。
无问候语警告音	如果未启用问候语警告音，呼叫者会听到提示音。
允许座席中断问候语	选择此项，允许座席终止问候语并直接与来电者对话。
问候语的最大允许长度	问候语的最大长度。 有效值：12-30 秒
座席问候语记录号	这是 PABX 上路由至 Avaya Media Server 上的座席问候语的路由号码。请参阅 <i>Avaya Aura® Contact Center 调试</i> (NN44400-312)。
提示语言	列出您可以从中选择提示语言的语言。座席在访问录音应用程序时将听到所选语言的提示。
启用时段问候语	选择此项，以启用或禁用时段问候语的回放。
早上开始时间	选择可指定播放早上问候语的时间。
下午开始时间	选择可指定播放下午问候语的时间。
晚上开始时间	选择可指定播放晚上问候语的时间。
回放位置	选择可指定是在主要问候语之前还是之后播放时段问候语。

删除座席问候语

关于此任务

如果您在 SIP 联系中心使用“座席问候语”，并且为座席和座席/主管分配了单独的问候语，则在您从 AMS.CCMA 删除座席或座席/主管前，必须手动删除相关联问候语。

过程

- 1 登录到 Element Manager。
 - 2 打开工具 > 媒体管理。
 - 3 选择 CCMS 地址以打开它。
 - 4 选择要删除的座席/主管的 ID。
 - 5 单击**删除**。
 - 6 在确认消息框中，单击**确认**。
-

第10章：座席模板和座席配置文件

Avaya Aura® Agent Desktop 支持从 Call Center Elite 中进行语音联系。座席配置文件支持 Call Center Elite 上座席的语音配置。为了使用座席配置文件，配置 Contact Center Multimedia 使用 Call Center Elite。当您将在 Contact Center Multimedia (CCMM) 服务器添加到 CCMA 时，您可以在 Agent Desktop 上启用 Call Center Elite 环境。

默认模板中包含座席的基本设置。座席模板继承了默认模板的属性。您可以更改默认属性，提供了为每个座席使用特殊设置的灵活性。

为座席分配一个模板将创建该特定座席的配置文件。然后，您可以根据座席的要求自定义配置文件，而且对配置文件所做的更改特定于座席。当座席登录到 Agent Desktop 时，座席配置文件确定 Agent Desktop 上的设置。

模板从其父模板继承属性。模板中的继承采用树状结构。Agent Desktop 支持从默认模板进行最多五个级别的继承。

模板继承您在其父模板中所做的更改，这包括父模板从它的父模板继承的任何更改。您在父模板中所做的更改以及在直属父模板以上的模板中所做的更改都将应用于所有子模板，这些属性在任何模板中都保持不变。但是，如果您更改一个模板的属性，在父模板中对相同属性所做的更改不会应用到子模板。有关继承的详情，请参阅[操作步骤 - 工作帮助：编辑座席配置文件](#) 在第 47 页上。

您可以更改座席模板和座席配置文件的属性。系统会使用一个图标来标记您更改的属性，使您可以看到子模板与父模板不同的地方。单击该图标，可将属性改回父模板中设置的值。

您可以为座席分配多个配置文件，并为座席选择一个首选配置文件。座席使用该首选配置文件登录到 Agent Desktop。

导航

- [添加模板](#) 在第 42 页上
- [编辑座席模板](#) 在第 44 页上
- [删除座席模板](#) 在第 45 页上
- [添加座席配置文件](#) 在第 45 页上
- [编辑座席配置文件](#) 在第 47 页上
- [删除座席配置文件](#) 在第 49 页上

添加模板

先决条件

- 配置 Contact Center Multimedia 与 Call Center Elite 一起使用。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

模板中的继承采用树状结构。要创建新模板，请选择要从中继承属性的模板。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
- 2 从**服务器**菜单中，展开 Contact Center Multimedia 服务器。
- 3 在左侧窗格中选择**多媒体模板**。
- 4 在多媒体模板配置页面的右侧窗格中，选择您要用来创建子模板的模板。
- 5 单击**添加子模板**按钮。
- 6 在新模板配置页面的**模板**框中，键入模板的名称。
- 7 单击**提交**。
- 8 可选：更改默认属性。
- 9 单击**提交并关闭**。
此时将显示“多媒体模板”页面。

变量定义

变量	值
登录 - 话机	
分机	在“分机”框中显示的分机号。
密码	分机的密码。
服务器地址	Communication Manager 的地址。
许可类型	联络中心许可类型。

变量	值
使用以下方式拨打和接收呼叫	Agent Desktop 用于拨打和接收呼叫的使用模式。您可以将此设置为“我的电脑”或桌面电话。
允许座席输入电话	选择可允许座席输入备用电话号码。
登录 - 座席	
启用 ACD 登录	使座席能够登录到 ACD。
自动登录到 ACD 服务器	选择此项，使座席自动登录到 ACD 服务器。
座席	座席用来登录到 ACD 服务器的用户名。
密码	座席用来登录到 ACD 服务器的密码
电话号码	座席可用来登录到 ACD 服务器的其他电话号码的列表，例如手机电话号码。 您只能在配置文件中添加电话号码。
工作处理	
 注意： 配置文件中的工作处理项目必须与坐席和分机配置匹配。	
自动应答	选择可自动应答所有联系人。
手动应答	选择可允许座席应答提交的联系人。
屏幕弹出	
名称	在客户端机器上收到呼叫时自动启动的应用程序的名称。
地址 URL	在客户端机器上收到呼叫时自动启动的应用程序的路径。
辅助原因代码	
 注意： 辅助原因代码可能与 联络中心 活动代码关联。	
从默认原因代码找到的辅助原因代码	从默认原因代码推导的用于 Call Center Elite 语音呼叫的辅助原因代码的列表。
名称	代码的名称。
代码	原因代码的代码号码。
退出原因代码	
 注意： 退出原因代码只能在默认模板中更改。	
从默认原因代码找到的退出原因代码	从默认原因代码推导的用于 Call Center Elite 语音呼叫的退出原因代码的列表。
名称	代码的名称。
代码	原因代码的代码号码。

变量	值
工作原因代码	
 注意: 工作原因代码只能在默认模板中更改。	
从默认原因代码找到的工作原因代码	从默认原因代码推导的用于 Call Center Elite 语音呼叫的工作原因代码的列表。
名称	代码的名称。
代码	原因代码的代码号码。

编辑座席模板

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

您可以根据联络中心的要求编辑模板中的属性。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
- 2 从**服务器**菜单中，选择 **Contact Center Multimedia 服务器**。
- 3 在左侧窗格中选择**多媒体模板**。
- 4 在多媒体模板配置页面的右侧窗格中，选择您希望编辑的模板。
- 5 单击**编辑**按钮。
- 6 从模板配置页面的面板中，选择您要更改的选项。
- 7 根据需要更改属性。
在已更改的属性旁会出现“恢复为父项”图标。
- 8 单击**提交**保存更改，并根据需要更改任何其他选项。
- 9 提交**提交并关闭**。
此时将显示“多媒体模板”页面。

删除座席模板

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 确保您已经删除了使用此模板及其子模板的座席配置文件。



重要提示:

您不能删除默认模板或已分配给座席的模板。

关于此任务

只有当您不再需某个座席模板时，才删除该特定模板。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**配置**。
- 2 从**服务器**菜单中，选择 **Contact Center Multimedia** 服务器。
- 3 在左侧窗格中选择**多媒体模板**。
- 4 在多媒体模板配置页面的右侧窗格中，选择您希望删除的模板。
- 5 单击**删除**。

添加座席配置文件

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“管理”组件。
- 确保您创建了用于创建座席配置文件的模板。

关于此任务

为座席分配一个模板以创建座席的配置文件。您可以根据各个座席的要求自定义座席配置文件，而且对配置文件所做的更改特定于座席。配置文件中的继承也会遵循树结构，其方式与模板中的继承相同。

您可以为座席分配多个模板，并为座席选定首选配置文件。座席使用该首选配置文件登录到 Agent Desktop。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**联络中心管理**。
- 2 在**服务器**菜单中，展开包含您要为其分配配置文件的座席的 联络中心管理服务器。
- 3 在左侧窗格中右键单击座席，并选择**管理座席配置文件**。
- 4 在座席配置文件页面中的**可用配置文件**下，单击您希望分配给座席的配置文件旁的**添加**链接。
配置文件会移到“已分配配置文件”下。
- 5 在**已分配配置文件**下，选择**首选**配置文件。
- 6 单击**提交**。

操作步骤 - 工作帮助：添加座席配置文件

此操作步骤介绍添加座席配置文件的过程。

添加座席配置文件的示例

关于此任务

本示例说明如何为座席分配模板以创建其配置文件，然后选择座席在登录到 **Agent Desktop** 时使用的首选配置文件。

过程

- 1 登录到 **CCMA**。
- 2 在“启动板”中，单击**联络中心管理**。
- 3 在**服务器**菜单中，展开包含您要为其分配配置文件的座席 **A** 的 联络中心管理服务器。
- 4 在左侧窗格中，右键单击座席 **A**，然后选择**管理座席配置文件**。
此时将在右侧窗格中显示座席 **A** 的配置文件页面。**AgentProfile**、**ChildAgentProfile1** 和 **ChildProfile2** 显示于“可用配置文件”下，**Default** 显示于“已分配配置文件”下。
- 5 在**可用配置文件**下，单击 **AgentProfile**、**ChildAgentProfile1**、**ChildAgentProfile2** 旁边的**添加**链接，然后为座席 **A** 分配所有配置文件。
- 6 在**已分配配置文件**下，选择 **ChildAgentProfile1** 作为首选配置文件。座席 **A** 登录到 **Agent Desktop** 时将使用此配置文件。
- 7 单击**提交**保存更改。

编辑座席配置文件

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。



重要提示:

您只能编辑分配给座席的配置文件。

- 打开“管理”组件。

关于此任务

您可以根据联络中心的要求编辑座席配置文件的属性。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**联络中心管理**。
- 2 在**服务器**菜单中，展开包含您要编辑其配置文件的座席的**联络中心管理服务器 服务器**。
- 3 在左侧窗格中右键单击座席，并选择**管理座席配置文件**。
- 4 在**已分配配置文件**下，单击您要编辑的配置文件。
- 5 从模板配置页面中的面板中，选择您要更改的选项。
- 6 根据需要更改属性。
在已更改的属性旁会出现“恢复为父项”图标。
- 7 单击**提交**保存更改；如果需要，从面板中选择另一个选项。
- 8 **提交提交并关闭**。
此时将显示“座席配置文件”页面。

操作步骤 - 工作帮助：编辑座席配置文件

该示例说明以下内容：

- 从父配置文件中继承属性到子配置文件。
- 覆盖子配置文件中的父属性。如果您在子配置文件中更改属性，然后在父配置文件中更改相同属性，子配置文件中的属性保持不变。
- 将子配置文件中的属性恢复到父配置文件。

编辑座席配置文件的示例

关于此任务

此示例说明如何根据您联络中心的要求编辑座席配置文件的属性。

过程

- 1 登录到 CCMA。
- 2 在“启动板”中，单击**联络中心管理**。
- 3 在**服务器**菜单中，展开包含您要编辑其配置文件的座席 A 的 联络中心管理服务器 服务器。
- 4 在左侧窗格中，右键单击座席 A，然后选择**管理座席配置文件**。
此时将在右侧窗格中显示座席 A 的配置文件页面。Default、AgentProfile、ChildAgentProfile1 和 ChildAgentProfile2 显示在“已分配配置文件”下。
AgentProfile 从 Default 继承属性，ChildAgentProfile1 从 AgentProfile 继承属性，ChildAgentProfile2 从 ChildAgentProfile1 继承属性。
- 5 在**已分配配置文件**下，单击座席 A 的 AgentProfile 配置文件，以编辑此配置文件。
- 6 从模板配置页面的面板中，选择**登录 - 话机**选项。
此时将显示该选项的属性。
- 7 将**分机**属性更改为 defaultExtension。
在“分机”属性旁会出现“恢复为父项”图标。
- 8 提交**提交并关闭**。
- 9 在**已分配配置文件**下，单击座席 A 的 ChildAgentProfile1 配置文件，以查看子配置文件对父配置文件属性的继承。
- 10 从模板配置页面的面板中，选择**登录 - 话机**选项。
此时将显示该选项的属性。您可看到“分机”属性已根据父 AgentProfile 配置文件设置为 defaultExtension。当 ChildProfile2 的“分机”属性也基于 AgentProfile 配置文件中设置的属性设置为 defaultExtension 时，就说明了从父配置文件到子配置文件的继承。
- 11 单击**取消**。
- 12 在**已分配配置文件**下，单击座席 A 的 ChildAgentProfile1，以编辑此配置文件。
- 13 从模板配置页面的面板中，选择**登录 - 话机**选项。
- 14 将**服务器地址**属性更改为 default_Server_Property。
在“服务器地址”属性旁会出现“恢复为父项”图标。
- 15 提交**提交并关闭**。
- 16 在**已分配配置文件**下，单击座席 A 的 AgentProfile 配置文件，以编辑此配置文件。

- 17 从模板配置页面的面板中，选择**登录 - 话机**选项。
此时将显示该选项的属性。
 - 18 将**服务器地址**属性更改为 **CCMM_Server**。
在“服务器地址”属性旁会出现“恢复为父项”图标。
 - 19 提交**提交并关闭**。
此时将显示“座席配置文件”页面。
 - 20 在**已分配配置文件**下，单击座席 A 的 **ChildAgentProfile1** 配置文件，以查看子模板属性对父模板属性的覆盖。
 - 21 从模板配置页面的面板中，选择**登录 - 话机**选项。
此时将显示该选项的属性。您可以看到“服务器”属性已设置为 **default_Server_Property**，没有根据父 **AgentProfile** 配置文件中设置的属性进行更改。**ChildProfile2** 的“服务器”属性也基于父 **ChildProfile1** 配置文件中设置的属性设置为 **default_Server_Property**，而不是依照 **AgentProfile** 中设置的属性。
 - 22 单击**取消**。
 - 23 在**已分配配置文件**下，单击座席 A 的 **ChildAgentProfile1** 配置文件，以编辑此配置文件，并将**服务器地址**属性恢复为父属性。
 - 24 从模板配置页面的面板中，选择**登录 - 话机**选项。
 - 25 单击“服务器地址”属性旁边的**恢复为父项**图标。
该属性恢复为 **CCMM_Server**，即父 **AgentProfile** 配置文件中设置的属性，“恢复为父项”图标消失。
 - 26 提交**提交并关闭**。
 - 27 在**已分配配置文件**下，单击座席 A 的 **ChildAgentProfile2** 配置文件，以查看属性到父配置文件的恢复。
 - 28 从模板配置页面的面板中，选择**登录 - 话机**选项。
此时将显示该选项的属性。您可以看到“服务器地址”属性已基于 **AgentProfile** 中设置的属性设置为 **CCMM_Server**。
 - 29 单击**取消**。
此时将显示“座席配置文件”页面。
-

删除座席配置文件

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“管理”组件。

关于此任务

您可以删除座席不再使用的座席配置文件。

过程

- 1 在“启动板”中，单击**联络中心管理**。
 - 2 从**服务器**菜单中，选择包含您要删除其配置文件的座席的**联络中心管理服务器 服务器**。
 - 3 在左侧窗格中，右键单击您希望删除其配置文件的座席，然后选择**管理座席配置文件**。
 - 4 在**已分配配置文件**下，单击您要删除的配置文件旁边的**删除**链接。
 - 5 单击**提交**。
-

第11章：呼叫表示类别

呼叫表示类别是确定如何座席提交联系的首选项的集合。呼叫表示类别指定两次联系之间是否允许有休息时间，座席是否可以保持 DN 呼叫以接入 ACD 呼叫，座席电话是否显示该座席已保留用于网络呼叫。

导航

- [创建呼叫表示类别](#) 在第 51 页上
- [删除呼叫表示类别](#) 在第 55 页上
- [创建多重技能呈现等级](#) 在第 55 页上
- [删除多重技能呈现等级](#) 在第 58 页上

创建呼叫表示类别

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。



重要提示：

在启用了 SIP 的联络中心，对于即时消息联系不支持“呼叫强制延迟”，对于语音或即时消息联系不支持“让呼叫响铃”。

关于此任务

创建一个呼叫表示类别，确定如何向座席的电话提交联系。您可以选择以下提交方法：

- 在座席的电话上自动应答联系。
- 如果在指定时间段内未应答联系，将联系返回到队列中。
- 允许联系在座席话机中响铃直到其被应答或放弃。

此外，您可以选择座席在 DN 呼叫中繁忙时是否向其提交联系，以及联系结束后是否为座席留出话后工作时间。

过程

- 1 在系统树中，展开您要在其中添加呼叫表示类别的服务器。服务器将显示其资源。
 - 2 选择**呼叫表示类别**文件夹。
 - 3 在右侧窗格的**名称**框中，键入呼叫表示类别的名称，与报告中显示的一样。
 - 4 从**表示选项**列表中，选择以下呼叫表示选项之一：
 - 返回到队列
 - 呼叫强制（仅在 **Communication Server 2x00/DMS** 电话交换机上可用）
 - 呼叫强制延迟
 - 让呼叫响铃
 - 5 如果您选择**呼叫强制延迟**表示选项，请在**呼叫强制延迟计时器**框中键入在座席电话上自动应答联系之前应等待的秒数，然后继续到[步骤 8](#) 在第 52 页上。
 - 6 在**在 N 秒后返回到队列**框中，键入呼叫未应答时在返回到队列之前等待的时间。如果联络中心 **Manager Server** 连接到 **Communication Server 2x00/DMS** 电话交换机，管理员必须将话机和座席的 **ACD** 组的 **ACD** 响铃门限值设置为比该“返回到队列”值高 6 秒。如果 **ACD** 响铃门限值与呼叫表示类别的返回到队列值过于接近匹配，当达到 **ACD** 响铃门限值时，电话交换机将退出该座席并控制该呼叫。
 - 7 从**返回到队列后，进行话机设置**列表中，选择联系返回到队列后为电话设置的模式。
 - 8 在**呼叫后断开 N 秒**框中，键入呼叫结束后座席处于断开状态的时间量。
 - 9 如果您在 **Communication Server 2x00/DMS** 交换机上，请从**呼叫后断开 N 秒**列表中，选择以下选项之一：
 - 零间隔
 - 间隔大于零
 - 释放保护
-  **重要提示：**
您选择的选项必须与 **Communication Server 2x00/DMS** 电话交换机中选定的“可变话后工作”选项匹配。
- 10 选中**通过暂停 DN 呼叫应答**复选框以便座席可以暂停 **DN** 呼叫以应答 联络中心管理服务器 呼叫。此复选框在启用 **SIP** 的服务器中禁用。
 - 11 选中**保留用于网络呼叫的座席**复选框以在服务器保留用于网络呼叫的座席时在座席的电话中显示“已预留”消息。
 - 12 单击网格中的任何其他行以提交更改和保存呼叫表示类别。
-

变量定义

变量	值
名称	分配给呼叫表示类别的名称。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符，无空格）
表示选项	为呼叫表示类别选择以下呼叫表示选项之一： <ul style="list-style-type: none"> • 呼叫强制延迟 - 选择此选项后，如果座席没有在指定时间内应答呼叫，可将呼叫强制给座席。如果选择了此选项，您必须在“呼叫强制延迟计时器”框中指定延迟的时间（以秒为单位）。“呼叫强制延迟”表示选项在 CS2x00/DMS 话机交换机上不可用。对于启用 SIP 的联络中心中的即时消息联系人不支持“呼叫强制延迟”。 • 返回到队列 - 选择此选项后，如果座席没有在指定的时间内应答呼叫，会将该呼叫返回到队列中。 • 让呼叫响铃 - 选择此选项可让呼叫在电话处响铃，直到座席应答应该呼叫。“呼叫强制延迟”表示选项在 CS2x00/DMS 话机交换机上不可用。对于启用 SIP 的联络中心中的语音或即时消息联系人不支持“让呼叫响铃”。
呼叫强制延迟计时器	此字段仅在 Avaya Communication Server 1000 PABX 上可用。 如果您从“表示选项”列表中选择了“呼叫强制延迟”，请在呼叫强制延迟计时器框中，键入该时间延迟（以秒为单位）。
在 N 秒后返回到队列	如果您从“表示选项”列表中选择了“返回到队列”，请在在 N 秒后返回到队列框中，键入等待间隔（以秒为单位）。 如果 联络中心 Manager Server 连接到 CS 2x00/DMS 交换机，管理员必须将话机和座席 ACD 组（ACDGRP 表）的 ACD 响铃门限值设置为比返回到队列值高 6 秒。如果 ACD 响铃门限值与呼叫表示类别的返回到队列值过于接近匹配，当达到 ACD 响铃门限值时，交换机将退出该座席并控制该呼叫。 如果您没有选择“返回到队列”作为表示选项，该值为“不适用”。

变量	值
<p>返回到队列后，进行话机设置</p>	<p>如果您从“表示选项”列表中选择了“返回到队列”，请从返回到队列后，进行话机设置列表中选择以下值之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 退出 • 未就绪 • 不适用
<p>通过暂停 DN 呼叫应答</p>	<p>此字段仅在 Avaya Communication Server 1000 PABX 上可用。呼叫结束后到下一个呼叫之前座席处理断开状态的时间量（以秒为单位）。座席可使用此时间完成与已完成呼叫有关的处理。 有效值：0 - 300（秒）</p>
<p>通过暂停 DN 呼叫应答</p>	<p>此字段仅在 Communication Server 2x00/DMS 交换机上可用。 选择以下两个选项之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 零间隔 • 间隔大于零 • 释放保护 <p>选定的“呼叫后断开 N 秒”选项必须与 Communication Server 2x00/DMS 交换机中选定的“可变话后工作”选项匹配。</p>
<p>通过暂停 DN 呼叫应答</p>	<p>在启用 SIP 的服务器上，此字段不适用。 选中此复选框，使座席能够暂停 DN 呼叫以应答接入的呼叫。如果选择此选项，呼叫将在座席暂停 DN 呼叫时提交给座席，并向等待呼叫的 PABX 发送信号。不过，呼叫不会自动应答。 座席必须按电话上的 ACD 键，或在 Agent Desktop 上处于“就绪”状态，才能接听 CDN 呼叫。 如果座席通过 Agent Desktop Display 看到正在等待的呼叫在 DN 呼叫中处于活动状态，则座席可以暂停该 DN 呼叫并按深色的“呼叫中”按键以返回到闲置的座席队列。“呼叫中”按键保持深色，直到提交呼叫。 如果您没有选中“通过暂停 DN 呼叫应答”复选框，座席拥有暂停的 DN 呼叫时将不会向其提交呼叫。</p>
<p>保留用于网络呼叫的座席</p>	<p>选中此复选框，可在服务器将座席保留用于网络呼叫时，在座席的电话上显示“已预留”消息。</p>

删除呼叫表示类别

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 确保该呼叫表示类别未分配给座席。

关于此任务

删除不再需要的呼叫表示类别，节省数据库的空间。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开您要从中删除呼叫表示类别的服务器。
 - 2 选择**呼叫表示类别**文件夹。
 - 3 在右侧窗格中，突出显示包含要删除的呼叫表示类别的行。
 - 4 按 **Delete** 键。
 - 5 在**确认删除**消息框中，单击**是**以删除该呼叫表示类别。
-

创建多重技能呈现等级

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

创建多重技能呈现等级 (MPC)，以确定使用 Avaya Aura® Agent Desktop 的座席如何同时处理多个联系。使用多重技能呈现等级指定以下内容：

- 要向座席提交的联系类型
- 座席按联系类型或技能组可同时处理的最大活动联系数
- 语音联系是否可中断多媒体联系
- 在座席应答语音呼叫时是否提交多媒体联系

过程

- 1 在系统树中，展开您要其中添加多重技能呈现等级的服务器。服务器将显示其资源。
 - 2 选择**多重技能呈现等级**文件夹。
 - 3 在右侧窗格中，单击**新建**。
 - 4 在**名称**框中，键入新多重技能呈现等级的名称。
 - 5 从**值**列表中，选择允许使用 MPC 的座席同时可保持活动状态的最大联系数。
 - 6 在**延迟**框中，键入提交给座席的每个联系之间发生的延迟，以秒数为单位。
 - 7 要允许使用此 MPC 的座席在应答语音联系时接收多媒体联系，请选择**座席将在语音呼叫被应答时保持“已就绪”状态**。
 - 8 要允许使用此 MPC 的座席在应答多媒体联系时接收语音联系，请选择**座席将在多媒体联系被应答时保持“已就绪”状态**。
 - 9 选择在**语音呼叫激活时保持活动的联络**，以便当座席接受正在提交的语音联系时将活动多媒体联系设置为保持。
 - 10 在**已分配的联络类型**列表中，使用每个联系类型的**值**列表指定每种联系类型座席可同时应答的最大联系数。如果 联络中心 Manager Server 连接到 Communication Server 2x00/DMS 交换机，管理员必须将话机和座席 ACD 组的 ACD 响铃门限值设置为比“返回到队列”值高 6 秒。如果 ACD 响铃门限值与呼叫表示类别的返回到队列值过于接近匹配，当达到 ACD 响铃门限值时，交换机将退出该座席并控制该呼叫。
 - 11 单击**未分配的技能组**。
 - 12 使用**技能组名称**搜索字段来搜索特定的技能组列表。或者单击**列出全部**以列出联络中心中配置的所有技能组。
 - 13 如果您在 Communication Server 2x00/DMS 交换机上，请从**呼叫后断开 N 秒**列表中，选择以下选项之一：
 - 零间隔
 - 间隔大于零
 - 释放保护
-  **重要提示：**
您选择的选项必须与 Communication Server 2x00/DMS 交换机中选定的“可变话后工作”选项匹配。
- 14 单击您要分配到此 MPC 的任何技能组的**分配复选框**。只有在**已分配的联络类型**的**值**列表中对联系类型的值为零时，您才能分配技能组。
 - 15 单击**提交**。
该技能组在“已分配的技能组”中变得可用，默认值为 1。

- 16 在**已分配的技能组**列表中，使用每个技能组的**值**列表指定从该技能组中座席同时可以应答的最大联系数。如果联络中心 **Manager Server** 连接到 **Communication Server 2x00/DMS** 交换机，管理员必须将话机和座席 **ACD** 组的 **ACD** 响铃门限值设置为比“返回到队列”值高 **6** 秒。如果 **ACD** 响铃门限值与呼叫表示类别的返回到队列值过于接近匹配，当达到 **ACD** 响铃门限值时，交换机将退出该座席并控制该呼叫。
- 17 单击**提交**以提交更改，保存多重技能呼叫表示类别。

变量定义

变量	值
名称	分配给多重技能呈现等级的名称。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符，无空格）
值	选择座席在 Agent Desktop 上可同时保持活动的最大联系数量。当座席达到此限制时，联络中心不再向他们提交任何联系，直到座席关闭某个联系。
延迟	联络中心在向座席发送联系之间等待的时间。这防止座席接收多个同时发生的联系。 如果配置了此 MPC 的座席还有一个呼叫表示类别包含“呼叫后断开 N 秒”的值，联络中心管理服务器 将在联系之间使用两个值中的较大值。 有效值：10-300
座席将在语音呼叫被应答时保持“已就绪”状态	选择此项以允许座席在应答语音呼叫时接收多媒体联系。
座席将在多媒体联系被应答时保持“已就绪”状态	选择此项以允许座席在处理多媒体联系时接收语音呼叫。
在语音呼叫激活时保持活动的联络	选择此项以在座席接受提交的语音呼叫时保持活动的多媒体联系，从而允许座席专注于语音联系。
已分配的联络类型	列出您可以在多重技能呈现等级中包括的联系类型。
已分配的联络类型 - 值	选择座席在 Agent Desktop 上可保持活动的该联系类型的最大联系数。 这些列表自动使用等于“值”字段中所设置数量的最大值。 您为所有联系类型选择的值的累积总计不影响在“值”字段中设置的最大联系数。

变量	值
已分配的技能组	显示为此多重技能呈现等级选择的技能组。
已分配的技能组 - 值	选择此技能组中座席在 Agent Desktop 上可保持活动的最大联系数。 这些列表自动使用等于“值”字段中所设置数量的最大值。 您为所有联系类型选择的值的累积总计不影响在“值”字段中设置的最大联系数。
未分配的技能组	允许您搜索和选择要分配到此多重技能呈现等级的技能组。 如果在“已分配的联络类型”中对应联系类型的值为零，您只能选择技能组。 当您单击“提交”时，您选择的技能组会显示在“已分配的技能组”列表中。
技能组名称	该下拉列表允许您指定搜索选项。文本框允许您指定要搜索 CCMS 技能组的文本。
搜索	使用“技能组名称”字段中的条件，启动 CCMS 技能组列表的搜索。匹配的技能组会显示在以下列表中。 如果在“已分配的联络类型”中对应联系类型的值为零，您只能选择技能组。
列出全部	显示完整的 CCMS 技能组列表。 如果在“已分配的联络类型”中对应联系类型的值为零，您只能选择技能组。
删除	删除选定的多重技能呈现等级。 您只能删除已更新或已完成的多重技能呈现等级。
新建	创建新的多重技能呈现等级。
提交	保存对多重技能呈现等级的更改。

删除多重技能呈现等级

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 确保该多重技能呈现等级未分配给座席。

关于此任务

删除不再需要节省数据库的空间的多重技能呈现等级。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开您要从中删除多重技能呈现等级的服务器。
 - 2 选择**多重技能呈现等级**文件夹。
 - 3 在右侧窗格中的 **MPC 列表**列表中，选择要删除的多重技能呈现等级。
 - 4 按 **Delete** 键。
 - 5 在**确认删除**消息框中，单击**是**以删除该多重技能呈现等级。
-

第12章：呼叫记录和质量监控服务器详细信息

呼叫记录和质量监控 (CRQM) 管理适用于以下类型的服务器：

- 呼叫记录
- 质量监控
- 查看器
- 归档

使用“配置”组件将 CRQM 服务器与特定的 联络中心管理服务器 关联。在配置此关联后，用户可以从 CCMA 导航到基于 Web 的 CRQM 服务器管理工具。

导航

[配置联系记录和质量监控 URL](#) 在第 61 页上

配置联系记录和质量监控 URL

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置联系记录和质量监控 URL (CRQM) URL，为您的联络中心配置 CRQM。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中配置 CRQM 服务器的服务器。
- 2 选择**呼叫记录和质量监控**文件夹。
- 3 在右侧窗格中，如果要添加 Avaya NES 呼叫记录服务器，请单击**呼叫记录**标题。
- 4 完成呼叫记录服务器的详细信息。
- 5 如果您添加 Avaya NES 质量监控服务器，请单击**质量监控**标题。

- 6 完成质量监控服务器的详细信息。
 - 7 如果您要添加 Avaya NES 查看器服务器，请单击**查看器**标题。
 - 8 完成查看器服务器的详细信息。
 - 9 如果您要添加 Avaya NES 存档程序服务器，请单击**存档程序**标题。
 - 10 填写存档程序服务器的详细信息。
 - 11 单击**提交**。
-

第13章：受控目录号码

要将联系排队到 PABX，发送关于这些联系的消息到 联络中心管理服务器，请使用受控目录号码 (CDN) (路由入口)。为确保呼叫在 CDN (路由入口) 终止时 联络中心管理服务器 可进行跟踪，您必须首先在 PABX 中添加 CDN (路由入口)，然后在服务器中添加相应的信息，并获取 CDN (路由入口)。

导航

- [配置和获取 CDN \(路由入口\)](#) 在第 63页上
- [删除 CDN \(路由入口\)](#) 在第 72页上
- [配置和获取 CDN \(路由入口\) 启动板](#) 在第 67页上
- [配置和获取 SIP CDN \(路由入口\)](#) 在第 69页上
- [取消获取 CDN \(路由入口\)](#) 在第 72页上
- [删除 CDN \(路由入口\)](#) 在第 72页上

配置和获取 CDN (路由入口)

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。
- 在 PABX 中配置 CDN (路由入口)。
- 要将 CDN (路由入口) 用于 MCDN 网络呼叫，服务器必须启用“基于网络技能的路由”，并且必须连接到 Avaya Communication Server 1000。
- 要将 CDN (路由入口) 用于 DNIS 网络呼叫，服务器必须启用“通用联网”。

关于此任务

在 联络中心管理服务器 上配置和获取 CDN (路由入口)，使系统能够跟踪在上面终止的联系。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将 **CDN（路由入口）** 添加到的 联络中心管理服务器。
- 2 选择 **CDN（路由入口）** 文件夹。
- 3 在右侧窗格的**名称**框中，键入 **CDN（路由入口）** 的名称，与您要在报告中显示的一样。
- 4 在**号码**框中，键入 **CDN（路由入口）** 号码。此号码必须与 **PABX** 中配置的号码匹配。
- 5 从**呼叫类型**列表中，选择是将 **CDN（路由入口）** 用于本地、**MCDN** 网络还是 **DNIS** 网络呼叫。
- 6 单击该表任意其他行即可添加 **CDN（路由入口）**。
“状态”列中将显示“未获取”。
- 7 选中 **CDN（路由入口）** 的**是否获取?** 复选框。
- 8 单击该表任意其他行以获取 **CDN（路由入口）**。
- 9 单击**刷新状态**以查看当前状态。

变量定义

名称	说明
名称	<p>CDN（路由入口） 的名称，与您要在报告中显示的一样。</p> <p>有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）</p>
号码	<p>分配给 CDN（路由入口） 的号码。这是请求获取或取消获取 CDN（路由入口） 时传递给 PABX 的号码。此号码必须与 PABX 中配置的号码匹配。</p> <p> 重要提示： 您无法更改已保存的 CDN（路由入口） 号码。您必须删除该 CDN，然后重新创建。 有效值：最多 7 位</p>
呼叫类型	<p> 重要提示： 此框仅当启用联网选项时适用。 从“呼叫类型”列表中，选择“本地”、“MCDN 网络”或“DNIS 网络”。 要对网络呼叫使用 CDN（路由入口），请选择网络选项。要对本地呼叫使用 CDN（路由入口），请选择本地选项。</p>

名称	说明
是否获取?	<p> 重要提示:</p> <p>您必须在 PABX 中配置 CDN（路由入口）并在 联络中心管理服务器 上添加，然后才能获取它。</p> <p>选中“是否获取?”复选框以获取或取消获取 CDN（路由入口），然后单击刷新状态以刷新“状态”列。</p> <p>如果获取成功，将在“状态”列中显示已获取。成功取消获取 CDN（路由入口）时，“状态”列中将显示未获取。</p>
状态	<p>状态列显示 CDN（路由入口）或开放队列 CDN（路由入口）的获取状态。</p> <p>取消获取 CDN（路由入口）时，此列中显示的值为“未获取”。</p> <p>有效值:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 未获取 • 获取暂挂 • 已获取 • 获取失败 • 取消获取失败 • 取消获取暂挂 <p>数据是只读的。</p>
刷新状态	<p>单击刷新状态以刷新您获取或取消获取的资源的状态。当前状态在“状态”列中显示。</p>

配置和获取开放队列 CDN（路由入口）

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 要对网络呼叫使用 CDN（路由入口），请确保启用了“通用联网”。

关于此任务

完成此操作步骤，配置和获取开放队列 CDN（路由入口）。

如果您添加开放队列 CDN（路由入口），则无需配置到 PABX 的 CDN（路由入口）。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将开放队列 **CDN**（路由入口）添加到的 联络中心管理服务器。
- 2 选择 **CDN（路由入口）** 文件夹。
- 3 左右侧窗格中，选择**开放队列**选项卡。
- 4 在**名称**框中，键入开放队列 **CDN**（路由入口）的名称，如同您想要在报告中显示的一样。
- 5 从**呼叫类型**列表中选择以下选项之一。
 - 选择**开放本地队列**以使用 **CDN**（路由入口）进行本地呼叫。
 - 选择**开放网络队列**以使用 **CDN**（路由入口）进行网络呼叫。
- 6 单击该表任意其他行即可添加开放队列 **CDN**（路由入口）。
“状态”列中将显示“未获取”。
- 7 选中开放队列 **CDN**（路由入口）的**是否获取?**复选框。
- 8 单击该表任意其他行以获取开放队列 **CDN**（路由入口）。
- 9 单击**刷新状态**以查看当前状态。

变量定义

名称	值
名称	CDN （路由入口）的名称，与您要在报告中显示的一样。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）
呼叫类型	此框仅当启用联网选项时适用。 选择“开放网络队列”或“开放本地队列”。 要对网络呼叫使用 CDN （路由入口），请选择网络选项。要对本地呼叫使用 CDN （路由入口），请选择本地选项。
是否获取?	 重要提示： 您必须在 PABX 中配置 CDN （路由入口）并在 联络中心管理服务器 上添加，然后才能获取它。 选中“是否获取?”复选框以获取或取消获取 CDN （路由入口），然后单击刷新状态以刷新“状态”列。

名称	值
	如果获取成功，将在“状态”列中显示已获取。成功取消获取 CDN（路由入口）时，“状态”列中将显示未获取。
状态	<p>状态列显示 CDN（路由入口）或开放队列 CDN（路由入口）的获取状态。</p> <p>取消获取 CDN（路由入口）时，此列中显示的值为“未获取”。</p> <p>有效值：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 未获取 • 获取暂挂 • 已获取 • 获取失败 • 取消获取失败 • 取消获取暂挂 <p>数据是只读的。</p>
刷新状态	刷新您获取或取消获取的资源的状态。当前状态在“状态”列中显示。

配置和获取 CDN（路由入口）启动板

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 在 PABX 中配置 CDN（路由入口）启动板。

关于此任务

完成此操作步骤，在服务器上配置和获取 CDN（路由入口）启动板。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将启动板 CDN（路由入口）添加到的 联络中心管理服务器。
- 2 选择 **CDN（路由入口）** 文件夹。
- 3 在 **CDN（路由入口）** 窗口中，选择**启动板**选项卡。
- 4 在**名称**框中，键入 CDN（路由入口）启动板的名称。

- 5 在**号码**框中，键入 **CDN**（路由入口）启动板的号码。此号码必须与 **PABX** 中配置的号码匹配。
- 6 单击网格中的任何其他行，以添加 **CDN**（路由入口）启动板。
“状态”列中将显示“未获取”。
- 7 对于 **SIP** 联络中心，您必须配置启动板 **URI**。仅 **SIP** 联络中心存在此字段。在 **URI** 框中，键入 **SIP** 服务器中 **CDN**（路由入口）的统一资源标识符 (**URI**) 的值。
- 8 选中 **CDN**（路由入口）启动板的**是否获取?**复选框。
- 9 单击该表任意其他行以获取 **CDN**（路由入口）启动板。
- 10 单击**刷新状态**以查看当前状态。

变量定义

变量	值
名称	<p>CDN（路由入口）的名称，与您要在报告中显示的一样。</p> <p>有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）</p>
号码	<p>分配给 CDN（路由入口）的号码。这是请求获取或取消获取 CDN（路由入口）时传递给 PABX 的号码。此号码必须与 PABX 中配置的号码匹配。</p> <p> 重要提示：</p> <p>您无法更改已保存的 CDN（路由入口）号码。您必须删除该 CDN，然后重新创建。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有效值：最多 7 位 Communication Server 1000/Meridian 1 - 最多 7 位 • Communication Server 2x00/DMS - 长度恰好 10 位 • SIP/OCS - 最多 15 位
URI	<p>仅为 SIP 连接的联络中心显示 URI 框。Avaya Media Server 上 CDN（路由入口）的统一资源标识符 (URI)。URI 必须等同于 CDN（路由入口）的全限定 SIP 地址。</p> <p>有效值：最多 255 个字符，包括数字、英文字符、/、\、?、&、句号、“@”符号、下划线和短划线。</p> <p>此字段是必填字段。您无法修改已保存的 CDN（路由入口）的 URI。URI 必须相对于</p>

变量	值
	当前分配给其他 CDN、DNIS 或座席的 URI 唯一。
是否获取?	<p> 重要提示:</p> <p>您必须在 PABX 中配置 CDN（路由入口）并在 联络中心管理服务器 上添加，然后才能获取它。</p> <p>选中“是否获取?”复选框以获取或取消获取 CDN（路由入口），然后单击刷新状态以刷新“状态”列。</p> <p>如果获取成功，将在“状态”列中显示已获取。成功取消获取 CDN（路由入口）时，“状态”列中将显示未获取。</p>
状态	<p>状态列显示 CDN（路由入口）或开放队列 CDN（路由入口）的获取状态。</p> <p>取消获取 CDN（路由入口）时，此列中显示的值为“未获取”。</p> <p>有效值:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 未获取 • 获取暂挂 • 已获取 • 获取失败 • 取消获取失败 • 取消获取暂挂 <p>数据是只读的。</p>
刷新状态	刷新您获取或取消获取的资源的状态。当前状态在“状态”列中显示。

配置和获取 SIP CDN（路由入口）

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 要使用 CDN（路由入口）进行网络呼叫，您必须启用联网。

关于此任务

完成此操作步骤，配置联络中心 SIP 终止地址。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将 **CDN**（路由入口）添加到的启用 **SIP** 的联络中心管理服务器。
- 2 选择 **CDN（路由入口）** 文件夹。
- 3 在右侧窗格的**名称**框中，键入 **CDN（路由入口）** 的名称，与您要在报告中显示的一样。
- 4 在**号码**框中，键入 **CDN（路由入口）** 号码。
- 5 在 **URI** 框中，键入 **SIP** 服务器中 **CDN（路由入口）** 的统一资源标识符 (**URI**) 的输入值。
- 6 从**呼叫类型**列表中，选择**本地**。
- 7 单击该表任意其他行以添加 **CDN（路由入口）**。
“状态”列中将显示“未获取”。
- 8 选中 **CDN（路由入口）** 启动板的**是否获取?**复选框。
- 9 单击该表任意其他行以获取 **CDN（路由入口）** 启动板。
- 10 单击**刷新状态**以查看当前状态。

变量定义

变量	值
名称	CDN（路由入口） 的名称，与您要在报告中显示的一样。 有效值：描述路由入口、类型或功能的任何自由形式的字符串（例如 IM_sales 表示处理销售的 IM 路由入口）
号码	分配给 CDN（路由入口） 的号码。这是请求获取或取消获取 CDN（路由入口） 时传递给 PABX 的号码。此号码必须与 PABX 中配置的号码匹配。  重要提示： 您无法更改已保存的 CDN（路由入口） 号码。您必须删除该 CDN ，然后重新创建。 有效值：最多 15 位
URI	Avaya Media Server 上 CDN（路由入口） 的统一资源标识符 (URI)。URI 必须等同于 CDN（路由入口） 的全限定 SIP 地址。

变量	值
	<p>有效值：最多 255 个字符，包括数字、英文字符、/、\、?、&、句号、“@”符号、下划线和短划线。</p> <p>此字段是必填字段。您无法修改已保存的 CDN（路由入口）的 URI。URI 必须相对于当前分配给其他 CDN、DNIS 或座席的 URI 唯一。</p>
呼叫类型	<p> 重要提示：</p> <p>此框仅当启用联网选项时适用。</p> <p>选择“本地”、“MCDN 网络”或“DNIS 网络”。</p> <p>要对网络呼叫使用 CDN（路由入口），请选择网络选项。要对本地呼叫使用 CDN（路由入口），请选择本地选项。</p>
是否获取？	<p> 重要提示：</p> <p>您必须在 PABX 中配置 CDN（路由入口）并在 联络中心管理服务器 上添加，然后才能获取它。</p> <p>选中“是否获取？”复选框以获取或取消获取 CDN（路由入口），然后单击刷新状态以刷新“状态”列。</p> <p>如果获取成功，将在“状态”列中显示已获取。成功取消获取 CDN（路由入口）时，“状态”列中将显示未获取。</p>
状态	<p>状态列显示 CDN（路由入口）或开放队列 CDN（路由入口）的获取状态。</p> <p>取消获取 CDN（路由入口）时，此列中显示的值“未获取”。</p> <p>有效值：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 未获取 • 获取暂挂 • 已获取 • 获取失败 • 取消获取失败 • 取消获取暂挂 <p>数据是只读的。</p>
刷新状态	<p>单击刷新状态以刷新您获取或取消获取的资源的状态。当前状态在“状态”列中显示。</p>

取消获取 CDN（路由入口）

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

取消获取 CDN（路由入口），阻止系统跟踪在上面终止的呼叫。在删除 CDN（路由入口）之前，您必须先取消获取它。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开包含要取消获取的 CDN（路由入口）的 联络中心管理服务器。
 - 2 选择 **CDN（路由入口）** 文件夹。
 - 3 在右侧窗格中，选择相应的选项卡。
例如，要取消获取“开放队列 CDN（路由入口）”，请选择“开放队列”选项卡。如果您删除 SIP CDN（路由入口），则没有可选择的选项卡。
 - 4 取消选中要取消获取的 CDN（路由入口）的**是否获取？**复选框。
 - 5 单击表中任意其他行以取消获取 CDN（路由入口）。
将在“状态”列中显示状态。
 - 6 要查看当前状态，请单击**刷新状态**。
-

删除 CDN（路由入口）

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 取消获取 CDN。请参阅[取消获取 CDN（路由入口）](#) 在第 72 页上。

关于此任务

从 联络中心管理服务器 删除 CDN（路由入口）时，CDN（路由入口）不会从 PABX 中删除。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开包含要删除的 **CDN（路由入口）** 的 联络中心管理服务器。
 - 2 选择 **CDN（路由入口）** 文件夹。
 - 3 在右侧窗格中，选择相应的选项卡。
例如，要删除“开放队列 **CDN（路由入口）**”，请选择“开放队列”选项卡。如果您删除 **SIP CDN（路由入口）**，则没有可选择的选项卡。
 - 4 选择要删除的 **CDN（路由入口）**。
 - 5 按 **Delete** 键。
 - 6 在**确认删除**框中，单击**是**以将该 **CDN（路由入口）** 从服务器中删除。
-

受控目录号码

第14章：联系类型

联系类型是（呼入）联系到达联络中心和联络中心发送（外拨）联系的媒体类型。

联系类型确定联络中心处理联系的方式。有一个示例是电子邮件：当联络中心客户发送电子邮件消息时，联络中心会收到消息，然后根据各种电子邮件相关的规则路由该消息。如果需要，带有电子邮件功能的座席可处理该电子邮件消息。

下表列出了默认联系类型。

表格 1: 联系类型

默认联系类型	技能组前缀	描述	支持位置
语音	-	默认语音联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器 启用 SIP 的联络中心管理服务器
电子邮件	EM_	默认 CCMM 电子邮件联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器
传真消息	FX_	默认 CCMM 传真消息联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器 启用 SIP 的联络中心管理服务器
扫描文档消息	SD_	默认 CCMM 扫描文档消息联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器 启用 SIP 的联络中心管理服务器
SMS 文本消息	SM_	默认 CCMM SMS 文本消息联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器 启用 SIP 的联络中心管理服务器
语音邮件消息	VM_	默认 CCMM 语音邮件消息联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器 启用 SIP 的联络中心管理服务器
Web_Communications	WC_	默认 CCMM Web 通信联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器
外拨	OB_	默认 CCMM 外拨联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器
即时消息	IM_	默认即时消息联系类型	启用 SIP 的联络中心管理服务器
Predictive_Outbound	PR_	默认预测外拨联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器
开放队列	OQ_	默认开放队列联系类型	启用开放队列的联络中心管理服务器

导航

[编辑联系类型](#) 在第 76 页上

编辑联系类型

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 注意以下要点：
 - 您无法删除默认联系类型。
 - 您无法编辑联系类型名称或技能组前缀。
 - 如果技能组或座席与联系类型相关联，您将无法编辑它。

关于此任务

编辑联系类型以更改联系类型的说明或更改分配给该联系类型的默认技能组。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在上面编辑联系类型的服务器。
 - 2 选择**联系类型**文件夹。
 - 3 在右侧窗格中，选择要编辑的联系类型。
 - 4 要对联系类型排序，请单击列标题。
例如，如果您单击“名称”列标题，联系类型将根据联系类型名称按字母顺序排序。
 - 5 从**默认技能组**列表中，选择新的默认技能组，然后按 **Tab** 键。
 - 6 在**描述**框中，键入联系类型的新描述。
 - 7 单击网格中的任何其他行保存更改。
-

变量定义

变量	值
名称	<p>联系类型的名称。</p> <p> 重要提示： 您无法修改“联系类型”名称。</p>
技能组前缀	<p>标识处理此联系类型的联系的默认技能组的前缀。默认的联系类型（即“语音”）没有技能组前缀。不带技能组前缀的技能组默认为“语音”联系类型。</p> <p>有效值：最多 3 个字符，最后一个字符必须为下划线 (_)（无特殊字符，必须唯一）</p> <p> 重要提示： 您无法修改默认联系类型的“技能组前缀”。</p>
默认技能组	<p>选择当联系未在脚本中处理时要路由到其中进行处理的技能组。</p> <p>有效值：最多 30 个字符，不允许特殊字符。</p> <p> 重要提示： 此字段为可选的，并且必须唯一。您必须首先在 CCMA 中配置默认技能组。默认技能组必须拥有与联系类型相同的技能组前缀。</p>
描述	<p>联系类型的描述。</p> <p>有效值：最多 60 个字符（可选、可更新、允许使用特殊字符）</p>

联系类型

第15章: 拨入号码识别服务

拨入号码识别服务 (DNIS) 是允许 联络中心管理服务器 识别呼入方所拨电话号码的可选服务。座席可以接听从客户呼入到不同 DNIS 的呼叫；如果 DINS 显示在电话显示区上，还可根据 DINS 准备回复。

导航

- [配置 DNIS](#) 在第 79页上
- [配置 DNIS 启动板](#) 在第 81页上

配置 DNIS

先决条件

- 在 PABX 上配置 CDN、ACD-DN 或补充 DN。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

“已拨号码识别服务” (DNIS) 是一种方法，系统可通过该方法识别呼叫者拨打的电话号码。座席可以接听来自不同 DNIS 中客户呼入的联系，然后根据电话显示中显示的 DNIS 自定义其回复。根据 DNIS，系统可以将联系指向控制的 CDN 并提供不同的处理。

您无法修改已保存的 DNIS。您可以删除已保存的 DNIS 并添加一个新 DNIS。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在上面添加 DNIS 的服务器。
- 2 选择 **DNIS** 文件夹。
- 3 左右侧窗格中，选择**本地**选项卡。
- 4 在**名称**框中，键入新 DNIS 的名称，如同您想要在报告中显示的一样。
- 5 在**号码**框中，键入 DNIS 号码。

- 如果您在启用 SIP 的服务器中添加 DNIS，请在 **URI** 框中键入该 DNIS 的 URI，然后按 **Tab** 键。否则，请继续执行下一步。

 **重要提示：**

URI 必须相对于当前分配给其他 DNIS、CDN 或座席的 URI 唯一，并且必须以 SIP 开头。

- 在**服务水平门限值**框中，键入此 DNIS 中所有呼入联系应在此时间内应答或放弃的时间（以秒为单位）。该门限值用于历史报告。
- 在**描述**框中，键入 DNIS 的描述。例如，键入 DNIS 前缀。您可以使用此描述来排序、筛选和分组用户创建的自定义历史报告中的各个 DNIS 号码。
- 单击网格中的任何其他行以保存 DNIS。

变量定义

变量	值
名称	DNIS 的名称，与您要显示在报告中的一样。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）
号码	分配给 DNIS 的号码。这是联系人到达 PABX 时的目录号码。  重要提示： 您无法更改已保存的 DNIS。您必须删除该 DNIS，然后重新创建。 有效值：最多 31 位。Avaya 建议您仅输入 30 位，因为主叫方可能会使用井号 (#) 作为分隔符，而这将算在 31 位的限值内。
URI	仅限启用 SIP 的服务器。 在 URI 框中，键入启用 SIP 的服务器中 DNIS 的统一资源标识符 (URI)。 有效值：最多 255 个字符，包括数字、英文字符、/、\、?、&、句号、“@”符号、下划线和短划线。 此字段是必填字段。一旦保存 URI 后，您将无法修改。URI 必须相对于分配给其他 DNIS、CDN 或座席的 URI 唯一，并且必须以 SIP 开头。
服务水平门限值	不适用于 DNIS 启动板。 分配给 DNIS 的服务水平门限值。这是要应答或放弃经过此 DNIS 的所有联系的时间（以秒为单位）。

变量	值
	有效值：最多 4 位
描述	DNIS 号码的描述。例如，键入 DNIS 前缀（如 1-800）。您可以使用此描述来排序、筛选和分组用户创建的自定义报告中的 DNIS 号码。 有效值：最多 16 个字符

配置 DNIS 启动板

先决条件

- 确保在 PABX 上配置了 CDN、ACD-DN 或补充 DN。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置 DNIS 启动板，以便在启用了“通用联网”时在站点之间路由呼叫。

启动板标识发送到目标站点的呼叫。目标站点将为源站点的呼叫 ID 预留一个启动板。源站然后请求 PABX 将呼叫发送到启动板。当呼叫到达目标站点的启动板时，联络中心管理服务器会将呼叫映射到源处的原始呼叫 ID，以确定要将呼叫提交到的座席。启动板可以是 CDN 或 DNIS。有关 CDN 启动板的信息，请参阅[配置和获取 CDN（路由入口）启动板](#) 在第 67 页上。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在上面添加 DNIS 启动板的服务器。
- 2 选择 **DNIS** 文件夹。
- 3 在 DNIS 窗口中，选择**启动板**选项卡。
- 4 在**名称**框中，键入新 DNIS 的名称。
- 5 在**号码**框中，键入 DNIS 号码。此号码必须与 PABX 中配置的号码匹配。
- 6（可选）在**描述**框中，键入 DNIS 启动板的描述。
- 7 单击网格中的任何其他行以保存更改。

变量定义

变量	值
名称	DNIS 的名称，与您要在报告中显示的一样。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）
号码	<p>分配给 DNIS 的号码。这是联系人到达 PABX 时的目录号码。</p> <p> 重要提示： 您无法更改已保存的 DNIS。您必须删除该 DNIS，然后重新创建。 有效值：最多 31 位。Avaya 建议您仅输入 30 位，因为主叫方可能会使用井号 (#) 作为分隔符，而这将算在 31 位的限值内。</p>
描述	<p>DNIS 号码的描述。例如，键入 DNIS 前缀（如 1-800）。您可以使用此描述来排序、筛选和分组用户创建的自定义报告中的 DNIS 号码。</p> <p>有效值：最多 16 个字符</p>

第16章：公式

使用“公式”窗口通过组合现有统计字段与数学运算符来创建自定义实时统计字段。然后，您可以将这些自定义统计字段另存为公式，并在您的私有实时报告显示中使用这些公式。例如，您可以创建自定义公式以计算服务水平。

导航

- [创建自定义公式](#) 在第 83 页上
- [编辑或查看公式](#) 在第 86 页上

创建自定义公式

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 确保您熟悉可用的实时统计字段。有关详情，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 绩效管理 (NN44400-710)*。

关于此任务

创建自定义公式，通过组合现有统计字段与算术运算符，创建自定义实时统计字段。然后，您可以将这些自定义统计字段另存为公式，并在您的私有实时报告显示中使用这些公式。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中创建公式的服务器。
- 2 选择**公式**文件夹。
- 3 在右侧窗格中的**可用公式**框中，键入新公式的名称，然后按 **Tab** 键。
- 4 从**统计组**列表中，选择包含要在公式中包括的统计字段的统计组。
- 5 按 **Tab** 键或 **Enter** 键以显示**公式编辑器**。
- 6 在公式编辑器的**注释**框中，键入关于公式的信息（可选）。
- 7 从**变量**列表中，选择要在公式中使用的变量。

 **重要提示:**

选择变量时，它将在“公式”框中显示，并在前面带有百分比符号 (%)。百分比符号将其标识为变量；该符号不是数学运算符。

- 8 从数字键盘，选择要应用到该公式的任何数字输入。
- 9 选择数学运算符后，您可以选择要添加到该公式的其他变量。例如，服务水平公式可能为：呼叫应答数 - 超过门限值后呼叫应答数 / 呼叫应答数 公式最多可为 250 个字符。
- 10 要使用公式中两个值较高或较低的一个，请单击**最大或最小**。
- 11 创建公式完成后，请单击**保存**。
- 12 单击**关闭**以返回到公式窗口。

变量定义

变量	值
可用公式	键入自定义公式的名称，然后按 Tab 键以选择该公式的统计组。 要编辑现有公式，请双击可用公式列中的公式名称。此时将显示“公式编辑器”，列出公式组件。
统计组	选择该公式的统计组。统计组是数据库中定义的成组相关统计，例如座席统计或技能组统计。 选择统计组后，请按 Enter 键或 Tab 键。此时将显示“公式编辑器”，您可以在其中创建自定义公式。
公式名称	公式的名称，与您在“公式”窗口的“可用公式”框中输入的一样。您可以在公式编辑器中更改公式名称。
注释	键入关于自定义公式的任何其他信息。
公式	您为自定义公式选择的变量和数学运算符。 您以添加新的变量和运算符，也可以编辑现有的内容。
变量	您可以组合以创建自定义公式的现有统计字段。创建公式后，您可以将其应用到私有的实时报告显示以控制所查看的数据类型。 从变量列表中，选择要添加到您的自定义公式的变量。选择变量后，您必须选择数学运

变量	值
	算符 (/、*、- 或 +)，然后才能选择其他变量，或输入任何数值。 选择变量时，它将在“公式”框中显示，并在前面带有百分比符号 (%)。百分比符号将其标识为变量；该符号不是数学运算符。
数字键盘	 重要提示： 在每个变量之后，您必须选择数学运算符，然后才能选择其他变量。 <ul style="list-style-type: none"> • 回格 - 删除您在公式中输入的上一个项目。要删除更多项目，您必须单击 C 以清除整个公式。 • C - 从“公式”框中清除整个公式。 • / - 在公式中对变量使用除法。 • * - 在公式中对变量使用乘法。 • - - 在公式中对变量使用减法。 • + - 在公式中对变量使用加法。 • , - 在公式中分隔“最大值”和“最小值”变量。
最大和最小	使用最大和最小按钮可使用公式中两个值中较大的值（最大），或使用两个值中较小的值（最小）。 单击最大或最小时，“公式”框中将显示一组括号。在这些括号中，添加两个值以进行比较，并以逗号分隔。 公式必须为如下： Max[a,b] ，其中 a 可以是一个变量，也可以是由运算符分隔的两个变量； b 可以是一个变量，也可以是由运算符分隔的两个变量。 例如，如果您指定 Max[Agent_Available+Agent_Not_Ready, Agent_In_Service+Agent_On_This_Skillset_Call] ，系统将计算 Agent_Available+Agent_Not_Ready 和 Agent_In_Service+Agent_On_This_Skillset_Call 的值，并使用该公式中两个值较大的一个。如果您在本例中使用“最小”，系统将计算两个值中较小的一个。
保存	保存您在公式编辑器中所做的更改。
关闭	退出公式编辑器。

编辑或查看公式

先决条件

至少创建一个自定义公式。请参阅[创建自定义公式](#) 在第 83 页上

关于此任务

您无法编辑标准公式；只能编辑自定义公式。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开包含您要编辑的公式的服务器。
 - 2 选择**公式**文件夹。
 - 3 在右侧窗格中的**可用公式**列中，双击要编辑的公式的名称。
 - 4 在公式编辑器中，您可以修改公式名称、公式注释以及公式。
 - 5 要将新变量添加到现有公式，您必须单击一个运算符（/、*、-、+）以将其添加到公式的结尾，然后从**变量**列表中选择新变量。
 - 6 要从公式中删除元素，请在**公式**框中选择元素，然后按 **Delete** 键。
 - 7 完成更改后，请单击**保存**以保存该公式。
 - 8 单击**关闭**以关闭公式编辑器。
-

第17章：全局设置

在“全局设置”窗口中，您可以配置 联络中心管理服务器 上的全局值，包括座席顺序首选项、默认 RAN 路由、默认 IVR DN、预期等候时间算法、广播端口和默认计时器，以及收集历史报告统计的位置。

导航

[配置全局设置](#) 在第 87 页上

配置全局设置

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

在“全局设置”窗口中，您可以配置 联络中心管理服务器 上的全局值，包括座席顺序首选项、默认 RAN 路由、默认 IVR DN、预期等候时间算法、广播端口和默认计时器，以及为历史统计数据指定的服务器。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中配置全局设置的 联络中心管理服务器。
 - 2 选择**全局设置**文件夹。
 - 3 基于全局设置窗口中列出的字段为您的系统配置全局设置。
 - 4 单击**提交**。
-

变量定义

变量	值
座席顺序首选项	<p>选择如何基于其空闲时间向座席提交联系。 有效值:</p> <ul style="list-style-type: none"> 自登录后处于空闲状态的最长总时间 - 选择此选项可将联系提交给自登录后累积空闲时间最长的座席 (这是 Communication Server 2x00/DMS 交换机的系统默认值)。 自上次状态更改后处于空闲状态的最长总时间 - 选择此选项可将联系提交给自该座席上次状态更改后累积空闲时间最长的座席 (这是系统默认设置)。 自上次 CDN/ACD 呼叫后的最长总时间 - 选择此选项可将联系提交给自处理 CDN/ACD 呼叫后经过的时间最长的座席。 <p> 重要提示: 座席切换到“未就绪”状态时, 系统不会重置计时器。</p>
默认 RAN 路由 (仅 CS1000) 默认 DN (仅 SIP)	<p>脚本包含语音处理命令时的默认处理 DN。 “默认 Ran 路由”框不会明示声明处理 DN。 有效值: 最多 3 位</p>
排队进行广播的最大端口数 (仅 CS1000)	<p>用户可控制随时用于广播的 IVR 端口总数。 有效值: 最多 191 个</p>
广播语音端口等待计时器 (仅 CS1000)	<p>系统将等待语音端口变为可用的秒数。</p>
默认访问 IVR DN (仅 CS1000)	<p>选择脚本包含语音处理命令 (可能将 IVR ACD-DN 作为参数, 但不会显式声明 IVR ACD-DN) 时要使用的默认 DN。 有效值: 最多 7 位 IVR DN, 后跟默认 IVR DN 的名称 (例如, 999, Default_IVRQ)</p>
呼叫者输入数据分隔符 (仅 CS2000)	<p>仅限 Communication Server 2x00/DMS 交换机, 在“呼叫者输入数据分隔符”框中, 键入系统用于分隔 IVR 会话期间呼叫者输入的各种类型数据的字符。IVR 系统将提示呼叫者在话机键盘上输入信息后按下此字符。例如, “输入帐号后加井号”表示“呼叫者输入数据分隔符”为井号 (#)。 此字段为必填并且可进行修改。 有效值: 一个字符</p>

变量	值
Media Server 选择算法 (仅 SIP)	用来确定处理 联络中心管理服务器 脚本中的处理请求的下一个 Media Server 的算法 (只读)。 此复选框仅适用于启用 SIP 的联络中心。
预期等候时间 (EWT) 算法 (CS1000、SIP)	根据需要选择 “NES EWT” 或 “增强 EWT”。 有效值： <ul style="list-style-type: none"> • NES EWT - 这是使用系统中可用的真实数据计算预期等待时间的传统算法。(以前已服务联系人的实际等待时间。) • 增强 EWT - 这是比 NES EWT 更准确的新算法。它也使用系统中可用的实际等待时间。
根据待机 CCMS 启用历史报告	选中此复选框可从 “地址” 框中指定的待机 CCMS 服务器中收集历史报告统计。 如果您的联络中心配置了 “高可用性” 并启用了阴影处理, 该复选框可用。 “待机服务器地址” 框中的 IP 地必须是待机服务器的实际 IP 地址, 而不是管理 IP 地址。 如果待机服务器出现故障, 则自动从主服务器提取历史报告统计。

第18章：历史统计

要使用“历史报告”组件，您必须先收集历史统计。您可以配置以下历史统计收集选项：

- 一般系统参数值，例如技能组数
- 要收集的呼叫流程、座席和 IVR 历史统计的类型
- 收集其 Call-by-Call 数据的应用程序
- 历史统计在 联络中心管理服务器 上存储的时间长度

您还可以计算运行所选配置所需的磁盘空间量，以及指定每周的第一个工作日。

这些统计用来生成表格式和图形历史报告。有关历史报告的详细信息，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 绩效管理 (NN44400-710)*。

您也可以指定由待机服务器记录历史报告的历史数据，以减少主服务器上的负载。有关详细信息，请参阅 [配置全局设置](#) 在第 87 页上。

集成报告

集成报告通过组合 Avaya Media Server/CCMS 服务器（Avaya Media Server/CSR 报告）和 Multimedia/CCMS 服务器中的数据，简化有关呼叫统计数据报告比较。组合的报告视图可用于：

- CCMM-CSR 统计
- Avaya Media Server-CSR 统计

您可以使用 CCMA 的报告创建向导来创建报告，并使用历史报告运行临时或计划报告。

导航

[配置历史统计](#) 在第 92页上

配置历史统计

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置历史统计，以配置下列收集选项：

- 一般系统参数值，例如技能组数
- 要收集的呼叫流程、座席和 IVR 历史统计的类型
- 收集其 **Call-by-Call** 数据的应用程序
- 历史统计在 联络中心管理服务器 上存储的时间长度

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中配置历史统计的服务器。
服务器将显示其资源。
- 2 选择**历史统计**文件夹。
- 3 在右侧窗格中，在下列表中输入您的配置数据：
 - 参数表 - 对于每个参数，键入要配置的值，确保该值小于或等于已购买的数量，并且大于或等于已测量的数量。选择值时，请记住留出将来发展的富裕量。
 - 收集以下统计信息表 - 对于每种统计类型，在收集列中，选中要收集的统计旁边的复选框，或清除不收集的统计旁边的复选框。
 - **Call-by-Call** 表 - 对于每个应用程序，从统计收集方法列表中，选择要收集其 **Call-by-Call** 统计的联系的类型。
 - 持续时间表 - 对于每种类型的统计，输入该统计在服务器中存储的时间量。
- 4 从**工作周开始**列表中，选择从哪一天开始累积每周统计。
- 5 单击**计算**以确定是否有足够的磁盘空间可用于选定的历史统计收集配置。**Call-by-Call** 数据库和系统数据库的“必填”框将显示选定配置的磁盘空间要求。**Call-by-Call** 数据库和系统数据库的“实际”框将显示可用的磁盘空间。

 **重要提示:**

如果所需的磁盘空间大于可用的磁盘空间，您必须减少存储数据的天数，或者您必须更改估计的每小时联系数，直到有足够的磁盘空间用于您的配置。

6 单击**提交**保存更改。

第19章: IVR ACD-DN

IVR ACD-DN 是语音处理联系指向的队列。每个 IVR ACD-DN 必须有专用的语音端口来提供各种联系类型的语音处理。必须获取集成和非集成系统的 IVR ACD-DN。

配置启用 SIP 的 联络中心管理服务器 时，IVR ACD-DN 不适用。

导航

[配置和获取 IVR ACD-DN](#) 在第 95页上

配置和获取 IVR ACD-DN

先决条件

- 在 PABX 上配置 IVR ACD-DN。
- 每个 IVR ACD-DN 必须有专用的语音端口来提供不同联系类型的语音处理。
- 您无法修改已保存的 IVR ACD-DN。您可以删除已保存的 IVR ACD-DN 并添加新的 IVR ACD-DN。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置和获取 IVR ACD-DN，以配置语音处理联系指向的队列。

要在脚本中包括 GIVE IVR 元素，您必须配置 IVR ACD-DN。

配置启用 SIP 的服务器时，IVR ACD-DN 不适用。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中配置 IVR ACD-DN 的 联络中心管理服务器。
- 2 选择 **IVR ACD-DN** 文件夹。
- 3 在 **IVR ACD-DN** 窗口的名称框中，键入 IVR ACD-DN 的名称，与您要在报告中显示的一样。

- 4 在**号码**框中，键入 IVR ACD-DN 号码。此号码必须与 PABX 中配置的号码匹配。
- 5 从**门限值类别**列表中，选择 IVR ACD-DN 的门限值类别。
- 6 单击该表的任意其他行以添加 IVR ACD-DN。
“状态”列中将显示“未获取”。
- 7 选中 IVR ACD-DN 的**是否获取?**复选框。
- 8 单击该表中的任何其他行以保存更改。
- 9 单击**刷新状态**以查看当前状态。

变量定义

变量	值
名称	分配给 IVR ACD-DN 的名称。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）
号码	传递到 Avaya Communication Server 1000 PABX 的 IVR ACD-DN 号码，以获取或取消获取 IVR ACD-DN。一旦保存后，您将无法更改 IVR ACD-DN 号码。您必须删除该 IVR ACD-DN 号码，然后重新创建。 有效值：最多 7 位
门限值类别	分配给此 IVR ACD-DN 的门限值类别的名称。 有效值：最多 30 个字符（无空格或特殊字符）
是否获取?	选中“是否获取?”复选框以获取 IVR ACD-DN。取消选中“是否获取?”复选框以取消获取 IVR ACD-DN。 选中或取消选中“是否获取?”复选框后，单击“刷新状态”以刷新“状态”框。
状态	IVR ACD-DN 的获取状态。 有效值：“未获取”、“获取暂挂”、“已获取”、“获取失败”、“取消获取失败”和“取消获取暂挂”
刷新状态	刷新您获取或取消获取的资源的状态。当前状态在“状态”列中显示。

第20章：媒体服务器

Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Media Server 媒体处理功能支持会议安排、通知和对话。联络中心中的每个 Avaya Media Server 在 CCMA 中都配置为 Media Server，分配用来处理会议、通知和对话/外部对话。在启用 SIP 的联络中心，Avaya Media Server 提供了某些默认媒体来用作标准振铃音和占线音。联络中心将这些默认提示音与基于 SIP 的电话呼叫配合使用。必须配置用于录制通知 (RAN) 的其他媒体以及保持音乐，以便 Avaya Media Server 为客户提供有意义的媒体。

在“Media Server”窗口中，您可以为启用 SIP 的联络中心配置 Media Server。已配置的媒体服务器在您配置媒体服务与路由时可用。Avaya Media Server 为启用 SIP 的媒体服务器提供了联络中心。

导航

[添加媒体服务器](#) 在第 97 页上

添加媒体服务器

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

添加 Media Server，以便为启用了 SIP 的联络中心配置 Avaya Media Server。

Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Media Server 媒体处理功能支持会议安排、通知和对话。在联络中心将每个 Avaya Media Server 配置为 Media Server。Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Voice Portal (AVP) 或 Avaya Aura® Experience Portal(AAEP) 媒体处理功能支持外部 IVR 对话。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将 Media Server 添加到的服务器。
服务器将展开以显示其资源。
- 2 选择**媒体服务器**文件夹。
- 3 左右侧窗格的**名称**框中，键入 Avaya Media Server 名称。

Avaya 建议您使用 Avaya Media Server 网络名称。

- 4 在 **IP 地址/FQDN** 框中，键入 Avaya Media Server、Avaya Voice Portal 或 Avaya Aura® Experience Portal 的 IP 地址或完全限定域名 (FQDN)。
- 5 在 **端口号** 框中，键入 Avaya Media Server 的端口号。

 **重要提示：**

端口号必须与 Avaya Media Server 端口号匹配。默认值为 5060，如果 Avaya Media Server 与 CCMS 驻留在一起，您的 Avaya Media Server 也可能设置在 5070。

- 6 从 **传输** 列表中，选择传输类型。
默认的传输类型为 UDP。为 Avaya Media Server 选择此传输类型。
 - 7 单击网格中的任何其他行以保存更改。
-

第21章：媒体服务与路由

在“媒体服务与路由”窗口中，您可以在脚本中配置呼叫要路由到的媒体服务，以接收媒体处理。“媒体服务和路由”窗口仅适用于启用 SIP 的联络中心。媒体服务被视为 SIP 地址。

联络中心在呼叫的整个生命周期内将激活以下媒体服务：

- 对话空间服务
- 处理服务
- 录制通告 (RAN) 的通告服务
- 音乐的通告服务（仅支持音频文件）
- 集成语音响应 (IVR) 服务
- 多媒体处理服务
- 外部对话媒体服务器

每个媒体服务都有唯一的 SIP 地址。

导航

- [添加媒体服务](#) 在第 99页上
- [将路由与媒体服务关联](#) 在第 101页上
- [从媒体服务删除路由](#) 在第 102页上
- [删除媒体服务](#) 在第 102页上

添加媒体服务

先决条件

- 您必须使用 联络中心管理服务器 实用程序为默认的媒体服务配置默认 SIP 地址。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。
- 添加 Avaya Media Server。请参阅[添加 Media Server](#) 在第 97页上。

关于此任务

Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Media Server 媒体处理功能支持会议安排、通知和对话。在联络中心将每个 Avaya Media Server 配置为 Media Server，分配每个 Avaya Media Server 来处理会议、通知和对话。

您可以配置要将联系从脚本中路由到的 Media Services，以接收各种媒体处理。Media Services 实际上就属于 SIP 地址。

注意，您不能修改或删除以下默认的 Media Services:

- 对话（适用于 IVR 和默认 voiceXML 服务的服务）
- XDIALOG
- 通知（适用于 RAN、音乐和音调的服务）
- 会议（适用于会议的服务）

过程

- 1 在左侧窗格中，选择要在其中添加 Media Server 的启用 SIP 的服务器。服务器将展开以显示其资源。
- 2 选择**媒体服务和路由**文件夹。
- 3 在右侧窗格的**服务名**框中，键入媒体服务的名称。
- 4 在**处理地址**框中，键入处理地址。
- 5 单击该表中的任何其他行以保存更改。

变量定义

变量	值
服务名	媒体服务的名称。有三个标准 Media Services : 对话、通知和会议。您不能删除这些 Media Services 。
处理地址	用来将联系路由到特定处理的地址。地址最多可为 255 个字符。
使用代理服务器	如果您选中“使用代理服务器”复选框，联络中心管理服务器将通过代理服务器路由所有联系。选中时，“可用 Media Server”复选框被禁用。使用代理服务器时，不存在其他路由选项。
可用 Media Server 列表	在“Media Server 窗口”中配置的 Media Server 的列表。

变量	值
选定 Media Server	以前配置的 Media Server 的子集。这是将在路由决策时考虑的服务器的列表。
等级箭头	使用等级箭头按钮更改 Media Server 的顺序。
提交	保存您的更改。

将路由与媒体服务关联

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 添加至少一个 Avaya Media Server（路由）。请参阅[添加 Media Server](#) 在第 97 页上。

关于此任务

完成此操作步骤，将路由与媒体服务关联。

过程

- 1 在左侧窗格中，选择启用 SIP 的服务器。
服务器将展开以显示其资源。
- 2 选择**媒体服务和路由**文件夹。
- 3 从**媒体服务和路由**表中，选择媒体服务。
- 4 从**可用媒体服务器**列表中，选择与选定媒体服务关联的路由。
- 5 要将媒体服务与代理地址关联，请选中**使用代理服务器**复选框，然后继续执行[步骤 8](#) 在第 101 页上。
- 6 单击右箭头 (>)。
路由将移动到选定 **Media Server** 列表中。
- 7 要从**可用媒体服务器**列表中选择所有 Avaya Media Server，请单击双右箭头 (>>)。
- 8 重复执行[步骤 4](#) 在第 101 页上到[步骤 7](#) 在第 101 页上，直到您选择了要与选定媒体服务关联的所有路由。
- 9 使用上下**等级**箭头以排序选定的路由。

从媒体服务删除路由

先决条件

- 登录 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

完成此操作步骤，从媒体服务删除路由。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要从中删除媒体服务的路由的启用了 SIP 的服务器。服务器将展开以显示其资源。
- 2 选择**媒体服务和路由**文件夹。
- 3 从**媒体服务和路由**表中，选择媒体服务。
与媒体服务关联的 Avaya Media Server 的会显示在“选定 Media Server”列表中。
- 4 单击左箭头 (<)。
路由将移动到“可用 Media Server”列表中。
- 5 要从**选定媒体服务器**列表中选择所有 Media Server，请单击双左箭头 (<<)。

删除媒体服务

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 删除与媒体服务关联的任何路由。请参阅[从媒体服务删除路由](#) 在第 102 页上。

关于此任务

完成此操作步骤以删除媒体服务。

过程

- 1 在左侧窗格中，选择要在其中删除媒体服务的启用 SIP 的 联络中心管理服务器。
- 2 选择**媒体服务和路由**文件夹。
- 3 在右侧窗格中，选择要删除的媒体服务。

4 按 **Delete** 键。

5 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**确定**。

第22章：多重技能呈现等级

多重技能呈现等级是确定 联络中心管理服务器 提交给启用了多重技能的座席的联系数量和类型的首选项集合。多重技能呈现等级指定在 Avaya Aura® Agent Desktop 上提交的联系之间的最小间隔时间、多媒体联系的技能组或类型以及座席可接听的并发联系数。

导航

- [创建多重技能呈现等级](#) 在第 55页上
- [删除多重技能呈现等级](#) 在第 58页上

创建多重技能呈现等级

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

创建多重技能呈现等级 (MPC)，以确定使用 Avaya Aura® Agent Desktop 的座席如何同时处理多个联系。使用多重技能呈现等级指定以下内容：

- 要向座席提交的联系类型
- 座席按联系类型或技能组可同时处理的最大活动联系数
- 语音联系是否可中断多媒体联系
- 在座席应答语音呼叫时是否提交多媒体联系

过程

- 1 在系统树中，展开您要在其中添加多重技能呈现等级的服务器。服务器将显示其资源。
- 2 选择**多重技能呈现等级**文件夹。
- 3 在右侧窗格中，单击**新建**。
- 4 在**名称**框中，键入新多重技能呈现等级的名称。

- 5 从**值**列表中，选择允许使用 MPC 的座席同时可保持活动状态的最大联系数。
- 6 在**延迟**框中，键入提交给座席的每个联系之间发生的延迟，以秒数为单位。
- 7 要允许使用此 MPC 的座席在应答语音联系时接收多媒体联系，请选择**座席将在语音呼叫被应答时保持“已就绪”状态**。
- 8 要允许使用此 MPC 的座席在应答多媒体联系时接收语音联系，请选择**座席将在多媒体联系被应答时保持“已就绪”状态**。
- 9 选择**在语音呼叫激活时保持活动的联络**，以便当座席接受正在提交的语音联系时将活动多媒体联系设置为保持。
- 10 在**已分配的联络类型**列表中，使用每个联系类型的**值**列表指定每种联系类型座席可同时应答的最大联系数。如果联络中心 Manager Server 连接到 Communication Server 2x00/DMS 交换机，管理员必须将话机和座席 ACD 组的 ACD 响铃门限值设置为比“返回到队列”值高 6 秒。如果 ACD 响铃门限值与呼叫表示类别的返回到队列值过于接近匹配，当达到 ACD 响铃门限值时，交换机将退出该座席并控制该呼叫。
- 11 单击**未分配的技能组**。
- 12 使用**技能组名称**搜索字段来搜索特定的技能组列表。或者单击**列出全部**以列出联络中心中配置的所有技能组。
- 13 如果您在 Communication Server 2x00/DMS 交换机上，请从**呼叫后断开 N 秒**列表中，选择以下选项之一：
 - 零间隔
 - 间隔大于零
 - 释放保护

 **重要提示：**

您选择的选项必须与 Communication Server 2x00/DMS 交换机中选定的“可
变话后工作”选项匹配。

- 14 单击您要分配到此 MPC 的任何技能组的**分配**复选框。只有在**已分配的联络类型**的**值**列表中对对应联系类型的值为零时，您才能分配技能组。
- 15 单击**提交**。
该技能组在“已分配的技能组”中变得可用，默认值为 1。
- 16 在**已分配的技能组**列表中，使用每个技能组的**值**列表指定从该技能组中座席同时可以应答的最大联系数。如果联络中心 Manager Server 连接到 Communication Server 2x00/DMS 交换机，管理员必须将话机和座席 ACD 组的 ACD 响铃门限值设置为比“返回到队列”值高 6 秒。如果 ACD 响铃门限值与呼叫表示类别的返回到队列值过于接近匹配，当达到 ACD 响铃门限值时，交换机将退出该座席并控制该呼叫。
- 17 单击**提交**以提交更改，保存多重技能呼叫表示类别。

变量定义

变量	值
名称	分配给多重技能呈现等级的名称。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符，无空格）
值	选择座席在 Agent Desktop 上可同时保持活动的最大联系数量。当座席达到此限制时，联络中心不再向他们提交任何联系，直到座席关闭某个联系。
延迟	联络中心在向座席发送联系之间等待的时间。这防止座席接收多个同时发生的联系。如果配置了此 MPC 的座席还有一个呼叫表示类别包含“呼叫后断开 N 秒”的值，联络中心管理服务器将在联系之间使用两个值中的较大值。 有效值：10-300
座席将在语音呼叫被应答时保持“已就绪”状态	选择此项以允许座席在应答语音呼叫时接收多媒体联系。
座席将在多媒体联系被应答时保持“已就绪”状态	选择此项以允许座席在处理多媒体联系时接收语音呼叫。
在语音呼叫激活时保持活动的联络	选择此项以在座席接受提交的语音呼叫时保持活动的多媒体联系，从而允许座席专注于语音联系。
已分配的联络类型	列出您可以在多重技能呈现等级中包括的联系类型。
已分配的联络类型 - 值	选择座席在 Agent Desktop 上可保持活动的该联系类型的最大联系数。这些列表自动使用等于“值”字段中所设置数量的最大值。您为所有联系类型选择的值的累积总计不影响在“值”字段中设置的最大联系数。
已分配的技能组	显示为此多重技能呈现等级选择的技能组。
已分配的技能组 - 值	选择此技能组中座席在 Agent Desktop 上可保持活动的最大联系数。这些列表自动使用等于“值”字段中所设置数量的最大值。您为所有联系类型选择的值的累积总计不影响在“值”字段中设置的最大联系数。

变量	值
未分配的技能组	允许您搜索和选择要分配到此多重技能呈现等级的技能组。 如果在“已分配的联络类型”中对应联系类型的值为零，您只能选择技能组。 当您单击“提交”时，您选择的技能组会显示在“已分配的技能组”列表中。
技能组名称	该下拉列表允许您指定搜索选项。文本框允许您指定要搜索 CCMS 技能组的文本。
搜索	使用“技能组名称”字段中的条件，启动 CCMS 技能组列表的搜索。匹配的技能组会显示在以下列表中。 如果在“已分配的联络类型”中对应联系类型的值为零，您只能选择技能组。
列出全部	显示完整的 CCMS 技能组列表。 如果在“已分配的联络类型”中对应联系类型的值为零，您只能选择技能组。
删除	删除选定的多重技能呈现等级。 您只能删除已更新或已完成的多重技能呈现等级。
新建	创建新的多重技能呈现等级。
提交	保存对多重技能呈现等级的更改。

删除多重技能呈现等级

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 确保该多重技能呈现等级未分配给座席。

关于此任务

删除不再需要节省数据库的空间的多重技能呈现等级。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开您要从中删除多重技能呈现等级的服务器。
- 2 选择**多重技能呈现等级**文件夹。
- 3 在右侧窗格中的 **MPC 列表**列表中，选择要删除的多重技能呈现等级。

- 4 按 **Delete** 键。
 - 5 在**确认删除**消息框中，单击**是**以删除该多重技能呈现等级。
-

第23章：网络通信参数

在“网络通信参数”窗口中，您可以查看或修改网络中任何站点的网络通信参数。您必须在网络中的每台服务器上配置以下网络通信参数：

- PABX 拨叫以将联系人路由到该服务器的号码
- 路由尝试失败后服务器尝试在站点中排队联系人的次数以及重试间隔秒数
- 站点中的座席保留以应答从您的服务器路由的联系人的持续时间
- 路由基于最长的空闲座席或应答的平均速度时服务器等待远程站点回复的时间量
- 服务器启用“通用联网”时的“启动板”类型

有关配置网络通信参数的更多信息，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 服务器管理 (NN44400-610)*。

第24章：话机显示

您可以自定义电话的 LCD 显示，使特定类型的所有电话以相同方式显示信息。例如，如果您配置 1 x 16 字母数字电话的显示，则该类型的所有电话均使用相同的自定义显示。

您还可以创建自定义标签，以帮助定义电话显示中显示的信息。例如，如果通过显示技能组名称来自定义电话显示，您可以创建名为 **SKILLSET** 的自定义标签，然后将该标签直接置于技能组名称字段之前的显示中。

在启用 SIP 的联络中心不支持话机显示功能。您不能在 SIP 联络中心配置中配置显示信息，如电话上的座席技能组。您可以在 Agent Desktop 上显示技能组名称。

导航

[配置电话显示](#) 在第 113 页上

配置电话显示

先决条件

- 在 Avaya Communication Server 1000 PABX 上配置电话类型。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置电话显示，以自定义电话的 LCD 显示。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中配置电话显示的 联络中心管理服务器。
- 2 选择**话机显示**文件夹。
- 3 在右侧窗格中，选择要编辑的电话类型。
- 4 使用拖放操作将配置标签移动到窗口底部行中的所需位置。
- 5 如果要创建一个自定义标签，使其在电话显示的配置标签前面显示，请在**标签框**中键入标签的名称（例如“技能组”）。

 **重要提示:**

标签名称不能包含特殊字符。

- 6 单击标签框旁边的纸笔图标以生成该标签。
自定义标签将显示在“标签”框上方。
- 7 使用拖放操作将自定义标签移动到窗口底部显示行中的所需位置。

 **重要提示:**

如果自定义标签对于显示来说过长，您将无法将其置于显示行中。在这种情况下，请单击“标签”框并重新键入该标签。再次单击纸笔图标以更新您的自定义标签。使用拖放操作将新标签移动到窗口底部显示行中的所需位置。

- 8 将对应的配置标签（例如技能组标签）拖放到自定义标签后紧接的显示行中。
 - 9 单击**提交**保存更改。
-

第25章：话机和语音端口

在“话机和语音端口”窗口中，您可以添加和获取座席或主管用来登录到系统的每个电话。在 联络中心管理服务器 获取电话后，Avaya Communication Server 1000 PABX 会将关于电话的消息发送到系统。

以下话机信息仅适用于 CS1000 1 PABX。有关 Communication Server 2x00 电话交换机的话机信息，请参阅“话机”窗口。语音端口不适用于 CS2x00 电话交换机。配置 SIP 服务器时，话机和语音端口不适用。

只有主管与特定电话关联。座席动态分配给位置 ID，而主管与特定电话和位置 ID 关联。

导航

[配置和获取电话或语音端口](#) 在第 115页上

配置和获取电话或语音端口

先决条件

- 在 PABX 上配置电话。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置和获取座席或主管用来登录到系统的每个电话。

您不能修改已保存的电话或语音端口。但是，可以删除已保存的电话或语音端口，然后添加新的电话或语音端口。例如，您不能将语音端口更改为电话，也不能将电话更改为语音端口。您必须删除语音端口或电话，然后添加新的电话或语音端口。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将电话或语音端口添加到 联络中心管理服务器。
- 2 选择**话机和语音端口**文件夹。
- 3 在右侧窗格的**名称**框中，键入电话或语音端口的名称，与您要在报告中显示的一样。
- 4 从**类型**列表中，选择以下终端类型之一：

- 语音端口
- 非语音端口

5 在**地址**框中，键入话机服务器中电话或语音端口的地址。

 **重要提示：**

您必须删除前导零，否则 TN 获取会失败。

6 要仅访问语音端口，请在**通道**框中，键入通道号码。

7 单击表中任意其他行以添加电话或语音端口。
“状态”列中将显示“未获取”。

8 选中**是否获取?**复选框。

9 单击表中任意其他行以获取或取消获取电话或语音端口。

10 单击**刷新状态**以查看当前状态。

变量定义

变量	值
名称	分配给电话或语音端口的名称。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）
类型	<p>终端类型。 有效值：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 语音端口 - 仅限语音服务（例如 Avaya CallPilot™ 语音端口）。用户将自动登录。 • 非语音端口 - 即座席或主管登录的实际电话。 <p>在系统获取非语言端口后，此框中的值自动更改为“座席”、“主管”或“错误”，该值基于您为电话输入的端口地址。如果座席登录到该端口地址，则“类型”为“座席”。类似地，如果主管登录到该端口地址，则“类型”为“主管”。如果“类型”为“错误”，则提交的端口地址在该服务器中不存在。</p> <p> 重要提示： 配置语音端口类型后，将无法更改该类型。要更改语音端口类型，您必须删除相应的电话并创建新的语音端口，或删除该语音端口并创建新电话。</p>
地址	话机服务器中语音端口或电话的地址。

变量	值
	有效值：“循环”、“上架”、“卡”、“单元” (例如, 4-0-0-1)
通道	访问语音端口的通道号码。此号码必须与 Avaya CallPilot™ 系统的“通道分配表”窗口中所示的类别号码匹配。对于非访问语音端口, 此框为空白。 有效范围: 0 - 8999 有效值: 最多 4 位  重要提示: 语音端口配置后, 您将无法更改语音端口通道。要更改语音端口通道, 您必须删除对应的电话, 创建新电话 (作为语音端口), 然后使用正确的通道号码配置语音端口。
IVR 名称	与语音端口关联的 IVR 队列。 有效值: 只读框
是否获取?	选择“是否获取?”复选框以获取电话或语音端口。取消选中“是否获取?”复选框以取消获取电话或语音端口。 选中或取消选中“是否获取?”复选框后, 单击“刷新状态”以刷新“状态”框。
状态	电话/语音端口的获取状态。 有效值: “未获取”、“获取暂挂”、“已获取”、“获取失败”、“取消获取失败”和“取消获取暂挂”
刷新状态	刷新您获取或取消获取的资源的状态。当前状态在“状态”列中显示。

第26章：实时统计

CCMA 实时报告显示将提供您的联络中心及其资源的最新统计。通过访问实时更新的统计，如等待应答的联系数、分配到每个技能组的座席数和放弃的呼叫数，您可以实时查看联系活动发生的变化。

要使用实时报告功能，您必须先配置 联络中心管理服务器 收集要在实时报告显示中看到的统计的类型。您可以配置以下七种类型的实时统计：

- 技能组统计（强制）
- 节点统计（强制）
- 应用程序统计
- IVR 统计
- 路由统计
- 座席统计
- 网络统计

对于每种实时统计，您必须指示查看模式（移动窗口或最新间隔）。您选择的最新间隔设置将立即启动并且应用到网络中使用最新间隔模式的所有站点的所有实时显示。

有关实时报告功能的详情，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 绩效管理 (NN44400-710)*。

导航

[配置实时统计收集](#) 在第 119页上

配置实时统计收集

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

配置实时统计收集，以提供实时显示的信息，访问实时更新的统计。您可以配置以下类型的实时统计：

- 技能组统计（强制）
- 节点统计（强制）
- 应用程序统计
- IVR 统计
- 路由统计
- 座席统计
- 网络统计

对于其中每种实时统计，您必须指示查看模式（移动窗口或最新间隔）。您选择的最新间隔设置将立即启动并且应用到网络中使用最新间隔模式的所有站点的所有实时显示。

当您配置最新间隔实时统计显示时，有两个必填字段：“数据收集间隔”和“其中一个间隔的开始时间”。

间隔统计将在数据收集间隔后重置。“其中一个间隔的开始时间”选项用于同步初始间隔。例如，您将实时数据配置为 4 月 2 日下午 1 点，“数据收集间隔”配置为 15 小时，“其中一个间隔的开始时间”为上午 8 点，那么实时统计将重置，系统将在下午 11 点 (0800 + 1500) 开始收集间隔数据。统计将在 4 月 3 日下午 2 点 (15 小时后) 再一次重置。除非您指定正确的间隔，否则，统计不会在 4 月 3 日上午 8 点重置。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中配置实时统计的服务器。
- 2 在右侧窗格中，选择以下统计的查看模式：
 - 技能组统计 - 您必须选择此统计的查看模式值。系统自动收集此统计，原因是撰写脚本时内部参数需要它们。
 - 节点 - 您必须选择此统计的查看模式。系统自动收集此统计，原因是撰写脚本时内部参数需要它们。
 - 应用程序统计 - 可选
 - IVR 统计 - 可选
 - 路由统计 - 可选
 - 座席统计 - 可选
 - 网络统计 - 可选
- 3 在**数据收集间隔**框中，键入在最新间隔数据收集模式下使用的间隔持续时间。
- 4 在**其中一个间隔的开始时间**框中，键入最新间隔收集模式下统计收集的开始时间。

系统将根据您指定的时间计算和同步其余间隔天数。您的更改将立即生效。

5 单击**提交**保存更改。

实时统计

第27章：路由

CCMA 中定义的路由根据 联络中心 所连接的 PABX 的类型而有所不同。

在启用 SIP 的联络中心（使用 Avaya Aura® 统一通信平台或启用 SIP 的 Avaya Communication Server 1000）中，路由会将 Avaya Media Server 提供的通告和音乐链接到 Orchestration Designer 脚本中配置的 RAN 块。

“路由名称”是一个字符串，它必须与 Avaya Media Server 中存储的通告 (WAV) 文件名或音乐内容组（例如，古典、爵士、轻音乐）完全相同。对于通告，“路由名称”必须与 Avaya Media Server 上区域设置内容组下的通告 (WAV) 文件名完全相同。

OD 脚本使用“路由号码”映射来调用此文件进行回放。此配置允许通告文件名和音乐内容组显示在生成的 RAN 和 MUSIC 报告中。

在基于 TDM 的传统 PABX 中，路由定义一组中继。每个中继将呼入或呼出呼叫传送到 PABX。要创建“所有中继占线”(ATB) 报告，您必须获取至少一个路由。在您创建路由之前，您必须在 Avaya Communication Server 1000 上配置它，然后在 联络中心管理服务器 中添加分配给它的门限值类别。

导航

[配置和获取路由](#) 在第 123 页上

配置和获取路由

先决条件

- 确保您连接到 PABX（Avaya Aura® 统一通信平台或 Avaya Communication Server 1000）。
- 如果使用 TDM，请在 PABX 上配置路由。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

使用此操作步骤：

- 为使用 Avaya Communication Server 1000 或 Avaya Aura® 统一通信平台的启用 SIP 的联络中心创建录制通知 (RAN) 路由。
- 配置和获取路由，以定义将呼入或外拨联系传送到基于 TDM 的 Avaya Communication Server 1000 PABX 的中继组。

在启用 SIP 的联络中心，“路由名称”必须与 Avaya Media Server 上配置的通告文件名或音乐内容组完全相同。路由号码可能是任意值（尽管它必须唯一），Orchestration Designer 中的 RAN 块使用此号码确定要播放的文件。请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 配置 - Orchestration Designer 应用程序开发 (NN44400-510)*。

您无法修改已保存的路由。您可以删除已保存的路由并添加一个新路由。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将路由添加到的服务器。
- 2 选择**路由**文件夹。
- 3 在右侧窗格的**名称**框中，键入路由的名称，与您要在报告中显示的一样。
- 4 在**号码**框中，键入路由号码。对于基于 TDM 的 PABX，此号码必须与 PABX 上配置的号码匹配。
- 5 从**门限值类别**列表中，选择分配给此路由的门限值类别。
- 6 单击该表任意其他行即可添加路由。
“状态”列中将显示“未获取”。

变量定义

变量	值
名称	分配给路由的名称。 在启用 SIP 的联络中心，“路由名称”是一个字符串，它必须与 Avaya Media Server 上配置的通告文件名或音乐内容组完全相同。 对于通告，“路由名称”必须与 Avaya Media Server 上区域设置内容组下的通告 (WAV) 文件名完全相同。 有效值：最多 30 个字符（无特殊字符）
号码	路由的号码。路由号码一旦保存后就无法更改；您只能删除该号码，然后创建一个新号码。

变量	值
	<p>在启用 SIP 的联络中心，该值可以是任意值但必须唯一。</p> <p>在旧的启用 TDM 的联络中心，该路由必须与 PABX 上配置的路由号码匹配。</p> <p>有效值：最多 3 位；外部路由：1 - 511</p>
门限值类别	<p>分配给此路由的门限值类别名称。</p> <p>有效值：最多 30 个字符（无空格或特殊字符）</p>
是否获取？	<p>选中“是否获取？”复选框以获取路由。取消选中“是否获取？”复选框以取消获取路由。</p> <p>选中或清除“已获取”复选框后，单击“刷新状态”以刷新“状态”框。</p>
状态	<p>路由获取的状态。</p> <p>有效值：“未获取”、“获取暂挂”、“已获取”、“获取失败”、“取消获取失败”和“取消获取暂挂”</p>
刷新状态	<p>刷新您获取或取消获取的资源的状态。当前状态在“状态”列中显示。</p>

路由

第28章：技能组

技能组是应答特定类型的联系所必需的一组能力。技能组是基于技能的路由的基本构建块。

基于技能的路由

基于技能的路由使用技能组将呼叫者与最能满足其需求的座席匹配。

“超出服务范围”技能组

当所有座席退出时，或者当主管或管理员在“配置”组件的“技能组”窗口中更改超出服务模式时，技能组会自动停止服务，也可以手动使它们停止服务。

有两个超出服务模式：

- **中转模式：** 中转模式表示座席可以应答排队的联系，但是技能组不再接受新的呼入联系。新联系将接受脚本或默认技能组中定义的夜间服务处理。您必须从“配置”组件“技能组”窗口中的“超出服务模式”列表中选择“中转”，手动启动中转模式。在中转模式下应答或放弃了技能组的所有现有排队联系之后，技能组自动进入夜间模式。手动置于中转模式的技能组在进入夜间模式后，它会保持此状态，直到通过从“超出服务模式”列表中选择“不适用”来取消。
- **夜间模式：** 夜间模式表示特定技能组中的座席不再应答排队的联系，技能组也不接受任何新的联系。新联系或排队的联系会接受脚本或默认技能组中定义的处理。您可以在“配置”组件的“技能组”窗口中手动启动夜间模式，或者在属于该技能组的所有座席退出后自动进入夜间模式。当您手动将技能组置于夜间模式时，该技能组会保持此状态，直到您通过从“配置”组件“技能组”窗口的“超出服务模式”列表中选择“不适用”来取消该状态。取消夜间模式会使技能组返回到“使用中”模式。

队列中的联系

联络中心管理服务器 必须确定以下问题才能提交联系：

- 如果有多个座席可用，它应该将联系提交给哪个座席？
- 如果有多个联系在等待，它应该先提交哪个联系？

座席选择

如果有两个座席可用来应答呼入联系，联络中心管理服务器 会将联系提交给对于联系所排队到的技能组优先级级别最高的座席。主管基于座席对技能组的技能水平来确定该其技能组的优先级级别。通常为分配给技能水平较高的座席的技能组分配较高的优先级级别，为分配给技能水平较低的座席的技能组分配较低的优先级级别。优先级级别的范围从 **1** 到 **48**，其中 **1** 是最高的优先级。

要使用增强的服务水平路由和服务等级管理，您可以设置目标服务水平，为座席分配待机优先级。当达到目标服务水平时，待机优先级最高的座席就能够处理该联系。待机优先级级别的范围从 **1** 到 **48**，其中 **1** 是最高的优先级。

如果有多个座席拥有相同优先级，服务器会将联系提交给空闲时间最长的座席。您的管理员可以在 联络中心管理服务器 的“配置”组件的“全局设置”区域中配置“座席顺序首选项”设置，以基于以下一项来确定空闲时间：

- 自登录后处于空闲状态的最长总时间
- 自上次状态更改后处于空闲状态的最长总时间
- 自上次 **CDN/ACD** 呼叫或联系后的最长总时间

联系选择

如果当技能组的座席可用时有两个联系在技能组队列中等待，联络中心管理服务器 使用以下标准（按所显示的顺序）确定首先提交哪个联系：

- 呼叫优先级 - 这是脚本中分配的数值，用来定义联系的相对重要性。所有优先级为 **1** 的联系总是在优先级为 **2** 或更大数值的联系之前应答。
- 呼叫源首选项（仅限联网环境）- 服务器先检查呼叫源首选项，然后检查呼叫时长首选项，确定优先级相同时联系的提交顺序。管理员可确定哪种联系（本地或网络）优先，也可以选择根据源来区分联系的优先次序。如果管理员将呼叫源首选项设置为无，服务器在提交联系时不会考虑呼叫源，而是直接转到呼叫时长首选项。
- 呼叫时长首选项 - 管理员根据联系时长来指定呼入联系在待处理请求队列中的位置。对于每个技能组，管理员可指定“最早的”或“队列中的第一个”作为呼叫时长首选项。两种时长首选项存在以下区别：
 - 最早的 - 每个联系根据其进入 **CCMA** 的主脚本之后的已过时间进入队列。当联系进入待处理请求队列后，与联系时长关联的时间从联系进入主脚本时开始。联系发生的越早，在队列中插入联系的位置越靠前。系统按先后顺序对请求排队。
 - 队列中的第一个 - 表示联系排队到技能组后的时长。对于“队列中的第一个”顺序，无论联系相对其他联系的时长如何，进入队列时总是排在后面。例如，如果联系在

10 秒前排队，则它的“队列中的第一个”时长为 10 秒。在此联系之后进入队列的任何联系都将排在队列后面，被认为是排队时间最短的联系。与联系时长关联的时间在联系进入待处理请求队列时开始。

示例

以下示例略述了 联络中心管理服务器 如何使用呼叫优先级、呼叫源首选项以及呼叫时长首选项的组合，将队列中的联系提交给座席。

在此示例中，呼叫源首选项是网络。队列中有三个联系在等待：

- 一个优先级为 2 的本地联系在队列中等待了 1 分钟
- 一个优先级为 3 的本地联系在队列中等待了 3 分钟
- 一个优先级为 3 的网络联系在队列中等待了 2 分钟

由于呼叫优先级是路由联系时的第一考虑因素，因此 联络中心管理服务器 先提交优先级为 2 的联系，尽管它在队列中等待的时间最短。

然后，由于呼叫源首选项是路由联系时的第二考虑因素，服务器接着提交优先级为 3 的网络联系，尽管它在队列中的等待时间比优先级为 3 的本地联系还短。最后，服务器提交优先级为 3 的本地联系。

如果管理员未设置呼叫源首选项，路由联系时仅考虑两个条件，即呼叫优先级和呼叫时长首选项。这样，在此示例中，先提交优先级为 2 的联系，接着提交优先级为 3 在队列中等待了 3 分钟的本地联系，最后提交优先级为 3 等待了 2 分钟的网络联系。

排队到默认技能组

您的管理员可以定义默认技能组。在脚本执行结束时未排队的任何联系都自动排队到此技能组。

在 Avaya Communication Server 1000 PABX 环境中，您的管理员可以为每种媒体类型创建单独的默认技能组。例如，Best Air 将“预订”定义为默认的技能组。在脚本执行结束时未排队的语音联系将提交给分配到“预订”技能组的座席。

活动代码

座席可以为他们应答的联系分配活动（业务线）代码。系统使用活动代码跟踪在各种呼入联系上所用的时间量。要使用有意义的活动代码名称生成报告，您的管理员必须在服务器上定义这些活动代码。在 CS 2x00/DMS 电话交换机上，座席可输入最多三个活动代码。

要在 CS 2x00/DMS 电话交换机上使用此功能，您的管理员还必须在交换机上启用“业务线”功能，在电话交换机的 ACDGRP 表中配置业务线代码。

全局设置属性

您的管理员在“配置”组件的“全局设置”窗口中定义系统的全局属性。管理员定义的全局技能组属性适用于 联络中心管理服务器 上定义的所有技能组。这些属性包括：

- 录制通告 (RAN) 路由
- 座席顺序首选项
- 在主叫方所输入数据的字段之间使用的分隔符（仅限 CS 2x00/DMS 话机交换机）

在联网的联络中心中，如果默认技能组是网络技能组，脚本执行结束时未排队的联系将排队到本地服务器上的此技能组。

导航

[添加本地技能组](#) 在第 130页上

添加本地技能组

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。
- 如果您不想使用系统定义的默认值，请定义分配为技能组默认活动代码的活动代码。
- 在 PABX 中定义当系统不可用时将此技能组的联系指向到的 ACD-DN。
- 定义您不想使用默认门限值类别时分配给此技能组的门限值类别。
- 定义您不想使用默认联系类型时分配给技能组的联系类型。仅当 联络中心管理服务器 上启用了开放队列时适用。

关于此任务

技能组是应答特定类型的联系所必需的功能或功能组。技能组是基于技能的路由的基本构建块。技能组用于匹配座席最符合呼叫中需求的呼叫者。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要将技能组添加到的服务器。
 - 2 选择**技能组**文件夹。
 - 3 如果您在启用“开放队列”的服务器中，可为该技能组分配联系类型。从**联系类型**下拉列表中选择一个值。**CCMA** 自动使用相应的技能组名称前缀填充**前缀**字段。如果未选择类型，技能组将默认为语音类型。
 - 4 在**技能组名称**框中，键入技能组的名称。
 - 5 从**默认活动代码**列表中，选择使用此技能组时注册的活动代码。
 - 6 从**门限值类别**列表中，选择与此技能组关联的门限值类别。
 - 7 从**呼叫时长首选项**列表中，选择配置队列中联系人顺序的方法。如果您要将优先级指定给系统中最早的联系，请选择**最早的**。如果您要将优先级指定给队列中的第一个联系，请选择**队列中的第一个**。
 - 8 (可选) 在**映射到 ACD-DN** 框中，键入技能组可映射到其中的 **ACD-DN** 号码。
如果您将技能组映射到 **ACD-DN**，则到该 **ACD-DN** 的呼叫将根据技能组在报告中计数。
 - 9 从**超出服务模式**列表中，选择使技能组脱机的值，并指定手动夜间服务 **PABX** 的服务模式。
 - 10 或者，如果您要启用“服务水平路由”，“服务等级管理”增强，或同时启用两者，请执行步骤 10 和步骤 11，否则，请跳到步骤 12。
 - 11 在**目标服务水平**字段，输入目标服务水平门限值的值。
 - 12 选择**服务水平路由**复选框。
您可以通过选择“服务水平路由”复选框并设定一个有效的“目标服务水平”值以启用“服务水平路由”增强。
-  **重要提示：**
至少必须为技能组分配正常优先级范围内的一个座席以及待机优先级范围内的一个座席，以启用“服务等级管理”增强。
- 13 (可选) 在**注释**框中，键入您对关于该技能组的任何注释。
 - 14 单击网格中的任何其他行以保存更改。
-

技能组

第29章：门限值类别

门限值类别是确定在报告和实时显示中如何处理统计的一组选项。您必须为每个座席分配一个座席门限值类别；必须为每个技能组分配一个技能组门限值类别。

由于您可以为每个类型定义多个门限值类别，您可以为不同的座席和技能组有区别地处理统计。

- 显示门限值
- “计数”门限值

显示门限值

显示门限值在实时显示中用来确定统计正常范围的低端和高端。在您的实时显示中，您可以为低于正常范围、正常范围内或高于正常范围分配不同的颜色。

“计数”门限值

“计数”门限值用于定义统计的截止值，如简短呼叫、应答前延迟或放弃。

例如，您可以在技能组门限值类别中，将“简短呼叫”长度设置为 10 秒。如果与该门限值类别的技能组的联系在连接到座席时持续时间少于 10 秒，则将该联系计数为“简短呼叫”。

导航

[创建门限值类别](#) 在第 134页上

创建门限值类别

先决条件

重要提示:

显示门限值适用于节点和网络合并实时显示。因此，当您在联网环境中的多台服务器上定义门限值类别时，请考虑将每台服务器上的该值设为相同。这样，当用户启动网络合并实时显示时，显示的门限值条件将在所有服务器范围内体现统一的设置。

- 您必须定义两个值用于显示门限值 - 正常范围的低端和高端。
- 对于计数门限值，只定义统计的截止限值。
- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。

关于此任务

创建门限值类别，指定在报告和实时显示中如何处理统计。您可以创建门限值类别以区分系统收集的各种类型的信息。

例如，您可以创建不同的座席门限值类别用于客户服务实习生和用于高级客户服务代表。您还可以创建不同的技能组门限值类别用于每周绩效和周末绩效。

过程

- 1 在左侧窗格中，展开要在其中创建门限值类别的服务器。
- 2 选择**门限值类别**文件夹。
- 3 在右侧窗格的**名称**框中，键入新门限值类别的名称。
- 4 从**类型**列表中，选择门限值类别类型。
- 5 单击网格中的任何其他行，以更新表格并提交门限值类别名称。
此时将在右侧窗格中显示门限值表。
- 6 在**门限值表**的**已启用**框中，选中要定义门限值的每个统计的复选框。
- 7 在**级别 1**框中，键入显示门限值正常范围的低端值。

- 8 仅对显示门限值，在**级别 2**框中，键入正常范围的高端值。
- 9 单击网格中的任何其他行以提交更改。

变量定义

变量	值
级别 1	<p>显示门限值正常范围的低端值。对于计数门限值，输入此统计的截止值。</p> <p>您必须定义“应用程序”和“技能组”统计的服务水平门限值。不过，各类型的统计值可以不同。</p> <p>“技能组”统计的“超过门限值后呼叫应答数”值是延迟大于或等于此技能组的服务基本门限值后应答的本地和网络技能组呼叫数。延迟的计算从呼叫在技能组中排队开始，到应答该呼叫的时间为止。</p>
类型	<p>您可以创建的门限值类别的类型取决于您在其上创建门限值类别的 PABX 或服务器的类型。</p> <p>您可以从“座席”、“应用程序”、“技能组”、“IVR ACD-DN”和“路由”门限值类别中进行选择。</p> <p>对于 CS1000/Meridian 1 Nodal 和 Communication Server 2x00/DMS 交换机，您可以从“座席”、“应用程序”、“IVR ACD-DN”和“技能组”门限值类别中进行选择。</p> <p>对于 SIP 服务器，您可以从“座席”、“应用程序”、“技能组”、和“路由”门限值类别中进行选择。</p>

门限值类别

第30章：配置工具操作步骤

使用配置工具电子表格上传和下载您已经配置的联络中心配置数据。只有当您拥有管理员权限并且使用 **webadmin** 帐户时，您才能访问配置工具。

配置新的联络中心时，您可以使用配置工具电子表格以节省时间。除了单独输入每个资源的数据之外，您可以同时上传在电子表格中输入的所有配置数据。从电子表格上传数据时，您可以选择一次性上传所有配置项目，或仅上传一部分。

如果您要将数据从电子表格传输到 联络中心管理服务器，可上传数据。如果您要将数据从 **CCMS** 下载到电子表格，可下载数据。

您只能使用配置工具添加数据。如果您要修改或删除数据，您必须使用“配置”组件。有关详细信息，请参阅[联络中心配置](#) 在第 31页上。

配置工具操作步骤的先决条件

- 安装 Microsoft Excel 97 或更高版本。
- 以管理员身份登录到 CCMA。

导航

- [下载配置工具电子表格](#) 在第 138页上
- [在配置工具电子表格中输入数据](#) 在第 139页上
- [验证配置工具电子表格中的数据](#) 在第 139页上
- [修正配置工具电子表格中的无效条目](#) 在第 140页上
- [上传配置工具电子表格中的数据](#) 在第 141页上
- [记录上传结果](#) 在第 142页上
- [下载数据到配置工具电子表格](#) 在第 143页上

下载配置工具电子表格

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。



重要提示：

您不能在配置工具中删除数据。如果需要删除数据，您必须使用“配置”组件。有关详细信息，请参阅[联络中心配置](#) 在第 31 页上。

关于此任务

下载一个电子表格，以便同时为所有资源添加配置数据。在上传和下载联络中心配置数据之前，您必须从“配置”窗口中下载格式化的 **Contact Center Manager** 配置工具电子表格。

过程

- 1 在**配置**窗口中的菜单上，选择**下载**。
- 2 从菜单中选择要下载的电子表格。您可以选择一个或所有电子表格：
 - 所有电子表格
 - CS1000 (M1) 电子表格
 - CS2x00 (DMS) 电子表格
 - NCC 电子表格
 - SIP 电子表格
- 3 在文件下载对话框中，选择**将该程序保存到磁盘**选项。
- 4 单击**确定**。
- 5 在**另存为**对话框中，单击**保存**以接受默认的文件位置，或使用此对话框中的导航按钮以将文件保存到您所选的文件夹。
- 6 要以后解压缩电子表格，请单击**立即关闭**，然后转至保存电子表格的目录，双击该电子表格。
- 7 要立即解压缩电子表格，请在下载完毕对话框中，单击**打开**。
- 8 要将电子表格及其关联的文件解压缩到默认目录，请在 **WinZip 自动解压缩程序**对话框中，单击**解压缩**。
此时将显示一条消息，确认您已成功解压缩该电子表格及其关联的文件。
- 9 要导航到您所选的目录，请在 **WinZip 自动解压缩程序**对话框中，单击**浏览**。



重要提示：

验证模板文件和联机帮助文件必须与电子表格位于同一文件夹中。这些文件的命名约定为：**PABX** 名称 **_CT.chm** 用于帮助文件，**PABX** 名称 **_validation.xml** 用于

验证文件。例如，Communication Server 2x00/DMS 的帮助和验证文件分别为 CS2x00(DMS)_CT.chm（帮助）和 CS2x00(DMS)_validation.xml（验证）。

在配置工具电子表格中输入数据

先决条件

- 确保您拥有处理要在其中输入数据的配置工具电子表格的正确权限。只有管理员才能处理配置工具电子表格。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 下载电子表格。请参阅[下载配置工具电子表格](#) 在第 138 页上。

关于此任务

在配置工具电子表格中输入数据，以将联络中心配置数据传输到 联络中心管理服务器，而不是使用配置 Web 界面中单独的数据表。电子表格包括每个配置项目单独的工作表。

过程

- 1 打开 联络中心 Manager 配置工具电子表格。
此时将显示 Microsoft Excel 消息，询问您是否要启用所有宏。
- 2 单击**启用宏**。
- 3 单击要配置的配置项目的选项卡（例如，呼叫表示类别）。
- 4 输入配置数据。
如果您需要输入值的帮助，请将光标放在列标题单元格上。此时将显示注释，带有关于允许的值类型，以及数据是必填还是可选的信息。有关更多详细信息，请单击“配置工具帮助”。
- 5 保存您的输入。

验证配置工具电子表格中的数据

先决条件

- 确保您拥有处理所需配置工具电子表格的正确权限。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。

- 打开“配置”组件。
- 下载电子表格。请参阅[下载配置工具电子表格](#) 在第 138页上
- 在电子表格中输入数据。 [在配置工具电子表格中输入数据](#) 在第 139页上。

关于此任务

为缩短上传时间，联络中心 **Manager** 配置工具电子表格工具栏包括了“验证”功能，使您可以在将数据上传到 联络中心管理服务器 之前确定和修正电子表格中的无效条目。

过程

- 1 打开包含所录入条目的 联络中心 **Manager** 配置电子表格。
- 2 在询问您是否要启用所有宏的消息框中，单击**启用宏**。
- 3 确认验证模板文件 **<PABX 名称>_Validation.xml** 与电子表格位于相同的文件夹中。
<PABX 名称> 是您的 PABX 的名称。例如，Avaya Communication Server 1000 PABX 的验证文件为 **CS1000(M1)_validation.xml**。如果此文件不在相同文件夹中，请导航到该文件，然后将它的副本放置到电子表格文件夹中。
- 4 在 **Configuration** 电子表格工具栏中，单击**数据验证**。
- 5 在**数据验证 - 配置工具**对话框的**配置数据**区域，选择要验证的数据。您可以验证输入的所有数据或部分数据。
- 6 单击**确定**。
应用程序会读取所有输入的数据，突出显示格式不正确的值，以及缺少任何值的必填单元格，并且在包含错误的行中显示错误消息。

修正配置工具电子表格中的无效条目

先决条件

- 确保您拥有处理所需配置工具电子表格的正确权限。
- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31页上。
- 打开“配置”组件。
- 下载电子表格。请参阅[下载配置工具电子表格](#) 在第 138页上。
- 在电子表格中输入数据。 请参阅[在配置工具电子表格中输入数据](#) 在第 139页上。
- 验证条目。 请参阅[验证配置工具电子表格中的数据](#) 在第 139页上。

关于此任务

数据验证或上传过程期间，系统在 **Contact Center Manager Configuration** 电子表格中找到无效的数据条目时，它会在包含无效数据的行的“状态消息”列中显示错误消息。您找到并修正错误后，将再次验证该数据。

过程

- 1 在 **Contact Center Manager Configuration** 电子表格中，单击包含无效配置数据的选项卡。
- 2 在**状态消息**列中，找到错误消息以及包含错误的该行中的单元格。
包含错误的单元格以黄色突出显示。
- 3 输入正确的数据。
- 4 保存该电子表格。

上传配置工具电子表格中的数据

先决条件

- 确保您拥有处理所需配置工具电子表格的正确权限。
- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 下载电子表格。请参阅[下载配置工具电子表格](#) 在第 138 页上。
- 在电子表格中输入数据。请参阅[在配置工具电子表格中输入数据](#) 在第 139 页上。
- 验证条目。请参阅[验证配置工具电子表格中的数据](#) 在第 139 页上。
- 修正无效条目。请参阅[修正配置工具电子表格中的无效条目](#) 在第 140 页上。

关于此任务

在输入并验证了 联络中心 **Manager** 配置工具电子表格中的所有联络中心配置数据后，您可以使用 联络中心 **Manager** 配置电子表格工具栏中的“上传”功能将数据传输到 联络中心管理服务器。

在上传现有资源和获取的资源时会将这些资源重新加载为“未获取”状态，需要手动获取它们。您不能向 **SIP** 系统添加电话、语音端口或 **IVR ACD-DN**。

过程

- 1 打开包含所录入条目的 联络中心 **Manager** 配置电子表格。
- 2 在询问您是否要启用所有宏的消息框中，单击**启用宏**。
- 3 确认验证模板文件 **<PABX 名称>_Validation.xml** 与电子表格位于相同的文件夹中。
<PABX 名称> 是您的 PABX 的名称。例如，Avaya Communication Server 1000 PABX 的验证文件为 **CS1000(M1)_validation.xml**。如果此文件不在相同文件夹中，请导航到该文件，然后将它的副本放置到电子表格文件夹中。
- 4 在电子表格工具栏中，单击 **CCM 服务器上传**。

- 5 如果已登录到 CCMA 服务器，请继续到[步骤 9](#) 在第 142 页上。
 - 6 如果尚未登录到 CCMA 服务器，请在 CCMA 服务器登录对话框的**服务器名称或 IP 地址**框中，键入应用程序服务器的名称或 IP 地址。
 - 7 输入您的 CCMA 服务器的用户 ID 和密码。
 - 8 单击**登录**。
 - 9 在数据上传 - 配置工具对话框中，从**可用服务器**列表中，选择要将数据上传到的 联络中心管理服务器。
 - 10 在**配置数据**区域，选择要上传的数据的类型。
 - 11 单击**确定**。
此时将显示上传状态 - 配置工具窗口。上传数据时，“当前状态”框将列出正在读取的记录。上传过程完成后，“摘要状态”框将列出已成功上传的数据，以及出现的任何错误。如果有任何错误，它们也将在电子表格的“状态消息”列中显示。
-

记录上传结果

先决条件

- 确保您拥有处理所需配置工具电子表格的正确权限。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 上传电子表格中的数据。请参阅[上传配置工具电子表格中的数据](#) 在第 141 页上。

关于此任务

要记录上传结果以供将来参考，您可以将它们复制到文本文件并在计算机中保存该文件。

过程

- 1 将光标放在**摘要状态**框中。
 - 2 选择所有的文本 (**Ctrl+A**)。
 - 3 复制选定的文本 (**Ctrl+C**)。
 - 4 打开文本编辑器（例如**记事本**），然后粘贴您复制的文本。
 - 5 保存该文件。
-

下载数据到配置工具电子表格

先决条件

- 确保您拥有处理所需配置工具电子表格的正确权限。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行配置](#) 在第 31 页上。
- 打开“配置”组件。
- 下载电子表格。请参阅[下载配置工具电子表格](#) 在第 138 页上。

关于此任务

您可以将当前的配置数据从 联络中心管理服务器 传输到 联络中心 Manager 配置工具电子表格，方法是使用配置工具电子表格工具栏中的“下载”功能。

过程

- 1 打开 联络中心 Manager 配置工具电子表格。
- 2 在询问您是否要启用所有宏的消息框中，单击**启用宏**。
- 3 在 Contact Center Manager 配置工具电子表格工具栏中，单击 **CCM 服务器下载**。
- 4 如果尚未登录到 CCMA 服务器，请在 **CCMA 服务器登录** 对话框中，输入您的登录信息，然后单击**登录**。
- 5 在数据下载 - 配置工具对话框中的**服务器名称或 IP 地址**框中，键入 CCMA 服务器的名称或 IP 地址。
- 6 输入您的 CCMA 服务器的用户 ID 和密码。
- 7 单击**登录**。
- 8 在数据下载 - 配置工具对话框中，从**可用服务器**列表中，选择要从中下载数据的 联络中心管理服务器。
- 9 在**配置数据**区域，选择要下载的数据的类型。

 **重要提示：**

如果服务器添加到系统时未提供用户 ID 和密码，系统会提示您在登录对话框中键入此信息。

- 10 单击**确定**。
- 11 在**另存为**对话框中的**文件名**框中，键入电子表格的名称。

 **重要提示：**

如果没有为该电子表格输入其他名称，您将覆盖现有电子表格。如果您不想更改电子表格的名称但想要维护电子表格的存档，请在其他目录中保存该电子表格。

- 12 从**保存位置**列表中，导航到验证模板文件 **Validation.xml** 以及联机帮助文件 **CT.chm** 所在的目录。

 **重要提示：**

如果您在其他文件夹中保存新电子表格，必须将 **Validation.xml** 文件和 **CT.chm** 文件的副本放入相同的文件夹中。

- 13 单击**保存**。

系统将保存当前电子表格并打开一个新电子表格。此时将显示“下载状态 - 配置工具”对话框。下载数据时，“当前状态”框将列出正在读取的记录。下载过程完成后，“摘要状态”框将列出已成功下载的数据，以及出现的任何错误。如果下载过程中出现错误，请与系统管理员联系。

第31章：联络中心管理

- [联络中心管理基础知识](#) 在第 147页上
- [联络中心管理配置](#) 在第 155页上
- [主管](#) 在第 159页上
- [座席](#) 在第 169页上
- [技能组](#) 在第 195页上
- [分配](#) 在第 199页上

第32章：联络中心管理基础知识

“联络中心管理”包含以下五个主要数据视图：

- “主管”视图
- “业务代表”视图
- “技能组”视图
- “分配”视图
- “网络座席管理”视图

根据您的访问类别，您可以使用“联络中心管理”执行以下任务：

- 添加、编辑、查看和删除 联络中心管理服务器 (CCMS) 中定义的用户。
- 将座席添加到用户定义的分区。
- 添加、编辑、查看、删除和计划座席到主管分配。
- 添加、编辑、查看、删除和计划座席到技能组分配。

要添加 CCMS 用户（座席、主管或主管/座席），您必须使用“联络中心管理”组件，或者使用“配置”组件中的配置工具电子表格。有些 CCMS 用户（主管和主管/座席）也可以是 CCMA (CCMA) 用户，可能拥有访问 CCMA 客户端应用程序的 CCMA 用户 ID 和密码，但是，许多 CCMS 用户不使用 CCMA。

导航

- [“网络座席管理”视图](#) 在第 147页上
- [默认队列管理](#) 在第 148页上
- [XML 自动分配](#) 在第 149页上

“网络座席管理”视图

您可以使用“网络座席管理”视图在网络中跨多台服务器按座席属性或按技能组分配搜索座席。您还可以查看每位座席的技能组分配并修改每位座席的技能组分配优先级级别。

要访问“网络座席管理”视图和执行座席搜索，必须为用户分配“网络座席管理”视图的访问权限并分配 CCM 访问权限。要查看、搜索或修改技能组分配或查看技能组分配优先级，还必须授予用户“技能组分配”访问权限。

默认队列管理

此功能适用于连接到 Avaya Communication Server 1000 4.5 版的 联络中心管理服务器。在启用了 SIP 的联络中心，该功能不适用。

初次在 PABX 上定义座席位置时，您必须将他们分配到 ACD 队列。ACD 队列连接到座席 ID 而不是电话。

座席的默认 ACD 队列可从 CCMA 服务器中管理。不需要对座席登录到的电话的默认 ACD 队列进行日常管理。

使用默认队列管理，座席可登录到任何电话，默认 ACD 队列将自动更新到座席的相应队列。

当座席登录时

当座席登录到电话时，会发生许多操作：

- Avaya Communication Server 1000 请求 联络中心管理服务器 验证登录 ID。
- 联络中心管理服务器 将验证登录 ID，然后将分配给座席的默认 ACD 队列发送到 Avaya Communication Server 1000。
- Avaya Communication Server 1000 会检查是否在其他队列下配置了该座席电话。如果在其他队列上配置了该座席电话，PABX 会尝试将座席电话移到新的默认 ACD 队列。
- 如果该座席电话已成功移到新的默认 ACD 队列，Avaya Communication Server 1000 会继续座席登录进程。
- 如果没有默认的 ACD 队列发送到 Avaya Communication Server 1000，PABX 会继续座席登录进程。
- 电话保持分配给 PABX 上定义的 ACD 队列。

在座席登录时更新队列

如果在座席登录时更新座席配置文件中的 ACD 队列，CCMA 会使用新 ACD 队列更新数据库中的座席配置文件，并使用以下错误消息更新 ACD 错误字段：

“座席需要再次登录，新 ACD 队列才能生效。”

座席登录时出错会发生什么情况

如果将座席移到默认 ACD 队列时出错：

- Avaya Communication Server 1000 会继续座席登录进程，但是对 联络中心管理服务器的回复包含已分配到新默认 ACD 队列的座席电话的错误代码。
- 联络中心管理服务器 会使用从 Avaya Communication Server 1000 返回的错误更新座席配置文件。您可以在 CCMA 中查看座席配置文件中的错误。
- 事件会写入到事件日志中，包含座席 ID、默认 ACD-DN 以及失败原因。
- 座席仍可以成功登录。
- 电话保持分配给 PABX 上定义的 ACD 队列。

如果在座席登录进程中以及将座席电话移到新 ACD 队列时出错，登录过程中遇到的错误会取代默认队列管理错误。

当座席退出电话时，将从座席配置文件中清除 ACD 错误。

失败原因

如果出现以下任何情况，您都无法将电话移到另一个 ACD 队列：

- ACD 队列是无效的 ACD-DN，在 PABX 上不存在。
- ACD 队列是 IVR 队列或者将“自动登录”设置为“是”。
- 新 ACD 队列中的最大位置已被占用。
- PABX 上的 ACD 队列已损坏。无法设置相关的 ACD 指针。

XML 自动分配

XML 自动分配功能包括一个组件服务，它通过解析您创建的 XML 文件中的座席到技能组和座席到主管分配数据，帮助您同时创建或更新多个分配。在服务解析数据后，它会在指示的服务器上创建新分配，或者更新现有分配（如果 XML 文件中的分配名称与 联络中心管理服务器 中选定服务器上的现有分配名称匹配）。

当您创建 XML 文件时，您可以指定是希望服务创建立即分配还是计划分配。如果服务创建新的计划分配，您必须使用“联络中心管理”组件手动计划和激活分配；如果服务更新现有计划分配，计划仍然适用，分配保持活动状态。但是，如果您希望分配仅在计划时间运行，您必须选择 XML 文件中的“计划”选项。如果您选择“立即执行”选项，计划的分配会运行两次：立即运行一次，在计划时间运行一次。如果在 XML 文件中未包括 <EXECUTENOW> 字段，或者在此字段中键入了无效值，系统会默认为计划分配，您必须使用“联络中心管理”来手动计划新分配。

此功能没有用来编写 XML 文件的界面。您必须使用所选择的专有工具来创建文件，而且必须基于 [XML 文件规范](#) 在第 152 页上中的规范来设计文件。有关创建 XML 文件的指导，您可以查看 CCMA 软件附带的示例文件。这些文件位于 CCMA 服务器的 <安装驱动器>:\Avaya\Contact

Center\Manager Administration\Server\XMLAssignments\Sample XML Files 文件夹中，其中 <安装驱动器> 是您安装了 CCMA 的驱动器。

谁使用此功能

XML 自动分配功能为第三方应用程序提供了一个发出计划分配或立即分配的界面。

例如，您可以在下列情形下使用此功能：

- 在话务量正常的时段，座席分配给三个技能组，但是在繁忙时段，您可以使用 XML 自动分配功能将此座席分配到其他技能组。
- 在非高峰时段，座席处于某些技能组的待机模式下。但是，在繁忙时段，您可以使用此功能计划一个分配，指定座席优先处理这些技能组。以后可运行另一个分配，将座席重新置于待机模式。
- 某个座席上午接听联系；下午该座席要参加培训、会议或执行其他工作。您可以使用此功能将这些座席下午置于待机模式。如果座席在上午处理语音呼叫，下午要处理电子邮件或 Web 请求，您也可以使用此功能。

在使用 XML 自动分配功能之前，您必须

- 在 CCMA 服务器上手动安装它。要安装 XML 自动分配功能，请运行位于 <安装驱动器>:\Avaya>Contact Center\Manager Administration\Apps\SupportUtil 中的 .msi 文件。有关获取 XML 自动分配工具包的信息，请通过 www.avaya.com/developer 上的“联系我们”链接联系开发人员计划的成员。此网站上还提供了关于开发人员计划的一般信息，包括在线成员申请。
- 熟悉创建 XML 文件

此功能没有用来创建 XML 文件的界面。但是，它包括 XML 架构。XML 架构文件描述使用所选工具（Work Force Management (WFM) 系统或其他第三方应用程序）生成文件时必须采用的格式，以便此功能可以解释。文件名为 SWCXMLAssignments.xsd，位于 CCMA 服务器上的下列文件夹中：<安装驱动器>:\Avaya>Contact Center\Manager Administration\Server\XMLAssignments，其中 <安装驱动器> 是安装了 CCMA 的驱动器。

示例

您的联络中心有 500 个座席，每个座席在其团队内日常都采用自由就座模式轮转，技能组根据座席占用的座位而改变。

在此示例中，座席 John Smith 可处理技能组 S1、S2 和 S3。在星期一上午，John 在 1 区（专用于 S1）工作，下午他在 2 区（专用于 S2）工作，在星期二他又在 3 区（专用于 S3）工作。

您必须为座席到技能组和座席到主管分配创建单独的 XML 文件，其中包含每个座位轮转期间所有 500 个座席及其主管的分配数据。因此，在此情形下，您为星期一上午时段创建单独的座席到技能组和座席到主管分配文件，为星期一下午创建新的文件，然后为星期二上午创建更多的文件，等等。

在创建了文件并且满意它们符合 [XML 文件规范](#) 在第 152 页上部分中所列的标准时，您必须将它们复制到指定的目标文件夹。当您把文件放到此文件夹时，程序会自动解析分配数据，创建

或更新所有 500 个座席的分配。如果您创建新的计划分配，您必须使用联络中心管理来计划和激活分配。如果您更新现有的已计划和已激活分配，分配仍将使用相同的计划，您不需要使用联络中心管理。

限制

此部分列出您可以设置以及计划使用 XML 自动分配功能同时运行的座席到技能组分配和座席到主管分配的最大数量。

主管分配限制

您可以创建包含最多 1000 个条目的座席到主管分配，其中将一个座席分配到一个主管被视为一个条目。Avaya 建议您不要同时运行多个主管分配。

技能组分配限制

您可以创建包含最多 1000 个条目的座席到技能组分配，其中将一个座席分配到一个技能组被视为一个条目，技能组数量乘以涉及的座席数小于 5000。Avaya 建议您不要同时运行多个技能组分配。

通常，Avaya 建议您每小时不要分配超过 2500 个条目，此数字基于工作经验得出。但是，因为处理器速度各不相同以及联络中心的多样性，此值只是作为一个指导，而不是要严格遵守的限制。

步骤概述

关于此任务

XML 自动分配功能包括以下一般步骤：

- 1 使用您选择的工具（例如 WFM 系统）为“座席到主管”和“座席到技能组”分配创建 XML 文件。
由于“座席到主管”和“座席到技能组”分配数据不在同一 XML 文件中，您必须为每种分配创建单独的 XML 文件。
- 2 将 XML 文件放入指定的目标文件夹中。这是您在安装 XML 自动分配功能的过程中指定的文件夹。如果您没有选择具体的文件夹，文件将放入默认文件夹中：<安装驱动器>:\Avaya\Contact Center\Manager Administration\Assignments\XMLAssignments，其中 <安装驱动器> 是安装了 CCMA 的驱动器。
- 3 当您在此文件夹中放入文件时，服务会自动检测到它并解析文件。如果在文件中指定了新的分配名称，程序会在文件中指示的联络中心管理服务器上创建新分配。如果指定了选定服务器上存在的分配名称，程序会使用新详细信息更新现有分配。
- 4 在解析文件后，服务会将它从目标文件夹中删除，从而确保只解析新文件。
- 5 如果创建了临时分配并指定立即运行，分配将立即运行。如果创建了新的计划分配，您必须使用“联络中心管理”界面计划并激活它。

对于使用 XML 自动分配功能创建的新计划分配，直到您在“联络中心管理”组件中激活并计划它们之后，才会运行。但是，如果使用 XML 自动分配功能更新现有的

已激活且已计划的分配，计划会保持不变，分配也保持已激活状态。如果您希望分配仅在计划时间运行，您必须选择 XML 文件中的“计划”选项。如果您选择“立即执行”选项，计划的分配会运行两次：立即运行一次，在计划时间运行一次。如果在 XML 文件中未包括 <EXECUTENOW> 字段，或者在此字段中键入了无效值，系统会默认为计划分配，您必须使用“联络中心管理”来手动计划新分配。

- 6 如果服务在您创建的 XML 文件中遇到错误，它会停止解析文件，也不会创建或更新分配，而是将文件移到为问题文件指定的目标文件夹中。如果在安装过程中未选择存放问题文件的特定位置，程序会将文件放到默认位置：<安装驱动器>\Avaya\Contact Center\Manager Administration\Assignments\XMLAssignmentError，其中 <安装驱动器> 是您安装了 CCMA 的驱动器。系统会在“审计追踪”组件中通知您有问题的分配。

程序会拒绝超过 1,000 个条目的文件，在“审计追踪”组件中通知您已拒绝的分配。例如，将一个座席分配到一个主管或一个技能组就是一个条目。为防止程序拒绝您的文件，请将每个文件限于 1,000 个条目或更少。有关详细信息，请参阅[限制](#)在第 151 页上。

- 7 如果服务拒绝您创建的 XML 文件，请修复问题，将文件放到目标文件夹以便重新解析。继续此过程，直到服务成功解析文件并创建或更新分配，然后根据需要在“联络中心管理”中计划并激活该分配。

XML 文件规范

有效的 XML 文件必须包含以下数据项，服务才能成功解析它们：

- 版本 - 服务使用版本字段来标识 XML 文件所使用的 XML 架构版本。
- 分配名称 - 这是标识要创建或更新的分配的名称的字母数字数据字段。此数据使用 XML 标记 <ASSIGNMENTNAME> </ASSIGNMENTNAME> 引起来。
- 执行选项 - 这是一个可选字段，用来指定是要立即运行分配还是要计划运行它。如果您要立即运行分配，请键入值“立即执行”。如果您要在联络中心管理中保存并计划新分配或者如果要更新现有计划的分配，请键入值“计划”。（如果在 XML 文件中未包括此字段，或者在此字段中键入了无效值，系统默认为计划该分配，您必须使用联络中心管理来手动计划新分配。）您选择的值使用 XML 标记 <EXECUTEOPTION> </EXECUTEOPTION> 引起来。
- 联络中心管理服务器 IP 地址 - 这是用来标识要在上面创建或更新分配的联络中心管理服务器的 IP 地址的字母数字字段。此数据使用 XML 标记 <IPADDRESS> </IPADDRESS> 引起来。
- 座席详细信息 - 座席详细信息区域包含唯一标识座席的数据（例如座席名字、姓氏和电话登录 ID）。在此区域，名字和姓氏是可选的；登录 ID 是必填的。此数据使用以下 XML 标记引起来：

```
<AGENT>
<FIRSTNAME> </FIRSTNAME>
<LASTNAME> </LASTNAME>
<LOGINID> </LOGINID>
</AGENT>
```

- 技能组详细信息 - 技能组详细信息包含座席到技能组分配的技能组名称和优先级。此数据使用以下 XML 标记引起来：

```
<SKILLSET>
<NAME> </NAME>
<PRIORITY></PRIORITY>
</SKILLSET>
```

对于已分配/已取消分配给座席的每个技能组，XML 技能组标记 <SKILLSET> 嵌置在座席 XML 标记 <AGENT> 中，如下所示：

```
<AGENT>
<FIRSTNAME> </FIRSTNAME>
<LASTNAME> </LASTNAME>
<LOGINID> </LOGINID>
<SKILLSET>
<NAME> </NAME>
<PRIORITY> </PRIORITY>
</SKILLSET>
<SKILLSET>
<NAME> </NAME>
<PRIORITY> </PRIORITY>
</SKILLSET>
.....
.....
</AGENT>
```

- 主管详细信息 - 主管详细信息区域包含唯一标识座席将分配到的主管的数据。此数据使用以下 XML 标记引起来：

```
<PRIMARYSUPERVISOR>
<ID> </ID>
<NAME> </NAME>
</PRIMARYSUPERVISOR>
```

主管 XML 标记 <PRIMARYSUPERVISOR> 嵌置在座席 XML 标记 <AGENT> 中。对于每个座席到主管分配，主管标记在座席标记中出现一次，如以下脚本示例中所示。在此区域，座席的名字、姓氏和主要主管都是可选的；登录 ID 和 ID 值是必填的：

```
<AGENT>
<FIRSTNAME> </FIRSTNAME>
<LASTNAME> </LASTNAME>
<LOGINID> </LOGINID>
<PRIMARYSUPERVISOR>
<ID> </ID>
<NAME> </NAME>
</PRIMARYSUPERVISOR>
</AGENT>
```

XML 数据文件示例

此部分包含具有座席到技能组分配数据和座席到主管分配数据的 XML 文件的示例。两个示例都基于 XML 架构定义文件 SWCXMLAssignments.xsd，此文件位于 CCMA 服务器上的以下文件夹中：C:\Program Files\Avaya\WClient\Server\XMLAssignments，其中 C 是您安装了 CCMA 的驱动器。

座席到技能组分配数据和座席到主管分配数据不能存在于同一 XML 文件中。

座席到技能组分配 XML 文件示例

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ASSIGNMENTS xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xsi:noNamespaceSchemaLocation="E:\Documents\Web Client\SWCXMLAssignments.xsd" >
  <VERSION>1.0.0</VERSION>
  <IPADDRESS>10.10.10.10</IPADDRESS>
  <ASSIGNMENTNAME>AgentSalesAssign</ASSIGNMENTNAME>
  <EXECUTEOPTION>Schedule</EXECUTEOPTION>
  <AGENT>
    <FIRSTNAME>John</FIRSTNAME>
    <LASTNAME>Smith</LASTNAME>
    <LOGINID>2312</LOGINID>
    <SKILLSET>
      <NAME>SalesOrange</NAME>
      <PRIORITY>1</PRIORITY>
    </SKILLSET>
    <SKILLSET>
      <NAME>SalesGreen</NAME>
      <PRIORITY>3</PRIORITY>
    </SKILLSET>
    <SKILLSET>
      <NAME>SalesBlue</NAME>
      <PRIORITY>Standby</PRIORITY>
    </SKILLSET>
  </AGENT>
</ASSIGNMENTS>
```

座席到主管分配 XML 文件示例

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ASSIGNMENTS xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xsi:noNamespaceSchemaLocation="E:\Documents\Web Client\SWCXMLAssignments.xsd" >
  <VERSION>1.0.0</VERSION>
  <IPADDRESS>10.10.10.10</IPADDRESS>
  <ASSIGNMENTNAME>AgentSalesAssign</ASSIGNMENTNAME>
  <EXECUTEOPTION>Execute Now</EXECUTEOPTION>
  <AGENT>
    <FIRSTNAME>John</FIRSTNAME>
    <LASTNAME>Smith</LASTNAME>
    <LOGINID>2312</LOGINID>
    <PRIMARYSUPERVISOR>
      <ID>007</ID>
      <NAME>James Monroe</NAME>
    </PRIMARYSUPERVISOR>
  </AGENT>
  <AGENT>
    <FIRSTNAME>Pat</FIRSTNAME>
    <LASTNAME>Jones</LASTNAME>
    <LOGINID>4523</LOGINID>
    <PRIMARYSUPERVISOR>
      <ID>3221</ID>
      <NAME>James Monroe</NAME>
    </PRIMARYSUPERVISOR>
  </AGENT>
</ASSIGNMENTS>
```

第33章：联络中心管理配置

在 联络中心管理服务器 中添加和配置每个服务器后，您可以使用“联络中心管理”组件执行以下任务：

- 在 联络中心管理服务器 中添加、编辑、查看或删除服务器的用户
- 添加、编辑、查看或删除座席到主管分配。
- 添加、编辑、查看或删除座席到技能组分配。
- 查看所有座席到技能组和座席到主管分配的计划。
- 临时运行用户定义的分配。
- 同时对多个座席应用分配更改。
- 在“座席”、“主管”、“技能组和分配”以及“座席详细信息”视图中显示座席登录状态。
- 按座席登录或退出状态搜索。
- 在“座席详细信息”视图中显示座席 TN 名称。
- 为默认队列管理分配座席。
- 使用联络中心管理快速将座席分配到现有分区，不需要打开“访问和分区管理”组件。

“联络中心管理”配置操作步骤的先决条件

在 联络中心管理服务器 中添加和配置每台服务器。

导航

[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156页上

登录到 CCMA 进行管理

先决条件

- 安装 CCMA 服务器。请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 安装* (NN44400-311)。
- 调试 CCMA，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 调试* (NN44400-312)。
- 确保您拥有“联络中心管理”的访问权限。

关于此任务

登录到 CCMA 以配置和管理您的 联络中心管理服务器。

“联络中心管理”包含以下五个主要数据视图：

- “主管”视图
- “业务代表”视图
- “技能组”视图
- “分配”视图
- “网络座席管理”视图

根据您的访问类别，您可以使用“联络中心管理”执行以下任务：

- 添加、编辑、查看和删除 联络中心管理服务器 中定义的用户。
- 将座席添加到用户定义的分区。
- 添加、编辑、查看、删除和计划座席到主管分配。
- 添加、编辑、查看、删除和计划座席到技能组分配。

过程

- 1 启动 Internet Explorer。
- 2 在**地址**框中，键入 CCMA 服务器的 URL。默认 URL 为 http://<服务器名称>; <服务器名称> 是 CCMA 服务器的计算机名称。
如果您的站点没有使用 Internet 信息服务 (IIS) 的默认端口，CCMA 服务器的 URL 为 http://<服务器名称>:<端口>; <端口> 是 IIS 中 CCMA 站点的端口（例如，http://ccma:81）。

 **重要提示：**

不要在“地址”框中键入 IP 地址。使用 IP 地址会导致“脚本”、“历史报告”、“配置”、“联络中心管理”和“访问和分区管理”出现问题。

- 3 在**用户 ID**框中，键入您的用户 ID。
 - 4 在**密码**框中，键入您的密码。
 - 5 单击**登录**。
 - 6 单击**联络中心管理**。
-

第34章：主管

当您从 CCMA 启动板中打开“联络中心管理”时，“联络中心管理”窗口会在“主管”视图中打开。您可以使用此视图：

- 快速查看系统树中每台服务器上配置的主管
- 列出分配给每个主管的座席
- 立即分配座席到主管（临时分配）
- 通过导入逗号分隔值 (CSV) 文件，快速添加许多新主管

导航

- [添加主管](#) 在第 159页上
- [向基于 TDM 的联络中心添加主管](#) 在第 163页上
- [删除主管](#) 在第 167页上
- [修改主管详细信息](#) 在第 168页上

添加主管

先决条件

重要提示：

此操作步骤适用于启用了 SIP 的联络中心。要将主管添加到基于 TDM 的联络中心，请参阅[向基于 TMD 的联络中心添加主管](#) 在第 163页上。

- 确保您拥有联络中心域的域用户帐户以及列出域用户的权限。
- 确保您拥有在联络中心管理中添加主管的相应访问类别。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

完成以下操作步骤在联络中心管理中添加主管。

过程

- 1 在左侧窗格中，选择您要将该主管添加到的 联络中心管理服务器。
- 2 从**添加**菜单中，选择**主管**。
- 3 在右侧窗格中，输入关于主管的以下必填信息：
 - 名字
 - 姓氏
 - 登录 ID
 - 语音 URI
 - CCT 座席详细信息
- 4 输入关于主管的任何可选信息（例如，“称谓”或“部门”）。
- 5 单击**关联用户帐户**，然后填写“关联用户帐户”字段，以为此主管创建 CCT 用户。
- 6 如果您的联络中心获得了使用座席问候语的许可，请配置座席问候语的详细信息。
- 7 要允许新主管登录到 CCMA 客户端应用程序，请输入该主管的 CCMA 密码。
- 8 单击**提交**以保存新的主管配置文件。

变量定义

变量	值
名字	主管的名字。名字是所有用户的必填项，长度最多可为 30 个字符。
姓氏	主管的姓氏。姓氏为必填项，并且长度最多可为 30 个字符。
称谓	用户的称谓。称谓是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。
部门	用户的部门。部门是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。
语言	选择用户的语言首选项。语言选择对所有用户来说是必填的。
注释	您关于用户的注释。注释是可选的，长度最多可为 127 个字符。

变量	值
用户类型	<p>选择用户类型。该值是必填的。</p> <ul style="list-style-type: none"> 主管 - 主管负责一组座席，并且可以监控 CCMA 中实时显示的座席绩效。主管不分配技能组。 主管/座席 - 具有主管/座席功能的用户将对其分配技能组、在联络中心中应答联系以及执行常规主管的某些职责（例如，监控 CCMA 中的实时显示和应答座席查询）。所有主管/座席都必须分配主管。某些主管/座席还可为其分配座席。
登录 ID	<p>用户登录到联络中心时需要输入的号码。该值对所有用户来说是必填的。</p> <p>对于 Avaya Communication Server 1000，登录 ID 的长度最多 16 位。对于 Communication Server 2x00/DMS 交换机，登录 ID 可为 4 到 5 位的号码。</p>
语音 URI	<p>专用于此座席的 TR87 控制终端的 SIP 地址，格式为“sip:座席”。</p> <p>如果使用 Avaya Aura[®] PBX，请使用“分机 @SES IP 地址”。例如，sip:4400@47.166.115.99。</p> <p>如果使用 Avaya CS 1000，请使用“DN@CS 1000 节点 IP 地址”。例如，sip:3280@47.166.107.38。</p>
IM URI	<p>在 OCS 上配置的座席的 SIP 地址。例如，sip:johndoe@sipccocs.com</p> <p>此字段在联络中心 PABX 是 Avaya Aura[®]统一通信平台时不可用。</p>
为此座席启用 CTI	<p>如果主管使用启用了 CTI 的电话，选择此项。在启用 SIM 的联络中心，此字段是必填的。</p>
创建 CCT 座席	<p>选择此框可显示“关联用户帐户”字段。在启用 SIM 的联络中心，此字段是必填的。</p>
CCT 座席登录和 CCMA 登录帐户详细信息 - 域密码	<p>输入主管用来登录到 CCMA 客户端应用程序的密码。</p> <p>如果选中了“创建 CCT 座席”框（在启用了 SIP 的联络中心为必填项），主管的 CCMA 用户名与其 CCT 用户名相同。</p>
座席问候语已启用	<p>通过选择该复选框，为此主管启用座席问候语。主管的座席问候语提到技能组，而不是个人问候语。</p>

变量	值
座席问候语密码	主管访问问候语中记录的技能组所需要的密码。
搜索本地操作系统	如果您希望用户能够使用本地服务器（也就是 CCMA 服务器）上操作系统中的帐户登录，请选择此项。对单服务器安装选择此项。仅适用于主管/座席和座席。
搜索本地安全服务器	如果在此联络中心启用了 Security Framework，请选择此项以搜索 Security Framework 服务器上的用户。仅适用于主管和主管/座席。
搜索域用户	选择以搜索联络中心域的用户。适用于所有用户类型。
域详细信息 - 域名	如果您选择“搜索域用户”，请输入您要从中选择用户帐户的域的 FQDN（必填）。
域详细信息 - 匿名绑定	如果域权限允许匿名访问，请选择此项以搜索域用户列表，不需要在域上进行身份验证。
域详细信息 - 指定域帐户	选择以允许您指定用来搜索域的用户帐户作为经身份验证的域用户。
域帐户	如果您选择“指定域帐户”，请填写以下各项： <ul style="list-style-type: none"> • 用户 ID（域用户 ID） - 输入在域上进行身份验证所使用的域用户名。此用户必须具有列出域用户的正确权限。 • 密码 - 输入在域上进行身份验证时要使用的用户名的密码。 • 使用安全连接 - 选择以通过安全连接搜索。域需要安全访问时必填。 • 服务器 IP（或 DNS） - 输入域控制器的 IP 地址或服务器名称。 • 端口号 - 如果域控制器未使用默认端口，请输入端口号。如果您选择了“使用安全连接”，必须在此指定安全端口（域控制器的默认安全端口为 626）。
在以下位置中搜索所有用户帐户	选择要搜索的域用户字段。您可以搜索用户的姓氏、名字、组名称或用户 ID。
起始为	输入您要用来搜索用户帐户的字符串。搜索仅根据选定用户帐户字段的开始来匹配该字符串。

变量	值
并包括	从此列表中选择以细化您的搜索，以便返回： <ul style="list-style-type: none"> • 所有用户 - 列出域中的所有用户。 • 仅取可用的用户 - 仅列出域中尚未与主管或座席关联的用户。
搜索	单击以搜索域中与您的搜索条件匹配的用户。此时将显示“结果”网格，其中显示与搜索匹配的域用户。
列出全部	列出域中所有对象，不应用搜索条件。
结果	显示您的搜索返回的用户。单击一个用户以将帐户与此主管或主管/座席相关联。您只能关联状态为“可用”的那些用户。

向基于 TDM 的联络中心添加主管

先决条件

- 如果您在联络中心中有 CCT 服务器，请确保您拥有联络中心域的域用户帐户以及列出域用户的权限。
- 确保您拥有在联络中心管理中添加主管的相应访问类别。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

在“联络中心管理”中完成此操作步骤，向基于 TDM 的联络中心添加主管。

过程

- 1 在左侧窗格中，选择您要将该主管添加到的 联络中心管理服务器。
- 2 从**添加**菜单中，选择**主管**。
- 3 在右侧窗格中，输入关于主管的以下必填信息：
 - 名字
 - 姓氏
 - 电话登录 ID
 - 话机/端口地址
- 4 输入关于主管的任何可选信息（例如，“称谓”或“部门”）。

- 5 要允许主管登录到 CCMA 服务器，请输入该主管的 CCMA 用户 ID 和密码。
- 6 如果您希望为该主管创建一个 CCT 用户，请选择**创建 CCT 座席**。
- 7 如果您选择了**创建 CCT 座席**，请单击**关联用户帐户**，然后填写“关联用户帐户”字段，即可为此主管创建一个 CCT 用户。
- 8 如果您的联络中心获得了使用座席问候语的许可，请配置座席问候语的详细信息。
- 9 单击**提交**以保存新的主管配置文件。

变量定义

变量	值
名字	用户的名字。名字是所有用户的必填项，长度最多可为 30 个字符。
姓氏	用户的姓氏。姓氏为必填项，并且长度最多可为 30 个字符。
称谓	用户的称谓。称谓是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。
部门	用户的部门。部门是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。
语言	选择用户的语言首选项。语言选择对所有用户来说是必填的。
注释	您关于用户的注释。注释是可选的，长度最多可为 127 个字符。
用户类型	选择用户类型。该值是必填的。选择主管 - 主管负责一组座席，可以在 CCMA 的实时显示中监控座席的绩效。主管不分配技能组。
登录 ID	用户登录到电话时需要输入的号码。该值对所有用户来说是必填的。 对于 Avaya Communication Server 1000，登录 ID 的长度最多 16 位。对于 Communication Server 2x00/DMS 交换机，登录 ID 可为 4 到 5 位的号码。
个人 DN	座席可以接听个人电话的目录号码。个人 DN 是可选的，并且长度最多可为 7 位。“个人 DN”框在 Communication Server 2x00/DMS 交换机中不可用。个人 DN 仅适用于座席和主管/座席。

变量	值
ACD 队列	将 ACD 队列分配给默认呼叫的座席，以及使用“排队到 NACD”时使用此字段。座席可登录到任何电话，并且默认 ACD 队列自动更新为该座席的相应队列。
ACD 队列错误	这是一个只读字段。当您将 ACD 队列分配给已登录的座席时，将从 Avaya Communication Server 1000 或 CCMA 返回以下错误消息： “座席需要再次登录 ACD 队列才能进行分配。”
创建 CCT 座席	如果 CCMS 服务器有关联的 CCT 服务器，选择此框可显示“关联用户帐户”字段。在启用 TDM 的联络中心，此字段不是必填的。
CCMA 登录帐户详细信息 - 用户名或 CCT 座席登录和 CCMA 登录帐户详细信息 - 域用户名	<p> 重要提示：</p> <p>如果您选择“创建 CCT 座席”，此字段的名称会更改。</p> <p>主管的 CCMA 用户 ID。这是主管或主管/座席用来访问 CCMA 客户端应用程序的用户 ID。当您在联络中心管理中为主管或主管/座席提供 CCMA 用户 ID 时，用户的配置文件自动复制到“访问和分区管理”中的“用户”树。接下来，管理员必须授予主管或主管/座席对相应 CCMA 组件的基本访问权限，然后用户才能登录到 CCMA 服务器和使用该客户端应用程序。如果管理员没有以这种方式完成 CCMA 用户的配置，则用户无法使用 CCMA。</p> <p>在保存 CCMA 用户 ID 后，您将无法进行更改。CCMA 用户 ID 不适用于有座席功能的用户。</p> <p>如果您选择“创建 CCT 座席”，您不能编辑此框，它默认为您在“关联用户帐户”字段中选择的用户。</p>
CCMA 登录帐户详细信息 - 密码或 CCT 座席登录和 CCMA 登录帐户详细信息 - 域密码	<p> 重要提示：</p> <p>如果您选择“创建 CCT 座席”，此字段的名称会更改。</p> <p>输入主管用户来登录到 CCMA 服务器和访问 CCMA 客户端应用程序的密码。</p>
座席问候语已启用	通过选中该复选框，为此主管启用座席问候语。主管的座席问候语提到技能组，而不是个人问候语。
座席问候语密码	主管访问问候语中记录的技能组所需要的密码。

变量	值
主管信息 - 话机端口	<p>主管电话的位置 ID (SPID)。仅当添加主管时必须填，因为只有主管才有 SPID。PABX 将主管报告座席的座席键映射到此字段所标识的电话。</p> <p>要通过电话与报告座席通信（例如，使用“紧急”和“应答紧急”键），主管必须使用此指定地址登录到电话。主管不能漫游；其位置是固定的。</p> <p>话机/端口地址对所有主管和主管/座席是必填的，并且长度最多可为 7 位。</p>
搜索本地操作系统	<p>如果您希望用户能够使用本地服务器（也就是 CCMA 服务器）上操作系统中的帐户登录，请选择此项。对单服务器安装选择此项。仅适用于主管/座席和座席。</p>
搜索本地安全服务器	<p>如果在此联络中心启用了 Security Framework，请选择此项以搜索 Security Framework 服务器上的用户。仅适用于主管和主管/座席。</p>
搜索域用户	<p>选择以搜索联络中心域中的用户。适用于所有用户类型。</p>
域详细信息 - 域名	<p>如果您选择“搜索域用户”，请输入您要从中选择用户帐户的域的 FQDN（必填）。</p>
域详细信息 - 匿名绑定	<p>如果域权限允许匿名访问，请选择此项以搜索域用户列表，而不需要在域上进行身份验证。</p>
域详细信息 - 指定域帐户	<p>选择以允许您指定用来搜索域的用户帐户作为经身份验证的域用户。</p>
域帐户	<p>如果您选择“指定域帐户”，请填写以下各项：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 用户 ID（域用户 ID） - 输入在域上进行身份验证所使用的域用户名。此用户必须具有列出域用户的正确权限。 • 密码 - 输入在域上进行身份验证时要使用的用户名的密码。 • 使用安全连接 - 选择以通过安全连接搜索。域需要安全访问时必须填。 • 服务器 IP（或 DNS） - 输入域控制器的 IP 地址或服务器名称。 • 端口号 - 如果域控制器未使用默认端口，请输入端口号。如果您选择了“使用安全

变量	值
	连接”，必须在此指定安全端口（域控制器的默认安全端口为 626）。
在以下位置中搜索所有用户帐户	选择要搜索的域用户字段。您可以搜索用户的姓氏、名字、组名称或用户 ID。
起始为	输入您要用来搜索用户帐户的字符串。搜索仅根据选定用户帐户字段的开始来匹配该字符串。
并包括	从此列表中选择以细化您的搜索，以便返回： <ul style="list-style-type: none"> • 所有用户 - 列出域中的所有用户。 • 仅限可用的用户 - 仅列出域中尚未与主管或座席关联的用户。
搜索	单击以搜索域中与您的搜索条件匹配的用户。此时将显示“结果”网格，其中显示与搜索匹配的域用户。
列出全部	列出域中所有对象，不应用搜索条件。
结果	显示您的搜索返回的用户。单击一个用户以将帐户与此主管或主管/座席相关联。您只能关联状态为“可用”的那些用户。

删除主管

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 确保主管没有分配的座席。在删除主管之前，您必须首先将向该主管报告的所有座席重新分配给其他主管。

关于此任务

删除主管以将主管从您的系统中删除。

在删除存储有座席问候语的座席时，您必须删除该座席 ID 的座席问候语。请参阅[删除座席问候语](#) 在第 38 页上。

过程

- 1 从**查看/编辑**菜单中，选择**主管**。
- 2 在左侧窗格中，单击包含要删除的主管的服务器。

该服务器将展开以显示其上配置的主管列表。

- 3 右键单击要删除的主管，然后单击**删除主管**。
- 4 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**是**。

修改主管详细信息

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

完成以下操作步骤，修改主管或主管/座席的详细信息。

过程

- 1 从**查看/编辑**菜单中，选择**主管**。
- 2 左左侧窗格中，展开要在其中处理主管/座席配置文件的服务器。
此时将显示服务器中配置的主管列表。
- 3 右键单击您要编辑其配置文件的主管，然后选择**查看主管详细信息**。
- 4 在“主管详细信息”窗口的**用户详细信息**区域，您可以更改详细信息，如名字、姓氏、电话登录 ID、称谓、语言、部门或注释。
- 5 如果您的联络中心获得了使用座席问候语的许可，您可以更改问候语的属性，如录制问候语的技能组信息，更改密码以及选择选项。完成**座席问候语**下的详细信息。
- 6 在**主管信息**区域中，您可以更改话机端口地址，然后分配或更改 CCMA 用户 ID。

重要提示：

如果您为用户分配 CCMA 用户 ID 和密码，管理员必须在“访问和分区管理”组件中完成用户配置文件的配置。

- 7 单击**提交**保存更改。

第35章：座席

在“座席”视图中，您可以搜索特定座席或列出服务器上的所有座席。您也可以使用“座席”视图

- 查看和编辑座席的属性，包括座席分配到的技能组和分区
- 一次一个或成批删除服务器中的座席
- 通过复制座席的属性快速创建新座席
- 通过导入 CSV 文件快速创建许多新座席
- 将座席与 通信控制工具包 用户关联

部分配置的座席在“联络中心管理座席”列表中显示有灰色座席图标。您只能删除这些座席。

在“联络中心管理”中提供了两种座席：

- 座席
- 主管/座席

导航

- [添加座席](#) 在第 170页上
- [向基于 TDM 的联络中心添加座席](#) 在第 175页上
- [添加主管/座席](#) 在第 180页上
- [创建批量导入文件](#) 在第 181页上
- [添加多个座席、主管或主管/座席](#) 在第 184页上
- [创建座席/主管分配](#) 在第 185页上
- [删除座席](#) 在第 186页上
- [修改座席详细信息](#) 在第 187页上
- [复制座席属性](#) 在第 188页上
- [搜索座席](#) 在第 189页上
- [按技能组搜索座席](#) 在第 190页上
- [按主管搜索座席](#) 在第 191页上

- [跨多个服务器搜索座席](#) 在第 192页上
- [跨多个服务器按技能组搜索座席](#) 在第 193页上

添加座席

先决条件

重要提示:

此操作步骤适用于启用了 SIP 的联络中心。要将座席添加到基于 TDM 的联络中心，请参阅[将座席添加到基于 TDM 的联络中心](#) 在第 175页上。

- 确保您拥有联络中心域的域用户帐户以及列出域用户的权限。
- 您必须拥有相应的访问类别才能访问此窗口并在其中工作。如果您无法打开窗口中需要处理的部分，请要求管理员更新分配给您的访问类别。要处理此窗口的所有区域并添加和编辑所有类型的用户，您需要添加/编辑/删除座席和主管访问级别。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

完成此操作步骤，在联络中心管理中添加座席。

如果您从“功能”菜单选择“复制座席属性”，或在查看现有座席时单击“创建多个”，将显示该窗口，“用户详细信息”和“用户信息”区域将展开并包含所复制的座席配置文件的某些信息。

过程

- 1 在左侧窗格中，单击要在其下添加座席的联络中心管理服务器。
- 2 从**添加**菜单中，选择**座席**。
- 3 在新座席详细信息窗口中，输入关于座席的以下必填信息：
 - 名字
 - 姓氏
 - 登录 ID
 - 语音 URI
 - 创建 CCT 座席
 - 主要主管
- 4 输入关于座席的任何可选信息（例如，呼叫表示类别、门限值、标题、部门或注释）。
- 5 如果可用，请单击**创建 CCT 座席**，然后填写**关联用户字段**以创建此座席的 CCT 用户。

- 6 如果此座席使用 Avaya Aura® Agent Desktop 上的多重技能功能，请从**多重技能呈现等级**列表选择一个多重技能呈现等级。
如果未启用多重技能，则不会出现多重技能呈现等级列表。
- 7 如果启用了“座席问候语”，请单击**座席问候语**标题，然后填写“座席问候语”的字段。
- 8 如果在系统上启用了 **Offsite Agent**，请单击 **Offsite Agent** 标题，然后填写字段。
- 9 如果在 联络中心管理服务器 上启用了“开放队列”，请单击**联系类型**标题。
如果没有启用“开放队列”，将不会显示“联系类型”区域。
- 10 选中要分配给座席的每种**联系类型**旁边的复选框。
- 11 单击**技能组**标题。
- 12 在**技能组**区域中，单击**列出全部**以列出服务器中配置的所有技能组。
如果您没有看到需要访问权限的技能组，可能是因为该技能组没有包括在您的分区中。
请与管理员联系，请求管理员将该技能组添加到分配给您的分区中。
- 13 从要分配给座席的每个技能组的**优先级**列表中，选择优先级级别或选择**待机**以将座席置于对此技能组的待机模式。
优先级级别的范围从 1 到 48，其中 1 是技能组的最高优先级。

 **重要提示：**

使用启用了开放队列的 联络中心管理服务器，您只能为属于相同联系类型的座席分配技能组。

- 14 如果您拥有管理员权限，可将此新座席添加到分配给座席主管的分区（而不必在“访问和分区管理”中进行此操作）。单击**分区**标题。
此时将显示服务器中配置的分区列表。
- 15 选中要向其中添加新座席的分区旁边的复选框。
- 16 单击**提交**保存更改。

变量定义

变量	值
名字	用户的名字。名字是所有用户的必填项，长度最多可为 30 个字符。
姓氏	用户的姓氏。姓氏是所有用户的必填项，长度最多可为 30 个字符。
称谓	用户的称谓。称谓是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。

变量	值
部门	用户的部门。部门是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。
语言	选择用户的语言首选项。语言选择对所有用户来说是必填的。
注释	您关于用户的注释。注释是可选的，长度最多可为 127 个字符。
用户类型	选择用户类型。该值是必填的。选择座席用户类型。 座席是分配了技能组以及在联络中心应答联系的用户。所有座席都必须分配主管。
登录 ID	用户登录到电话时需要输入的号码。该值对所有用户来说是必填的。 对于 Avaya Communication Server 1000，登录 ID 的长度最多 16 位。对于 Communication Server 2x00/DMS 交换机，登录 ID 可为 4 到 5 位的号码。
语音 URI	专用于此座席的 TR87 控制终端的 SIP 地址，格式为“sip:座席”。 如果使用 Avaya Aura® PBX，请使用“分机@SES IP 地址”。例如，sip:4400@47.166.115.99。 如果使用 Avaya CS 1000，请使用“DN@CS 1000 节点 IP 地址”。例如，sip:3280@47.166.107.38。
为此座席启用 CTI	如果座席使用启用了 CTI 的电话，选择此项。在启用 SIM 的联络中心，此字段是必填的。
创建 CCT 座席	选择此框可显示“关联用户帐户”字段。在启用 SIM 的联络中心，此字段是必填的。
主要主管	座席的主管。您可以从当前登录的服务器上配置的所有主管中进行选择。
呼叫表示	向此座席分配的呼叫表示类别。呼叫表示类别确定座席是否可在两次呼叫之间休息，座席是否可以保持 DN 呼叫以接入 ACD 呼叫，以及座席电话是否显示保留座席用于网络呼叫。 呼叫表示对于具有座席或主管/座席功能的所有用户均为必填。
多重技能呈现等级	向此座席分配的多重技能呈现等级。多重技能呈现等级确定某座席在 Avaya Aura® Agent Desktop 上可以同时打开的多媒体联系的类型和数量。

变量	值
	如果未启用多重技能，则不会出现多重技能呈现等级列表。
座席问候语已启用	选择此项为座席启用座席问候语。
座席问候语密码	座席用来访问“座席问候语”录音应用程序的密码。
座席问候语已录音	系统指示座席问候语已录制。
Communication Manager 座席 ID	此座席的 Avaya Aura® Communication Manager ID。
Communication Manager 服务器	此座席的 Avaya Aura® Communication Manager 服务器的显示名称。
门限值	要分配给此用户的门限值类别。 门限值类别对于具有座席和主管/座席功能的所有用户均为必填。
Offsite Agent 已启用	选择以允许座席使用 Offsite Agent。仅当联络中心获得 Offsite Agent 的许可时可用。
Offsite Agent 模式	选择座席以 Offsite Agent 身份登录联络中心时的工作模式。
电话 1	当座席以 Offsite Agent 身份工作时接听联络中心呼叫的首选电话号码。 电话号码最长为 15 个数字。
电话 2	当座席以 Offsite Agent 身份工作时接听联络中心呼叫的第二个电话号码。 电话号码最长为 15 个数字。
允许座席输入备用电话	选择此项以允许输入电话 1 和电话 2 中所配置号码的备用号码。当座席以 Offsite Agent 身份登录到 Agent Desktop 时可输入不同的电话号码。
搜索本地操作系统	如果您希望用户能够使用本地服务器（也就是 CCMA 服务器）上操作系统中的帐户登录，请选择此项。对单服务器安装选择此项。 适用于主管/座席和座席。
搜索域用户	选择以搜索联络中心域的用户。 适用于所有用户类型。
域详细信息 - 域名称	如果您选择“搜索域用户”，请输入您要从中选择用户帐户的域的 FQDN（必填）。
域详细信息 - 匿名绑定	如果域权限允许匿名访问，请选择此项以搜索域用户列表，不需要在域上进行身份验证。

变量	值
域详细信息 - 指定域帐户	选择以允许您指定用来搜索域的用户帐户作为经身份验证的域用户。
域帐户	<p>如果您选择“指定域帐户”，请填写以下各项：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 用户 ID（域用户 ID） - 输入在域上进行身份验证所使用的域用户名。此用户必须具有列出域用户的正确权限。 • 密码 - 输入在域上进行身份验证时要使用的用户名的密码。 • 使用安全连接 - 选择以通过安全连接搜索。域需要安全访问时必须填。 • 服务器 IP（或 DNS） - 输入域控制器的 IP 地址或服务器名称。 • 端口号 - 如果域控制器未使用默认端口，请输入端口号。如果您选择了“使用安全连接”，必须在此指定安全端口（域控制器的默认安全端口为 626）。
在以下位置中搜索所有用户帐户：	选择要搜索的域用户字段。您可以搜索用户的姓氏、名字、组名称或用户 ID。
起始为	输入您要用来搜索用户帐户的字符串。搜索仅根据选定用户帐户字段的开始来匹配该字符串。
并包括	<p>从此列表中选择以细化您的搜索，以便返回：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 所有用户 - 列出域中的所有用户。 • 仅限可用的用户 - 仅列出域中尚未与主管或座席关联的用户。
搜索	单击以搜索域中与您的搜索条件匹配的用户。此时将显示“结果”网格，其中显示与搜索匹配的域用户。
列出全部	列出域中所有对象，不应用搜索条件。
结果	显示您的搜索返回的用户。单击一个用户以将帐户与此座席相关联。您只能关联状态为“可用”的那些用户。

向基于 TDM 的联络中心添加座席

先决条件

- 如果您在联络中心中有 CCT 服务器，请确保您拥有联络中心域的域用户帐户以及列出域用户的权限。
- 您必须拥有相应的访问类别才能访问此窗口并在其中工作。如果您无法打开窗口中需要处理的部分，请要求管理员更新分配给您的访问类别。要处理此窗口的所有区域并添加和编辑所有类型的用户，您需要添加/编辑/删除座席和主管访问级别。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

在此窗口中，您可以添加新座席。您在此窗口中看到的内容取决于您启动窗口的方式以及分配给您的访问类别。

如果您从“功能”菜单选择“复制座席属性”，或在查看现有座席时单击“创建多个”，将显示该窗口，“用户详细信息”和“用户信息”区域将展开并包含信息。

过程

- 1 在左侧窗格中，单击要在其下添加座席的联络中心管理服务器。
- 2 从**添加**菜单中，选择**座席**。
- 3 在新座席详细信息窗口中，输入关于座席的以下必填信息：
 - 名字
 - 姓氏
 - 登录 ID
 - 主要主管
 - 呼叫表示
 - 门限值
- 4 输入关于座席的任何可选信息（例如，“部门”或“注释”）。
- 5 如果您希望为该座席创建一个 CCT 用户，请选择**创建 CCT 座席**。
- 6 如果您选择了**创建 CCT 座席**，请单击**关联用户帐户**，然后填写“关联用户帐户”字段，即可为此座席创建一个 CCT 用户。
- 7 如果此座席使用 Agent Desktop 上的多重技能功能，请从**多重技能呈现等级**列表中选择一个多重技能呈现等级。
如果未启用多重技能，则不会出现多重技能呈现等级列表。

- 8 如果启用了“座席问候语”，请单击**座席问候语**标题，然后填写“座席问候语”的字段。
- 9 如果在 联络中心管理服务器 上启用了“开放队列”，请单击**联系类型**标题。
如果没有启用“开放队列”，将不会显示“联系类型”区域。
- 10 选中要分配给座席的每种**联系类型**旁边的复选框。
- 11 单击**技能组**标题。
- 12 在**技能组**区域中，单击**列出全部**以列出服务器中配置的所有技能组。
如果您没有看到需要访问权限的技能组，可能是因为该技能组没有包括在您的分区中。
请与管理员联系，请求管理员将该技能组添加到分配给您的分区中。
- 13 从要分配给座席的每个技能组的**优先级**列表中，选择优先级级别或选择**待机**以将座席置于对此技能组的待机模式。
优先级级别的范围从 1 到 48，其中 1 是技能组的最高优先级。

 **重要提示：**

使用启用了开放队列的 联络中心管理服务器，您只能为属于相同联系类型的座席分配技能组。

- 14 如果您拥有管理员权限，可将此新座席添加到分配给座席主管的分区（而不必在“访问和分区管理”中进行此操作）。单击**分区**标题。
此时将显示服务器中配置的分区列表。
- 15 选中要向其中添加新座席的分区旁边的复选框。
- 16 单击**提交**保存更改。

变量定义

变量	值
名字	用户的名字。名字是所有用户的必填项，长度最多可为 30 个字符。
姓氏	用户的姓氏。姓氏为必填项，并且长度最多可为 30 个字符。
称谓	用户的称谓。称谓是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。
部门	用户的部门。部门是可选的，并且长度最多可为 40 个字符。
语言	选择用户的语言首选项。语言选择对所有用户来说是必填的。

变量	值
注释	您关于用户的注释。注释是可选的，长度最多可为 127 个字符。
用户类型	选择用户类型。该值是必填的。选择座席用户类型： 座席是分配了技能组以及在联络中心应答联系的用户。所有座席都必须分配主管。
登录 ID	用户登录到电话时需要输入的号码。该值对所有用户来说是必填的。 对于 Avaya Communication Server 1000，登录 ID 的长度最多 16 位。对于 Communication Server 2x00/DMS 交换机，登录 ID 可为 4 到 5 位的号码。
个人 DN	座席可以接听个人电话的目录号码。个人 DN 是可选的，并且长度最多可为 7 位。
ACD 队列	将 ACD 队列分配给呼叫默认的座席，以及使用“排队到 NACD”时使用此字段。座席可登录到任何电话，并且默认 ACD 队列自动更新为该座席的相应队列。
ACD 队列错误	这是一个只读字段。当您把 ACD 队列分配给已登录的座席时，将从 Avaya Communication Server 1000 或 CCMA 返回以下错误消息： “座席需要再次登录 ACD 队列才能进行分配。”
创建 CCT 座席	如果 CCMS 服务器有关联的 CCT 服务器，选择此框可显示“关联用户帐户”字段。在启用 TDM 的联络中心，此字段不是必填的。
主要 主管	座席的主管。您可以从当前登录的服务器上配置的所有主管中进行选择。
座席密钥	与座席的电话对应的主管的电话号码。此密钥使主管能够与座席进行通信。 当连接到 SIP 服务器时，此字段不适用并且不可用。
登录状态	座席当前的状态（已登录或已退出），当您要将座席快速重新分配给技能组时非常有用。此数据是只读的。
呼叫表示	向此座席分配的多重技能呈现等级。呼叫表示类别确定座席是否可在两次呼叫之间休息，座席是否可以保持 DN 呼叫以接入 ACD 呼叫，以及座席电话是否显示保留座席用于网络呼叫。

变量	值
	呼叫表示对于具有座席或主管/座席功能的所有用户均为必填。
多重技能呈现等级	向此座席分配的多重技能呈现等级。多重技能呈现等级确定某座席在 Agent Desktop 上可以同时打开的多媒体联系的类型和数量。如果未启用多重技能，则不会出现多重技能呈现等级列表。
座席问候语已启用	选择此项为座席启用座席问候语。
座席问候语密码	座席用来访问“座席问候语”录音应用程序的密码。
座席问候语已录音	系统指示座席问候语已录制。
门限值	要分配给此用户的门限值类别。门限值类别对于具有座席和主管/座席功能的所有用户均为必填。
Offsite Agent 已启用	选择以允许座席使用 Offsite Agent 。仅当联络中心获得 Offsite Agent 的许可时可用。
Offsite Agent 模式	选择座席以 Offsite Agent 身份登录联络中心时的工作模式。
电话 1	当座席以 Offsite Agent 身份工作时接听联络中心呼叫的首选电话号码。电话号码最长为 15 个数字。
电话 2	当座席以 Offsite Agent 身份工作时接听联络中心呼叫的第二个电话号码。电话号码最长为 15 个数字。
允许座席输入备用电话	选择此项以允许输入电话 1 和电话 2 中所配置号码的备用号码。当座席以 Offsite Agent 身份登录到 Agent Desktop 时可输入不同的电话号码。
Tn 名称	座席电话接入交换机的终端号码。此框仅当座席登录时显示值；如果座席退出则为空白。
搜索本地操作系统	如果您希望用户能够使用本地服务器（也就是 CCMA 服务器）上操作系统中的帐户登录，请选择此项。对单服务器安装选择此项。仅适用于主管/座席和座席。
搜索本地安全服务器	如果在此联络中心启用了 Security Framework ，请选择此项以搜索 Security Framework 服务器上的用户。仅适用于主管和主管/座席。
搜索域用户	选择以搜索联络中心域的用户。

变量	值
	适用于所有用户类型。
域详细信息 - 域名	如果您选择“搜索域用户”，请输入您要从中选择用户帐户的域的 FQDN （必填）。
域详细信息 - 匿名绑定	如果域权限允许匿名访问，请选择此项以搜索域用户列表，不需要在域上进行身份验证。
域详细信息 - 指定域帐户	选择以允许您指定用来搜索域的用户帐户作为经身份验证的域用户。
域帐户	<p>如果您选择“指定域帐户”，请填写以下各项：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 用户 ID（域用户 ID） - 输入在域上进行身份验证所使用的域用户名。此用户必须具有列出域用户的正确权限。 • 密码 - 输入在域上进行身份验证时要使用的用户名的密码。 • 使用安全连接 - 选择以通过安全连接搜索。域需要安全访问时必填。 • 服务器 IP（或 DNS） - 输入域控制器的 IP 地址或服务器名称。 • 端口号 - 如果域控制器未使用默认端口，请输入端口号。如果您选择了“使用安全连接”，必须在此指定安全端口（域控制器的默认安全端口为 626）。
在以下位置中搜索所有用户帐户	选择要搜索的域用户字段。您可以搜索用户的姓氏、名字、组名称或用户 ID。
起始为	输入您要用来搜索用户帐户的字符串。搜索仅根据选定用户帐户字段的开始来匹配该字符串。
并包括	<p>从此列表中选择以细化您的搜索，以便返回：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 所有用户 - 列出域中的所有用户。 • 仅取可用的用户 - 仅列出域中尚未与主管或座席关联的用户。
搜索	单击以搜索域中与您的搜索条件匹配的用户。此时将显示“结果”网格，其中显示与搜索匹配的域用户。
列出全部	列出域中所有对象，不应用搜索条件。
结果	显示您的搜索返回的用户。单击一个用户以将帐户与此主管或主管/座席相关联。您只能关联状态为“可用”的那些用户。

添加主管/座席

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

具有“主管/座席”功能的用户将对其分配技能组、在联络中心中应答联系以及执行常规主管的某些职责（例如，监控 CCMA 客户端应用程序中的实时显示和应答座席查询）。所有主管/座席都必须分配主管。如果主管/座席将要使用 CCMA 客户端应用程序，您还必须为此用户分配 CCMA 用户 ID 和密码。

过程

- 1 在左侧窗格中，单击要在其下添加主管/座席的 联络中心管理服务器。
- 2 从**添加**菜单中，选择**主管/座席**。
- 3 在新主管/座席详细信息窗口中，输入关于主管/座席的以下必填信息：
 - 名字
 - 姓氏
 - 登录 ID
 - 呼叫表示类别
 - 门限值
 - 主管
 - 话机/端口地址

重要提示：

在启用 SIP 的联络中心上添加主管/座席时，“语音 URI”、“IM URI”和“创建 CCT 座席”是必填的。

- 4 输入关于主管/座席的任何可选信息（例如，“称谓”或“部门”）。
- 5 如果您的联络中心获得了使用座席问候语的许可，请配置座席问候语的详细信息。
- 6 如果主管/座席必须登录到 CCMA 服务器并使用 CCMA，请输入该主管/座席的 CCMA 用户 ID 和密码。
- 7 单击**技能组**标题。
- 8 在**技能组**区域中，单击**列出全部**以列出服务器中配置的所有技能组。

! 重要提示:

如果您没有看到需要访问权限的技能组，可能是因为该技能组没有包括在您的分区中。请与管理员联系，请求将该技能组添加到分配给您的分区中。

- 9 在列出所有技能组的表中，选择您要分配主管/座席的技能组旁边的优先级数字，或选择“待机”以将主管/座席置于此技能组的待机模式下。
技能组优先级的范围可为从 1 到 48，其中 1 是此技能组的最高优先级。
- 10 如果您拥有 CCMA 的管理员权限，则现在可将此新的主管/座席添加到分配给座席主管的用户定义分区（而不必在“访问和分区管理”中进行此操作）。单击**分区**标题。此时将显示服务器中配置的用户定义分区列表。
- 11 选中您要添加新主管/座席的每个分区的复选框。
- 12 单击**提交**以保存新的用户配置文件。

创建批量导入文件

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

按照此操作步骤，下载一个 .CSV（逗号分隔值）模板文件，并填入座席和主管信息，以便进行批量导入。您下载的模板文件根据您的联络中心服务器的版本会有所不同。

过程

- 1 在左侧窗格中，选择您希望添加多个座席、主管和/或主管/座席的服务器。
- 2 在**添加**菜单中，选择**多个用户**。
- 3 在**从以下位置导入座席的列表**方框的旁边，右键单击**下载模板文件**并选择**目标另存为**。
- 4 在保存为对话框中，选择在本地计算机上存放 .CSV 文件的位置，并为该文件输入一个描述性名称。
- 5 单击**保存**。
- 6 使用您选择的编辑器打开 .CSV 文件。
- 7 为每一个您希望导入联系中心的座席、主管和/或座席主管完成 .CSV 中的一行。

操作步骤 - 工作帮助：为 Avaya NES Contact Center 7.0 版准备 .CSV 文件

为 Avaya NES Contact Center 7.0 版服务器下载的 .CSV 文件包含下表中描述的字段：

字段	说明
姓氏	用户的姓氏。 姓氏为必填项，并且长度最多可为 30 个字符。
名字	用户的名字。 名字是所有用户的必填项，长度最多可为 30 个字符。
登录 ID	用户登录到电话时需要输入的号码。 该值对所有用户来说是必填的。
个人 DN	座席可以接听个人电话的目录号码。 个人 DN 是可选的，并且长度最多可为 7 位。
业务代表类型	<p>选择用户类型。 该值是必填的。 有效值包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 座席 • 座席\主管 • 座席/主管 • 主管\座席 • 主管/座席 • 主管座席 • 座席主管 • 主管 <p>这些字符串已经本地化，因此该字段只接受区域设置相关的值。</p>
主管话机端口	当座席类型为主管时为必填项。
Sip URI	如果正在将座席添加到启用 SIP 的服务器（在 Avaya NES Contact Center 7.0 版和更低版本上），此字段为必填项。
Sip 终端	如果正在将座席添加到启用 SIP 的服务器（在 Avaya NES Contact Center 7.0 版和更低版本上），此字段为必填字段。
业务代表键	<p>与座席的电话对应的主管的电话号码。 此密钥使主管能够与座席进行通信。</p> <p>如果向启用了 SIP 的联系中心服务器添加座席，该字段不可用。</p>
ACD 队列	将 ACD 队列分配给呼叫默认的座席，以及使用“排队到 NACD”时使用此字段。
域	<p>如果您希望为该座席创建一个 CCT 用户或者您正在添加到启用了 SIP 的联络中心服务器时，则此字段为必填字段</p> <p>您希望从其中选择关联至该座席的用户账户的域的正式域名。</p>

字段	说明
用户名	如果您希望为该座席创建一个 CCT 用户或者您正在添加到启用了 SIP 的联络中心服务器时，则此字段为必填字段。用来验证该域的域用户名称。

操作步骤 - 工作帮助：为 Avaya Aura® Contact Center 6.2 版准备 .CSV 文件

为 Avaya Aura® Contact Center 6.2 版 服务器下载的 .CSV 文件包含下表中描述的字段：

字段	说明
姓氏	用户的姓氏。 姓氏为必填项，并且长度最多可为 30 个字符。
名字	用户的名字。 名字是所有用户的必填项，长度最多可为 30 个字符。
登录 ID	用户登录到电话时需要输入的号码。 该值对所有用户来说是必填的。
个人 DN	座席可以接听个人电话的目录号码。 个人 DN 是可选的，并且长度最多可为 7 位。
业务代表类型	选择用户类型。 该值是必填的。 有效值包括： <ul style="list-style-type: none"> • 座席 • 座席\主管 • 座席/主管 • 主管\座席 • 主管/座席 • 主管座席 • 座席主管 • 主管 这些字符串已经本地化，因此该字段只接受区域设置相关的值。
主管话机端口	主管的所需电话端口。
业务代表键	与座席的电话对应的主管的电话号码。 此密钥使主管能够与座席进行通信。 如果向启用了 SIP 的联络中心服务器添加座席时，该字段不可用。
ACD 队列	将 ACD 队列分配给呼叫默认的座席，以及使用“排队到 NACD”时使用此字段。
域	如果您希望为该座席创建一个 CCT 用户或者您正在添加到启用了 SIP 的联络中心服务器时，则此字段为必填字段。 您希望从其中选择关联至该座席的用户帐户的域的 FQDN。

字段	说明
用户名	如果您希望为该座席创建一个 CCT 用户或者您正在将座席添加到启用了 SIP 的联络中心服务器时，则此字段为必填字段。用来验证该域的域用户名称。
语音 URI	如果正在将座席添加到启用了 SIP 的联络中心管理服务器（在 Avaya Aura® Contact Center 6.2 版上）时，此字段为必填字段。
IM URI	如果正在添加到启用 SIP 的联络中心管理服务器（在 Avaya Aura® Contact Center 6.2 版上）时，此字段为必填字段。
启用 CTI	如果正在添加到启用 SIP 的联络中心管理服务器（在 Avaya Aura® Contact Center 6.2 版上）时，此字段为必填字段。 有效值：Y 或 N

添加多个座席、主管或主管/座席

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 创建并保存包含您要创建的每位新用户的唯一用户详细信息的逗号分隔值 (CSV) 文件。文件必须包含每个用户的信息（如果适用）。请参阅[创建批量导入文件](#) 在第 181 页上。

关于此任务

使用 Contact Center Manager 的“创建多个”功能，通过按顺序添加大量座席、主管或主管/座席，可节省时间。

过程

- 1 在联络中心管理中，选择**查看/编辑 > 主管**。
系统树将刷新并显示服务器列表。
- 2 在左侧窗格中，选择您希望添加用户的服务器。
- 3 在**添加菜单**中，选择**多个用户**。
- 4 在**从以下位置导入座席的列表**方框旁边，单击**浏览**，然后找到并选择包含新用户信息的 .CSV 文件。
- 5 从**主要主管**列表中，选择新用户的主管。
- 6 为所有导入的座席填写其他一般选项字段。
- 7 单击**提交**以创建新用户。
系统将创建新用户并列出无法在新窗口中添加的任何座席及添加失败的原因。
- 8 修复 CSV 文件中的任何错误条目（如果适用），然后重复步骤 3 至步骤 7。

系统将在您指定的主管下保存这些用户，并将在系统树中显示座席或主管图标。

9 更新各个主管或座席/主管详细信息。

创建座席/主管分配

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 确保您拥有“新建座席到主管分配”窗口的访问权限。
- 确保您了解重置分配。有关信息，请参阅[创建重置分配](#) 在第 201 页上。

关于此任务

创建座席到主管分配，以便当主管间休、生病、休假或参加培训时，临时将多个座席分配到不同的主管。

过程

- 1 在联络中心管理的菜单中，选择**查看/编辑 > 分配**。
- 2 在“分配”视图的左侧窗格中，展开您要在其中分配座席到技能组的服务器。服务器将显示分配文件夹。
- 3 右键单击座席主管分配文件夹，然后单击**添加分配**。
- 4 在新建座席到主管分配窗口的**分配详细信息**区域，单击**列出可用的座席**标题以搜索要添加到分配的座席。
该标题将展开以显示座席搜索框。

您可以按名字、姓氏、部门、注释或登录 ID 搜索座席。您还可以按当前登录状态（“登录”或“退出”）进行搜索。
- 5 输入您的搜索详细信息，最多可有五个不同的条件。
- 6 单击**搜索**。
匹配条件的座席将在表中显示。

如果按登录状态进行搜索，您可以只按这一个条件进行搜索。
- 7 要列出服务器中配置的所有座席（您分区的座席以及分配给您的报告座席组合中的任何座席），请单击**列出全部**。
- 8 在**可用座席**表中，注意已登录的座席，然后选中要在分配中包括的每个座席的复选框。
- 9 单击**更新表格**。
座席及其当前分配的技能组将在分配详细信息表中显示。

- 10 单击**保存/计划分配**标题。
 - 11 单击**技能组搜索框**，键入该分配唯一的名称。
 - 12 选中**创建重置分配**复选框以创建重置分配。
 - 13 单击**保存**以保存其余分配，然后再更改原来的分配。
 - 14 单击**保存分配**以保存分配文件夹中的分配。
-

删除座席

先决条件

- 确保座席已退出。
- 确保在脚本中未引用座席。
- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

有几个选项可用于删除座席或主管/座席。此操作步骤将列出一种可能的方式。

在删除存储有座席问候语的座席时，您必须删除该座席 ID 的座席问候语。请参阅[删除座席问候语](#) 在第 38页上。

过程

- 1 从**查看/编辑**菜单中，选择**主管**。
 - 2 在左侧窗格中，单击包含要删除的座席的服务器。
 - 3 单击座席的主要主管。
此时会显示分配给主管的所有座席。
 - 4 右键单击要删除的座席，然后单击**删除座席**。
 - 5 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**是**。
-

修改座席详细信息

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 确保您拥有所需技能组的访问权限。

关于此任务

完成此操作步骤，编辑座席或主管/座席的详细信息。

过程

- 1 从**查看/编辑**菜单中，选择**主管**。
- 2 左左侧窗格中，单击要在其中处理主管/座席配置文件的服务器。
此时将显示服务器中配置的主管列表。
- 3 单击为座席分配的主管。
树将展开以显示分配给此主管的座席列表。
- 4 右键单击您要编辑其配置文件的座席，然后选择**查看座席详细信息**。
- 5 在主管/座席详细信息窗口的**用户详细信息**和**座席信息**区域，您可以更改座席详细信息，如名字、姓氏、电话登录 ID、主要主管、呼叫表示、门限值、标题、部门或注释。
- 6 要更改座席问候语的设置，请单击**座席问候语**标题，然后修改设置。
- 7 要更改当前技能组分配或将座席分配给新技能组，请单击**技能组**标题。
此时将显示当前分配的技能组的列表。
- 8 要更改技能组的优先级级别，请在分配的技能组表中，从**优先级**列表中选择新的优先级级别。
- 9 要将座席分配给新技能组，请单击**列出全部**以列出服务器中配置的所有技能组。
- 10 在列出所有技能组的表中，从**优先级**列表中选择您要分配座席的每个技能组的优先级级别。
或
选择“待机”以将座席置于此技能组的待机模式下。
技能组优先级级别的范围从 1 到 48，其中 1 是此技能组的最高优先级。
- 11 如果您拥有管理员权限并且将此座席重新分配给新主管，则现在可将此座席添加到分配给座席主管的用户定义分区（而不必在“访问和分区管理”中进行此操作）。单击**分区**标题。
此时将显示服务器中配置的用户定义分区列表。

12 选中您要添加座席的每个分区的复选框。

13 单击**提交**保存更改。

复制座席属性

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

有几种方式可以复制座席的属性。此操作步骤将列出一种可能的方式。您还可以在“座席列表”窗口的“功能”菜单中单击“复制座席属性”，或者可以在系统树中右键单击座席姓名，然后从得到的弹出菜单中单击“复制座席属性”。

您可以通过复制现有座席的属性快速创建新座席。新座席采取来自现有座席的以下属性：

- 技能组分配
- 部门
- 用户类型
- 语言
- 注释
- 主管
- 呼叫表示
- 门限值
- **ACD** 队列
- 联系类型
- 座席问候语

当您复制座席的属性时，必须键入新座席的姓名和电话登录 ID。

您不能复制一半座席的信息。

过程

- 1 从**查看/编辑**菜单中，选择**主管**。
- 2 在左侧窗格中，单击包含要复制的座席的服务器。
- 3 在左侧窗格中，单击座席的主管。
此时将在右侧窗格中显示主管窗口，在表中列出分配的座席。

- 4 在表中，单击要复制的座席旁边的**功能**，然后选择**复制座席属性**。
此时将在新座席详细信息窗口中显示座席的属性。
- 5 在**用户详细信息**区域中，键入新座席的姓名和电话登录 ID。
- 6 (可选) 键入座席的个人 DN 和您关于该座席的任何注释。您还可以更改任何复制的属性。例如，您可以将座席分配给此窗口相应区域中的新技能组或分区。
- 7 配置新座席后，请单击**提交**以在指定的主管下保存座席。
此时将在系统树中显示座席的图标。

搜索座席

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

您可以在联络中心管理的五个数据视图之一中使用座席搜索功能：主管、座席、技能组、分配和网络座席管理。

在主管视图中，您可以搜索座席以分配给当前选定的主管。

在座席视图中，您可以搜索特定服务器上的特定座席。然后，当您找到这些座席时，您可以查看或更改其属性，从服务器中删除其配置文件，或复制其属性以及创建新座席。

在技能组视图中，您可以搜索座席以立即分配给当前选定技能组（临时分配）。

在分配视图中，您可以搜索新座席以添加到保存的座席到主管分配和座席到技能组分配（然后，您可以计划这些分配）。

在“网络座席管理”视图中，您可以跨多台服务器搜索特定的座席。然后，当您找到这些座席时，您可以查看其技能组分配、更改技能组优先级级别、查看/编辑座席详细信息。

您可以按名字、姓氏、部门、登录 ID、登录/退出状态或所有这些条件的组合（最多五级）进行搜索。搜索中不能使用通配符 (*)。

您可以仅搜索分配给您的分区中包括的座席，以及分配给您的任何主管/报告座席组合，除非已为您分配 CCM 的“跨所有服务器的完整数据”分区，或“所有座席和主管”分区，这些情况下，您可以在适用服务器的所有座席中进行搜索。

过程

- 1 从第一个列表中，选择要进行搜索的条件。
- 2 从第二个列表中，选择**起始为**、**包含**或**等于**。
- 3 在第三个框中，键入要搜索的值，或键入部分值。

例如，要搜索名字为 **Frank**、**Francis** 或 **Francisco** 的座席，您可以键入 **Fran**。搜索中不能使用通配符 (*)。

- 4 (可选) 从第四个列表中，选择**与**以按两个条件进行搜索。选择**或**以按其中一个条件或另一个条件进行搜索。
此时将显示列表的第二行，可从其中选择第二个条件。

您可以用这种方式继续细化搜索，最多可输入五个条件。

- 5 完成后，请单击**搜索**。搜索结果将在座席表中显示。
- 6 如果您对搜索结果不满意，或您想要开始一个新搜索，请从第一个搜索行的第四个列表中，选择空白值以清除所有输入的搜索条件。

按技能组搜索座席

先决条件

重要提示:

您可以搜索最多五个技能组。您只能对分配给您的分区中的那些技能组进行搜索。

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

当您需要快速查找服务器上分配到技能组、对技能组处于待机状态或未分配给特定技能组的所有座席时，您可以使用联络中心管理的技能组搜索功能。您可以在联络中心管理“分配”视图的“座席到技能组分配”窗口中使用此功能。此功能当您注意到技能组高联系量时特别有用。您可以查找对该技能组处于“待机”模式的所有座席以便分配这些座席处理过量的联系。

注意:

如果您拥有“网络座席管理”视图的访问权限，根据您在 **CCM** 中的访问级别，您可以跨多台服务器根据技能组分配搜索座席。

过程

- 1 在座席到技能组分配窗口中，单击**列出可用的技能组**。
该标题将展开以显示一个表，列出当前未包括在该分配中的所有技能组。
- 2 在该表下，单击**技能组搜索**。
- 3 从搜索框中，选择您要搜索的技能组，最多可为五个。
- 4 选择搜索条件后，请单击**搜索**。
匹配搜索条件的座席将在新表中显示。

- 5 标注登录的座席，然后选中要添加到分配的每位座席的复选框。
- 6 单击**更新表格**。
此时将在分配详细信息表中显示座席。
- 7 要按多个技能组搜索座席，请从最后一个列表中选择**与**，再选择新技能组和技能组状态，然后单击**搜索**。
分配给所有指定技能组的座席将在新表中显示。
- 8 要按您指定的多个技能组中的一个技能组搜索座席，请从最后一个列表中选择**或**，再选择新技能组和技能组状态，然后单击**搜索**。
分配给至少一个指定技能组的座席将在新表中显示。
- 9 要搜索对技能组处于待机模式或未分配到技能组的座席，请从第一个列表中选择技能组，从第二个列表中选择待机，然后从最后一个列表中选择**或**。从第二行的第一个列表中选择相同的技能组，从第二个列表中选择**未分配**，然后单击**搜索**。
处于待机模式或未分配到技能组的座席将在新表中显示。

按主管搜索座席

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

您可以使用此窗口搜索分配给或未分配给特定主管的座席。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 主管**。
- 2 在左侧窗格中，选择要在其中搜索座席的服务器。
- 3 在展开的列表中，选择主管。
分配给选定主管的座席列表将在右侧窗格中显示。
- 4 单击**分配座席**标题。
该标题将展开，并显示一系列搜索框。
- 5 选择**按主管搜索**选项。
- 6 从第一个列表中，选择**已分配**以搜索分配给特定主管的座席
或
选择**未分配**以搜索未分配给特定主管的座席。
- 7 从第二个列表中，选择主管。

- 8 要搜索分配给或未分配给其他主管的座席，请从第三个列表中选择**与**。您可以搜索分配给或未分配给最多三位主管的座席。
 - 9 单击**搜索**。
匹配搜索条件的座席将在新列表中显示。
-

跨多个服务器搜索座席

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

在“网络座席管理”视图中，您可以跨多台服务器搜索特定的座席。当您找到这些座席时，您可以查看其技能组分配、更改技能组优先级级别、查看或编辑座席详细信息。

过程

- 1 在联络中心管理窗口的菜单中，选择**查看/编辑 > 网络座席管理**。
 - 2 在**服务器**表中，选中要在上面搜索的每个服务器的复选框。
要搜索所有服务器，请选中**全选**复选框。
 - 3 选择**网络座席搜索**选项。
此时将显示“座席”搜索框。
 - 4 从第一个列表中，选择进行搜索的条件。
 - 5 从第二个列表中，选择**起始为**、**包含**或**等于**。
如果按座席登录状态进行搜索，则第二个和第三个框将不启用。
 - 6 在第三个框中，键入搜索的值，或键入部分值。例如，要搜索名字为 Frank、Francis 或 Francisco 的座席，您可以键入 Fran。搜索中不能使用通配符 (*)。
 - 7 在第四个框中，选择有效值（如果需要）以完成搜索。
 - 8 单击**搜索**。
搜索结果将在座席表中显示。
 - 9 要开始新搜索，请从第四个列表中，选择空白值以清除所有输入的搜索条件。
-

跨多个服务器按技能组搜索座席

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

在“网络座席管理”视图中，您可以跨多台服务器搜索特定的座席。当您找到这些座席时，您可以查看其技能组分配、更改技能组优先级级别、查看或编辑座席详细信息。

过程

- 1 在联络中心管理窗口的菜单中，选择**查看/编辑 > 网络座席管理**。
 - 2 在**服务器**表中，选中要在上面搜索的每个服务器的复选框。
 - 3 要搜索所有服务器，请选中**全选**复选框。
 - 4 单击**网络技能组搜索**标题。
此时将显示座席到技能组分配搜索框。
 - 5 从第一个列表中，选择进行搜索的条件。
 - 6 从这些框中，选择要搜索的技能组，最多可为五个。
 - 7 单击**搜索**。
匹配搜索条件的座席将在新表中显示。
-

座席

第36章：技能组

技能组是应答特定类型的联系所必需的一组能力。技能组是基于技能的路由的基本构建块。使用技能组将呼叫者与最能满足呼叫者需求的座席匹配。

在“技能组”视图中，您可以创建新的临时座席到技能组分配，更改已分配给座席的技能组的优先级。单击“查看/编辑”>“技能组”，将系统树更改为技能组视图。然后，在系统树中选择一个服务器，以登录到该服务器，然后处理配置的技能组和座席。

当您单击系统树中的技能组时，将显示“技能组”窗口，其中列出了当前分配给技能组的座席以及该技能组的优先级。

根据为您分配的访问类别，在“技能组”视图中可以看到的数据以及可以执行的操作步骤会有所不同。

如果您拥有座席属性的“查看”访问权限，则您可以使用此窗口查看分配给当前选定技能组的座席（仅限于您分区中的那些座席，以及您的报告座席）。您还可以查看每位座席的技能组优先级。

如果您至少拥有座席属性的“编辑”访问权限，则您可以使用此窗口将新座席快速分配给当前选定技能组（仅限于您分区中的那些座席，以及您的报告座席），或更改分配给此技能组的座席的优先级。您可以使用此窗口中的搜索功能查找新座席以分配到技能组。

导航

[创建技能组分配](#) 在第 195页上

创建技能组分配

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 确保您了解重置分配。有关信息，请参阅[创建重置分配](#) 在第 201页上。
- 确保您拥有技能组分配的“计划分配”访问级别。如果不确定，请与管理员联系。

关于此任务

创建座席到技能组分配，以便当座席间休、生病、休假或参加培训时，临时将座席分配到不同的技能组，或计划未来的联络中心配置（例如，通过劳动力管理工具响应规划）。

 **重要提示:**

如果为座席分配“预测外拨”技能组，则不能为该座席分配其他任何技能组。

过程

- 1 在联络中心管理窗口的菜单中，选择**查看/编辑 > 分配**。
- 2 在左侧窗格中，展开您要在其中将座席分配到技能组的服务器。
- 3 右键单击**座席技能组分配**文件夹，然后单击**添加分配**。
- 4 在新建座席到技能组分配窗口的**分配详细信息**区域，单击**列出可用的座席**标题以搜索要添加到分配的座席。
您可以按名字、姓氏、部门、注释或登录 ID 搜索座席。您还可以按当前登录状态（“登录”或“退出”）进行搜索。
- 5 输入您的搜索详细信息，最多可有五个不同的条件。
- 6 单击**搜索**。匹配条件的座席将在表中显示。如果按登录状态进行搜索，您可以只按这一个条件进行搜索。
- 7 要列出服务器中配置的所有座席（您分区的座席以及分配给您的报告座席组合中的任何座席），请单击**列出全部**。
- 8 在**可用座席**表中，注意已登录的座席，然后选中要在分配中包括的每个座席的复选框。
- 9 单击**更新表格**。
座席及其当前分配的技能组将在分配详细信息表中显示。
- 10 要将新技能组添加到该表，请单击**列出可用的技能组**标题。

 **重要提示:**

您可以使用此功能只更改当前分配了优先级值的技能组，或者选择了该选项的技能组。

- 11 在**可用技能组**表中，选中要添加到分配的每个技能组的复选框。
- 12 单击**更新表格**。
此时将在分配详细信息表中显示技能组。
- 13 要将分配到特定技能组的座席添加到此分配，请单击**技能组搜索**。该标题将展开以显示一系列搜索框。
- 14 从这些框中，选择您要搜索的技能组，最多可为五级。
- 15 单击**搜索**。匹配搜索条件的座席将在表中显示。
- 16 选中要添加到分配的每个座席的复选框，然后单击**更新表**。
此时将在分配详细信息表中显示座席。
- 17 在**分配详细信息**表中，从技能组列表中选择技能组优先级级别。您可以从 1 到 48 或“待机”中进行选择，然后按 **Tab** 键。
- 18 单击**保存/计划分配**标题。
标题将展开，显示一系列框。

- 19 单击**技能组搜索框**，键入该分配唯一的名称。
 - 20 要创建重置分配，请选中**创建重置分配**复选框。
 - 21 单击**保存**以保存其余分配，然后再更改原来的分配。
 - 22 单击**保存分配**以保存该分配到**分配**文件夹中。
-

技能组

第37章：分配

在联络中心管理的“分配”视图中，您可以创建、查看和编辑“座席到技能组”和“座席到主管”分配。要立即运行保存的和计划的分配，请使用“立即运行”功能。

分配类型

您可以在联络中心管理中创建两种类型的分配：

- 座席到主管分配
- 座席到技能组分配

座席到主管分配

您可以创建座席到主管分配，以便当主管间休、生病、休假或参加培训时，临时将多个座席分配到不同的主管。

座席到技能组分配

您可以创建座席到技能组分配，以便当座席间休、生病、休假或参加培训时，临时将座席分配到不同的技能组。

重置分配

在“分配”视图中创建计划的座席到主管分配或座席到技能组分配时，您可以创建重置分配。重置分配是您创建该分配时存在的原始数据的记录。例如，它包含您修改座席到主管分配之前已分配给主管的原始座席列表的记录。

您可以使用重置分配更改和运行该分配需要的次数，然后运行该重置分配将情况恢复到其原始状态。此功能当创建分配以涵盖座席或主管间休，然后如果座席或主管返回工作则要将情况恢复到其正常状态时特别有用。

您可以正如修改任何其他分配一样修改重置分配。

座席到主管分配情形

下列情形提供了何时创建座席到主管分配的一些示例。

示例 1：主管生病

Pat Wilson 是 Best Air 的主管之一，当天打电话来请病假。联络中心经理创建并保存了一个座席到主管分配，以及一个重置分配，列出了分配给 Pat 的所有座席。经理计划重置分配在次日运行。然后，经理修改座席到主管分配，将 Pat 的一半座席分配给 Chris Konings，另一半座

席分配给 Cindy Wong。经理立即应用该分配，这会将所有座席分配给他们在当天的临时主管。当重置分配运行时，系统会将所有座席重新分配给 Pat。

示例 2：主管休假

Pat 预订了从 8 月 17 日到 8 月 28 日的休假。联络中心经理创建并保存了一个座席到主管分配，以及一个重置分配，列出了分配给 Pat 的所有座席。经理将重置分配安排在 8 月 28 日的下午 5:00 运行。然后，经理修改座席到主管分配，重新分配 Pat 的座席，计划该分配在 8 月 17 日运行。当重置分配运行时，系统会将所有座席重新分配给 Pat。

示例 3：主管参加定期计划的培训

在 Best Air，所有主管必须参加定期的进修。每四个星期，主管都必须花半天时间参加培训。培训课程交错进行，确保联络中心的正常管理。Pat 的培训安排在每个月的第三个星期四。联络中心经理设置了一个座席到主管分配，到该时间自动重新分配 Pat 的座席。

座席到技能组分配情形

下列情形提供了您创建座席到技能组分配时的一些示例。

示例 1：座席生病

Mark Schultz 是 Best Air 的“货物跟踪”技能组的座席，由于生病，今天没有上班。这使得“货物跟踪”技能组变得人手不足，特别是在该技能组的最忙时间，即早上 10:00 到下午 4:00 点这一时段内。联络中心经理创建并保存了一个座席到技能组分配和重置分配，将 Rose Stefanopolis 列为座席之一。然后，经理修改座席到技能组分配，将 Rose Stefanopolis（之前在此技能组中工作过）分配到“货物跟踪”技能组。经理立即运行座席到技能组分配，系统自动重新分配 Rose。当 Mark 次日回来上班时，经理运行重置分配，将 Rose 重新安排到她的正常技能组。

示例 2：换班

在清晨和晚上时段内，座席较少。因此，许多技能组都会人手不足。其他一些技能组，如“货物跟踪”技能组到上午 9:00 后才开始工作，下午 5:00 就停止服务。Best Air 的联络中心经理创建并保存了一个座席到技能组分配和重置分配，列出了已分配给“货物跟踪”技能组的所有座席。经理修改座席到技能组分配，将座席分配到“预订”，安排其在清晨和晚上时段工作。

导航

- [取消计划的分配](#) 在第 201 页上
- [创建主管分配](#) 在第 202 页上
- [立即运行分配](#) 在第 203 页上
- [将座席分配到技能组](#) 在第 204 页上

- [将座席分配到主管](#) 在第 205 页上
- [复制分配](#) 在第 206 页上
- [删除分配](#) 在第 207 页上
- [查看计划的分配](#) 在第 208 页上

取消计划的分配

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

您可以取消计划的座席到技能组分配或计划的座席到主管分配。取消计划后，分配仍保存以供将来参考。

过程

- 1 从**查看/编辑**菜单中，选择**分配**。
- 2 在左侧窗格中，单击包含要取消的计划分配的服务器。
- 3 选择**座席技能组分配**文件夹或**座席主管分配**文件夹。
此时将显示分配列表。
- 4 单击要取消的计划分配。
- 5 在**保存/计划分配**区域中，从**计划类型**列表中选择**未计划**。
- 6 单击**计划**以取消该计划。
分配已取消，保留在“分配”文件夹中。

创建重置分配。

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

在“分配”视图中创建计划的座席到主管分配或座席到技能组分配时，您可以创建重置分配。重置分配是您创建该分配时存在的原始数据的记录。例如，它包含您修改座席到主管分配之前已分配给主管的原始座席列表的记录。

您可以使用重置分配更改和运行该分配需要的次数，然后运行该重置分配将情况恢复到其原始状态。此功能当创建分配以涵盖座席或主管间休，然后如果座席或主管返回工作则要将情况恢复到其正常状态时特别有用。

示例

主管 **Pat Jones** 每天中午 12:00 到下午 1:00 午休。您想要将 **Pat** 的座席在每天中午 12:00 到下午 1:00 时重新分配给 **Mike Smith**。为此，请执行以下步骤：

重要提示：

如果您删除该分配，系统将删除相应的重置分配。

过程

- 1 创建座席到主管分配，列出分配给 **Pat** 的所有座席。
- 2 输入分配的名称，例如 **Lunchbox**。
- 3 选中**创建重置分配**复选框，然后单击**保存分配**。当您创建重置分配后，系统将以与原来的分配相同的名称进行保存，但在该名称结尾处添加两个下划线 (__)。如果您将该分配保存为 **Lunchbox**，重置分配名称将为 **Lunchbox__**。
- 4 修改 **Lunchbox** 分配以将 **Pat** 的座席重新分配给 **Mike**，然后将该分配计划为在每天中午 12 点运行。
- 5 将 **Lunchbox__** 重置分配计划为每天下午 1:00 运行，从而在 **Pat** 午休回来后将所有 **Pat** 的座席重新分配给她。

创建主管分配

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 确保您拥有“新建座席到主管分配”窗口的访问权限。如果不确定，请与管理员联系。
- 确保您了解重置分配。请参阅[创建重置分配](#) 在第 201 页上。

关于此任务

您可以计划一个主管分配，在主管因为某种原因（例如休息或休假）不可用时重新分配座席。

过程

- 1 在联络中心管理窗口的菜单中，选择**查看/编辑 > 分配**。
- 2 在左侧窗格中，展开您要在其中将座席分配到技能组的服务器。
- 3 右键单击**座席主管分配**文件夹，然后单击**添加分配**。
- 4 在新建座席到主管分配窗口的**分配详细信息**区域，单击**列出可用的座席**标题以搜索要添加到分配的座席。
该标题将展开以显示座席搜索框。

您可以按名字、姓氏、部门、注释或登录 ID 搜索座席。您还可以按当前登录状态（“登录”或“退出”）进行搜索。
- 5 输入您的搜索详细信息，最多可有五个不同的条件。
- 6 单击**搜索**。
匹配条件的座席将在表中显示。

如果按登录状态进行搜索，您可以只按这一个条件进行搜索。
- 7 要列出服务器中配置的所有座席（您分区的座席以及分配给您的报告座席组合中的任何座席），请单击**列出全部**。
- 8 在**可用座席**表中，注意已登录的座席，然后选中要在分配中包括的每个座席的复选框。
- 9 单击**更新表格**。
座席及其当前分配的主管将在“分配详细信息”表中显示。
- 10 单击**保存/计划分配**标题。
- 11 在**分配另存为**框中，键入该分配的唯一名称。
- 12 选中**创建重置分配**复选框以创建重置分配。
- 13 单击**保存**以保存其余分配，然后再更改原来的分配。
- 14 单击**保存分配**以保存该分配到“分配”文件夹中。

立即运行分配

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 创建至少一个技能组或主管分配。请参阅[创建座席/主管分配](#) 在第 185页上和[创建主管分配](#) 在第 202页上。

关于此任务

当您在“联络中心管理”中创建并保存座席到技能组或座席到主管分配时，您可以通过使用“立即运行”选项立即运行该分配。您可以使用此选项立即运行保存的分配或计划的分配。

当您单击“立即运行”以立即运行计划的分配，该计划仍适用并且分配仍在指定的时间运行。

如果您对该分配进行了任何更改，您必须先单击“保存分配”然后再“立即运行”。如果您没有单击“保存分配”，则分配将不带您所做的更改运行。

过程

- 1 在联系中心管理的菜单中，选择**查看/编辑 > 分配**。
- 2 在左侧窗格中，单击包含您要运行的分配的服务器。
- 3 选择包含您要运行的保存或计划的分配的文件夹。
- 4 如果您不想在运行分配前查看其详细信息，并且您确定其分配名称，请在右侧窗格中，右键单击该分配名称，然后单击**立即运行**。
该分配将立即运行。

或

单击该分配。

分配详细信息将在右侧窗格中显示。

- 5 在分配表中查看分配详细信息并进行任何更改（如有必要）。
- 6 如果您对保存的或计划的分配进行了任何更改，或者如果您计划了分配，请单击**保存配置**。
- 7 单击**立即运行**。
该分配将立即运行。

将座席分配到技能组

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 确保您拥有所需技能组的访问权限。如果不确定，请与管理员联系。



重要提示:

您可分配给座席的技能组的最大数量是 100。

关于此任务

当您将一位或多位座席立即分配到技能组而没有计划分配时，您将创建一个临时分配。座席的配置文件必须位于服务器中，然后才能将座席分配到技能组。有关添加新座席的详细信息，请参阅[添加座席](#) 在第 170 页上。

过程

- 1 在联络中心管理的菜单中，选择**查看/编辑 > 技能组**。
- 2 在左侧窗格中，单击您要在其中处理座席和技能组的服务器。
- 3 选择一个技能组。
分配到技能组的座席列表将在右侧窗格中显示。
- 4 从**优先级**列表中，选择新的优先级级别。
- 5 要从座席中删除技能组，请选择**未分配**。
- 6 要将座席置于对此技能组待机模式，请选择**待机**。
- 7 单击**分配座席**标题以将新座席分配给此技能组。
此时将显示搜索功能。
- 8 要列出选定服务器中配置的所有座席（仅限您分区中的那些座席以及您的报告座席），单击**列出全部**。
- 9 从搜索列表中，选择搜索的条件。
您可以按名字、姓氏、部门、注释、登录 ID 或这些条件的组合搜索座席。您还可以按当前登录状态（“登录”或“退出”）进行搜索。
- 10 单击**搜索**以在表中返回匹配条件的座席。
只会返回对所选技能组拥有正确联系类型的座席。
- 11 从**优先级**列表中，选择要分配给此技能组的每位座席的优先级级别。
- 12 要一次性将多位座席分配给同一技能组优先级，请从**按优先级设置所有技能组**列表中，选择优先级级别，然后单击**应用**。
- 13 单击**提交**以将座席分配到技能组。
座席将在分配的座席表中显示。

将座席分配到主管

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

要在主管休息或放假时重新分配座席，您可以立即将座席分配给新主管。在 **Contact Center Management** 中处理临时（未计划）的座席到主管分配时，您有三种选择：

- 您可以使用“主管”窗口立即将多位座席分配给主管。
- 您可以在“主管”视图中使用拖放功能立即将座席重新分配给主管。
- 您可以通过“座席详细信息”窗口立即将座席分配到主管，每次分配一位座席。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 主管**。
 - 2 在左侧窗格中，单击要在其中处理主管和座席的服务器。
 - 3 单击座席当前分配的主管。
主管图标将展开以显示所有分配的座席。
 - 4 从座席列表中，左键单击您要重新分配给其他主管的座席，不要释放鼠标按钮，将座席图标拖动到新主管图标上，直到主管图标改变颜色。
 - 5 释放鼠标左键以将座席重新分配到新主管。
-

复制分配

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。
- 确保您了解重置分配。请参阅[创建重置分配](#) 在第 201 页上。

关于此任务

要复制您已创建并且在“分配”文件夹中保存的现有分配，必须键入新的分配名称并保存该分配。

如果分配已计划，您还必须单击“计划”以激活新的分配计划。

过程

- 1 从**查看/编辑**菜单中，选择**分配**。
- 2 在左侧窗格中，单击包含要复制的分配的服务器。
- 3 选择**座席技能组分配**文件夹。
或
选择**座席主管分配**文件夹。

此时将显示分配列表。

- 4 单击要复制的分配。
- 5 在**保存/计划分配**区域的**分配另存为**框中，键入分配的新名称。

 **重要提示：**

此名称必须唯一。

- 6 要创建重置分配，请选中**创建重置分配**复选框。
- 7 单击**保存分配**以保存该分配。
分配的副本将在“分配”文件夹中显示。此时将显示一则消息，通知您分配已成功保存。
- 8 如果您已计划分配，请单击**计划**以激活计划的分配。

删除分配

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

 **重要提示：**

删除分配时，系统将删除相应的重置分配。不过，您可以删除重置分配并保留原始分配。一旦分配删除后，您将无法检索该分配。相反地，您必须再次创建该分配。

关于此任务

您可以删除座席到技能组分配和座席到主管分配。

过程

- 1 在联络中心管理窗口的菜单中，选择**查看/编辑 > 分配**。
- 2 在左侧窗格中，单击包含要删除的分配的服务器。
- 3 选择**座席技能组分配**文件夹。
或
选择**座席主管分配**文件夹。
此时将显示分配列表。
- 4 在左侧窗格中，右键单击要删除的分配，然后单击**删除分配**。
- 5 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**是**。

系统将删除该分配以及对应的重置分配。

查看计划的分配

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行管理](#) 在第 156 页上。
- 打开“联络中心管理”组件。

关于此任务

根据您拥有的分配访问类别，以及您配置访问类别的服务器，在此窗口中，您可以查看网络中跨所有服务器的所有用户创建和保存的座席到技能组和座席到主管分配的计划。您还可以查看关于计划分配的详细信息（例如，名称、类型、运行的服务器以及关于计划时间的详细信息）。

您必须拥有座席到技能组分配和座席到主管分配的查看分配访问权限才能在此窗口中查看这两种类型的分配。如果您只有其中一种类型分配的访问权限，则您只能查看此类型分配的分配。同样，您只能查看在其上配置访问类别的服务器中计划的那些分配。

不过，凭借计划分配访问权限，您还可以使用此窗口删除所列出分配的分配，而将服务器上的分配保持不动。不过，如果您拥有“查看分配”访问权限或更低的访问权限，您将只能查看分配。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 分配**。
 - 2 在左侧窗格中，单击**计划事件**文件夹。
此时将打开计划事件窗口，列出您拥有访问权限的所有计划分配，这些分配位于您的访问类别包括的服务器中。
-

第38章：访问和分区管理

- [访问和分区管理基础知识](#) 在第 211页上
- [访问和分区管理配置](#) 在第 213页上
- [访问类别](#) 在第 215页上
- [报告组](#) 在第 223页上
- [标准分区和报告座席](#) 在第 227页上
- [用户定义的分區](#) 在第 237页上
- [Contact Center Manager Administration 用户](#) 在第 245页上

第39章：访问和分区管理基础知识

您可以使用“访问和分区”组件创建 CCMA 用户，以及为用户分配对系统的相应访问权限。CCMA 用户可登录到 CCMA 服务器，使用他们拥有访问权限的 CCMA 组件。通过分配启动板选项、访问类别、分区，包括报告座席组合，您可以控制访问权限。

您可以使用“访问和分区管理”添加、编辑、查看或删除：

- 访问类别
- 报告组（您不能编辑报告组）
- 标准分区
- 用户定义的分区
- CCMA 用户

如果您在删除之前配置的 联络中心管理服务器 s 后再将其添加到 **Contact Center Manager Administration**，则必须执行一些额外的步骤，以确保您在添加服务器时所有配置的数据可用。

- 将 联络中心管理服务器 的主机名添加到 CCMA 服务器的主机文件中。
- 在 **用户详细信息 > 分区 > 标准和报告座席** 中选择已添加 联络中心管理服务器 的配置。单击 **提交** 添加用户详细信息。

第40章: 访问和分区管理配置

您可以使用“访问和分区”组件创建 CCMA 用户，以及为用户分配对系统的相应访问权限。

“访问和分区管理”操作步骤的先决条件

- 以管理员或具有足够访问权限级别（访问类别）的用户的身份登录到 CCMA，以使用“访问和分区管理”组件。
- 确保您对“访问和分区管理”有彻底的了解。

导航

[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上

登录到 CCMA 访问和分区管理

先决条件

- 安装 CCMA 服务器。请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 安装* (NN44400-311)。
- 调试 CCMA，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 调试* (NN44400-312)。
- 确保您拥有“联络中心管理”的访问权限。

关于此任务

登录到 CCMA 以配置和管理您的 联络中心管理服务器。

完成此操作步骤，以访问“访问和分区管理”组件。

过程

- 1 启动 Internet Explorer。
- 2 在地址框中，键入 CCMA 服务器的 URL。默认 URL 为 `http://<服务器名称>`；`<服务器名称>` 是 CCMA 服务器的计算机名称。

如果您的站点没有使用 Internet 信息服务 (IIS) 的默认端口，CCMA 服务器的 URL 为 `http://<服务器名称>:<端口>`；<端口> 是 IIS 中 CCMA 站点的端口（例如，`http://ccma:81`）。

 **重要提示：**

不要在“地址”框中键入 IP 地址。使用 IP 地址会导致“脚本”、“历史报告”、“配置”、“联络中心管理”和“访问和分区管理”出现问题。

- 3 在**用户 ID**框中，键入您的用户 ID。
 - 4 在**密码**框中，键入您的密码。
 - 5 单击**登录**。
 - 6 单击**访问和分区管理**。
-

第41章: 访问类别

您可以使用访问类别来控制用户在“联络中心管理”、“实时报告”、“历史报告”、“配置”、“脚本”和“访问和分区管理”组件中可执行的操作。

用户不需要访问类别，只需要启动板选项，就可以在任何其他组件中工作。

访问类别和服务

如果您在多个 联络中心管理服务器 环境中工作，您创建的每个访问类别将跨多个服务器。但是，要配置和管理访问类别，您需要登录到唯一的一个服务器 - 即 **CCMA** 服务器，其中存储了访问类别。

以下示意图显示了 **CCMA** 的简单网络配置。当您从客户端工作站登录到 **CCMA** 服务器时，您可以使用“访问和配置管理”组件来配置 联络中心管理服务器 以及网络控制中心 (**NCC**) 服务器的访问类别。

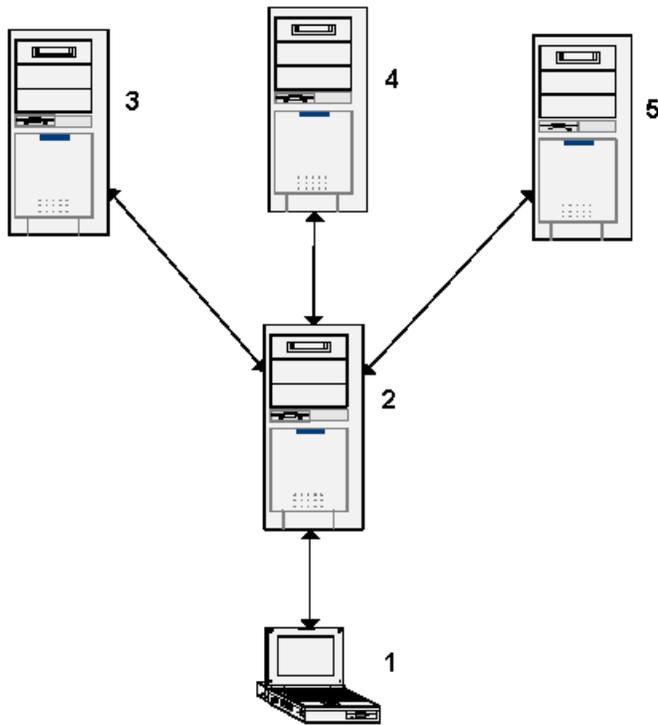


图 1: 网络配置

1	客户端工作站
2	CCMA 服务器
3	网络控制中心 服务器
4	联络中心管理服务器
5	联络中心管理服务器

您创建的每个访问类别将跨网络中的所有服务器，即使在特定服务器上未选择访问类别元素亦如此。例如，在上述网络情形中，您创建一个只包含 NCC 服务器上的“配置”访问元素的访问类别，您可以将它分配给用户。由于没有指定网络中其他任何服务器上的访问元素，您限制了用户在所有服务器上的操作，而不仅仅是 NIC 服务器。此用户不能访问 联络中心管理服务器中任何服务器上的任何“配置”元素，它只能执行配置 NCC 服务器的访问类别中包括的操作。

如果用户需要配置 联络中心管理服务器 中的任一服务器，您必须编辑用户的访问类别以包括其他服务器上的访问权限。

当您授予用户跨多个服务器的访问权限时，用户只需要登录到一个服务器，即应用程序服务器，来访问该访问类别中包括的所有服务器。用户不再需要登录到他们拥有访问权限的每台服务器。

导航

- [创建访问类别](#) 在第 217页上
- [编辑访问类别](#) 在第 218页上
- [为用户分配访问类别](#) 在第 219页上
- [查看分配到访问类别的用户](#) 在第 220页上
- [删除访问类别](#) 在第 221页上

创建访问类别

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 确保您知道要为用户分配的访问级别。

关于此任务

创建一个访问类别，用来控制用户可在下列 **CCMA** 组件中执行的操作：

- 联络中心管理
- 配置
- 历史报告
- 实时报告
- 脚本
- 访问和分区管理（在默认 **Administration** 服务器下）
- 呼叫记录和质量监控

访问类别不适用于审计追踪或外拨组件。要执行这些组件的功能，用户只需要拥有这些组件的启动板选项权限。

过程

- 1 在菜单中，选择**添加 > 新建访问类别**。
- 2 在新访问类别的**新访问类别名称**框中，键入新访问类别的名称。
使用拥有此访问级别的用户类型的描述名称，或此访问级别可用的权限类型。
- 3 单击**提交**。

- 4 在左侧窗格中，单击新访问类别。
该名称将展开以显示网络中的服务器列表。
 - 5 单击要在其中创建访问类别的服务器。
服务器访问类别元素将在“访问类别属性”窗口中显示。

您可以在网络中跨所有服务器创建访问类别（如果您在网络中工作），但必须在一台服务器中选择访问类别属性后才能选择下一台服务器。
 - 6 从访问类别元素列表中，选择您要使其对此访问类别可用的元素的访问级别。
 - 7 单击**提交**以保存您在当前服务器中的选择。
 - 8 对您想要此访问类别拥有的每台服务器重复[执行步骤 5](#) 在第 218页上到[步骤 7](#) 在第 218页上。
 - 9 单击**提交**以保存新的访问类别。
-

编辑访问类别

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建访问类别 请参阅[创建访问类别](#) 在第 217页上。

关于此任务

编辑访问类别，以更改除访问类别名称以外任何配置的访问类别属性。要更改访问类别名称，您必须删除访问类别并使用新名称创建新的访问类别。

过程

- 1 在菜单上，选择**查看/编辑 > 访问类别**。
- 2 在右侧窗格中，单击要编辑的访问类别。
该访问类别名称将展开以显示网络中的服务器。
- 3 在左侧窗格中，展开要在上面编辑访问类别的服务器。
您可以通过单击系统树中的服务器将服务器添加到现有的访问类别，然后选择每个元素的访问级别。您可以在多台服务器中创建访问类别，但必须在一台服务器中选择访问类别属性，然后才能在下一台服务器中选择元素。
- 4 在右侧窗格中，从访问类别元素列表中，选择元素的访问级别以使其对此访问类别可用。

- 5 对您想要此访问类别拥有的每台服务器和每个级别重复执行[步骤 3](#) 在第 218 页上到[步骤 4](#) 在第 218 页上。
- 6 单击**提交**保存更改。

为用户分配访问类别

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建访问类别。
- 创建 CCMA 用户。

关于此任务

对于由访问类别控制的每个组件，您必须为用户分配至少一个访问权限，否则用户将不会在该组件中看到任何内容。

如果用户拥有联络中心管理的基本访问权限，您还必须为用户分配至少在一台服务器中包括 CCM 访问权限、“技能组分配”访问权限或“主管分配”访问权限的访问类别。如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在联络中心管理中将不会看到任何内容。

如果用户拥有历史报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括“运行并导入”访问权限或“报告创建”访问权限的访问类别。如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在历史报告中工作。

如果用户拥有实时报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括表格显示或图形显示（或两者）的“启动”访问权限、“创建私有”访问权限或“创建公用”访问权限的访问类别。如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在实时报告中工作。

如果用户拥有配置的基本访问权限，您还必须为用户分配包括至少一个配置访问类别元素（例如，技能组或 DNIS）的访问类别。如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在配置中将不会看到任何内容。

如果用户拥有脚本的基本访问权限，您还必须为用户分配包括在以下至少一个脚本组件中的权限的访问类别：脚本、脚本变量或应用程序门限值。

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没有任何一个以上组件的权限，用户在脚本中将不会看到任何内容。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理**。
- 2 选择您要为其分配访问类别的用户。

- 3 单击**访问类别**标题。
此时将显示配置的访问类别列表。
 - 4 选择要分配给用户的每个访问类别的复选框。
 - 5 要分配所有访问类别，请选中**全选**复选框。
 - 6 要从用户删除所有访问类别，请清除**全选**复选框。
 - 7 单击**提交**保存更改。
-

查看分配到访问类别的用户

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

查看已分配到访问类别的用户，可看到已分配到访问类别的 **CCMA** 用户的列表以及每个用户的访问和分区详细信息。

此信息是只读的；您无法分配或取消分配此窗口中的访问类别。有关分配和取消分配访问类别的信息，请参阅[为用户分配访问类别](#) 在第 219 页上。

过程

- 1 在菜单上，选择**查看/编辑 > 访问类别**。
 - 2 在左侧窗格中，选择访问类别以查看已分配用户列表。
 - 3 在访问类别成员窗口中，单击**成员**标题。
当前分配给访问类别的用户列表将在表中显示。
 - 4 要按字母顺序排序访问类别成员的列表，请单击**成员名称**标题。
 - 5 要查看用户的访问权限和分区详细信息，请单击该用户。
-

删除访问类别

先决条件

- 确保访问类别没有成员，或者该访问类别的现有成员不再需要其访问权限。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

删除访问类别，以将其从 CCMA 中删除。

过程

- 1 在菜单上，选择**查看/编辑 > 访问类别**。
 - 2 在左侧窗格中，右键单击要删除的访问类别，然后单击**删除**。
 - 3 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**是**。
-

访问类别

第42章：报告组

在历史报告中有两个类别的报告组：

- 公用报告组 - 这些报告组包含标准公用报告模板。 九个公用报告组为：
 - 座席绩效
 - Call-by-Call
 - 配置
 - 联系摘要
 - 多媒体
 - 预测外拨
 - 联网
 - 外拨
 - 其他
 - NCC（仅在 NCC 上）

重要提示：

可用报告取决于您的功能设置。

- 用户定义的报告组 - 这些报告组包含属于该组的用户自定义以及想要与报告组的其他成员共享的报告模板。 您在此窗口中创建的用户定义的报告组用于历史报告中。 您可以为这些组分配任意唯一的名称。

公用报告组与用户定义的报告组

与包含所有标准模板的公用报告组不同，用户定义的报告组不包含任何标准模板。 您在“访问和分区管理”中创建的用户定义的报告组就是属于相同组的“历史报告”用户用来共享其自定义报告的文件夹。 用户还可以自定义标准模板并将其保存在其组文件夹中，以便其他组成员可使用相同的自定义报告。

您可以创建用户定义的报告组，以体现联络中心内的每个部门，如销售组或营销组。 如果您配置了共享的联络中心，您还可以为共享联络中心的每个公司创建单独的组（例如，**BestAir** 组和 **Econo Air** 组）。 这样，您就可以保持包含公司信息的自定义报告与同一联络中心中的其他公司分隔开。

每个报告中显示的数据基于为用户分配的分区以及用户对报告应用的选择条件。

您可以使用报告组授予用户对数量非常有限的报告的访问权限。 例如，如果您不想授予用户任何标准报告模板的访问权限，您可以创建一个用户定义的报告组并将其添加到分配给该用户的

分区。当用户打开历史报告时，他们只能看到用户定义的报告组文件夹，也只能看到其他组成员在组文件夹中保存的报告。

创建报告组后，您必须将其添加到与报告组在同一服务器下创建的分区。然后，您必须将分区分配给属于该报告组的用户。当这些用户登录到 **CCMA** 时，他们将在您创建的报告组的服务器下的历史报告中看到报告组名称。

标准报告组也可分配给用户，方法与标准分区相同。没有创建和维护用户定义的分区的要求。标准分区“所有用户定义的报告组”也可以按服务器分配给用户。这将允许用户访问该服务器上创建的所有用户定义的报告组。

导航

- [创建报告组](#) 在第 224页上
- [删除报告组](#) 在第 225页上

创建报告组

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

创建报告组，以创建一个自定义组来反映联络中心的特定部门，如销售组或营销组。您也可以为共享联络中心的每个公司创建单独的组。通过这种方式，您可以将包含公司信息的自定义报告与同一联络中心内的其他公司分开保管。

您可以使用报告组授予用户有效报告数的访问权限。例如，如果您不想授予用户任何标准报告模板的访问权限，您可以创建一个自定义报告组并将其添加到分配给该用户的分区。当用户打开历史报告时，用户只能看到自定义报告组文件夹。用户只能看到其他组成员保存在该报告组文件夹中的报告。

创建报告组后，您必须将其添加到与报告组在同一服务器下创建的分区。然后，您必须将分区分配给属于该报告组的用户。当这些用户登录到 **CCMA** 时，他们将在您创建了报告组的服务器下的历史报告中看到报告组名称。如果您在一台服务器下创建报告组，但将其包括在另一台服务器下创建的分区中，则用户将不会在历史报告中看到该报告组。

过程

- 1 在菜单中，选择**添加 > 新建报告组**。
- 2 在报告组属性窗口的**报告组名称**框中，键入新报告组的名称。

对分配给该组或公司，或该组代表的部门使用描述性的唯一名称。

- 3 从在以下服务器下创建组列表中，选择您要在其中创建报告组的服务器。

 **重要提示：**

将报告组添加到分区时，您必须在创建该报告组的同一服务器下配置该分区。如果没有在同一服务器中配置分区，报告组在 CCMA 中不可见。

- 4 单击**提交**以保存报告组。
 - 5 将报告组添加到分区。
-

删除报告组

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

删除报告组，以便将自定义报告组从 CCMA 中删除。您不能删除 CCMA 附带的任何标准报告组。不过，您可以删除在访问和分区管理中创建的自定义报告组。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 报告组**。

 **重要提示：**

当您删除报告组时，您将删除用户在其中保存的所有报告。因此，在删除自定义报告组之前，请确保属于该组的用户不需要其保存在组文件夹中的任何自定义报告。

- 2 在左侧窗格中，单击包含要删除的自定义报告组的服务器。
此时将显示报告组的列表。
 - 3 单击要删除的报告组。
 - 4 在报告组属性窗口中，单击**删除**。
 - 5 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**是**。
此时将删除报告组以及所有保存的报告。
-

第43章：标准分区和报告座席

分区限制用户可在 **CCMA** 的以下四个组件中查看的数据：

- 历史报告
- 实时报告
- 联络中心管理
- 脚本

管理员可通过以下方式分区用户看到的数据：

- 跨所有服务器的完整数据 - 当管理员首次创建用户时，默认情况下为用户分配“跨所有服务器的完整数据”选项，使用户能够查看所有服务器上的所有数据。如果向系统添加新服务器，拥有此级别数据访问权限的用户还可查看该服务器中的所有数据。
- 服务器权限 - 管理员可以为用户分配对特定服务器上所有数据的访问权限，或者不允许用户访问任何数据。要在特定服务器上配置标准分区和报告座席，管理员必须在该服务器上分配“配置”选项。

标准分区（包括报告组）- 标准分区包含特定服务器中特定类型的所有数据。管理员可以基于每个组件（仅限授予用户基本访问权限的那些组件）分配所有数据。例如，管理员可以授予用户仅限多伦多服务器上联络中心管理和实时报告中所有座席和所有技能组的访问权限。管理员可从以下各项进行选择：

- 所有座席和主管
- 所有技能组
- 所有应用程序
- 所有 **CDN**（路由入口）
- 所有 **DNIS**
- 所有脚本变量
- 所有用户定义的报告组
- 随选定服务器和选定组件中软件附带的所有标准报告

标准分区是动态的，这意味着每当新数据元素添加到系统时，它都自动提供给 **CCMA** 用户。在这一方面，标准分区与报告座席类似。标准分区可基于每个组件分配。例如，管理员可以将“所有技能组”分区只分配给“实时报告”组件。

要为用户分配 联络中心管理服务器 中的标准分区，请单击“标准和报告座席”标题，选择“标准”选项卡，选择该服务器的“配置”选项，然后从“配置服务器”列表中选择服务器。

可以按组件分配标准分区：

- CCM - 联络中心管理
- RTR - 实时报告
- HR - 历史报告
- 脚本 - 脚本组件

在上述示例中，所有座席和主管以及所有技能组都分配给“联络中心管理”和“实时报告”组件，但是只有所有 CDN（路由入口）分配给“历史报告”组件。

报告座席

使用“报告座席”功能将主管及其所有报告座席与一个或多个 CCMA 用户动态链接起来，从而使用户能够在 CCMA 组件中查看座席，如实时和历史报告以及联络中心管理。通过在“访问和分区管理”组件“用户属性”窗口中的“标准和报告座席”区域使用“报告座席”选项卡，可以为 CCMA 用户分配主管/报告座席组合。

用户类型

了解 联络中心管理服务器 用户和 CCMA 用户之间的区别非常重要。

用户类型	用户定义	创建位置
联络中心管理服务器用户	座席、主管、主管/座席	“联络中心管理”或“配置”
CCMA 用户	登录到 CCMA 服务器并监控使用 CCMA 的联络中心管理服务器的性能和活动的任何人；此用户可以是主管或管理员	访问和分区管理

在联络中心管理（或配置工具）中创建了主管的 联络中心管理服务器 用户配置文件之后，要允许主管登录到 CCMA 服务器并使用 CCMA，您还必须为此主管配置 CCMA 用户配置文件。

用户

不需要使用 CCMA 的主管就不需要 CCMA 用户配置文件；这些主管只需要 联络中心管理服务器 用户配置文件。

当您配置主管的 CCMA 用户配置文件时，您可以在访问和分区管理的“分区”区域的“标准和报告座席”区域中使用“主管”选项卡在两个用户配置文件（CCMA 用户配置文件和主管的

联络中心管理服务器 用户配置文件) 之间创建链接。“主管”选项卡中的每个姓名都表示一位主管以及基于服务器的所有报告座席。因此, 当您将主管的姓名与 **CCMA** 用户相链接时, 该用户可自动看到主管的报告座席。

此关联是动态的, 表示每次将新座席分配到主管时, 该座席自动与主管的 **CCMA** 用户配置文件相关联。

使用此功能设置主管, 使他们可以看到自己的所有报告座席, 或者您可以使一个主管能够看到另一个主管的所有报告座席。下面说明如何在访问和分区管理中配置报告座席。

报告座席和标准座席示例

Best Air 公司有两个销售部门, 即欧洲和加拿大。每个部门对应的两位主管是 **Andrew Engel** 和 **Liz Matthews**。管理员为两位主管创建了两个新 **CCMA** 用户, 均为他们分配了位于一个 联络中心管理服务器 上的下列标准分区:

- 联络中心管理 - 所有技能组
- 实时报告 - 所有技能组
- 历史报告 - 所有标准报告组, 所有 **CDN** (路由入口) 和所有 **DNIS**

管理员为所有可用组件分配了此报告座席配置: 联络中心管理、实时报告和历史报告。此外, 还将每个用户配置文件指定为主管/报告座席。

实时报告中的结果

在实时报告 (包括筛选器) 中, **Andrew** 可使用所有技能组, 因为为他分配了此组件的“所有技能组”标准分区。他还可以看到向他报告的所有座席, 因为已为他配置了所有组件的主管“**Andrew Engel**”。

历史报告中的结果

在历史报告中, **Andrew** 可使用所有 **CDN** (路由入口) 和 **DNIS**, 因为这些标准分区已分配到他的用户属性。他也可以使用向他报告的所有座席。这是选择条件和筛选器的真实反映。

Andrew 也可以看到所有标准报告组, 因为它们包括在他的标准分区配置中。

联络中心管理中的结果

Andrew 可以访问所有技能组，但只能访问分配给他的座席。在“主管”视图中，只显示一个主管（即他自己）。

为了 Andrew Engel 能够查看 Liz 的所有报告座席，请在 Andrew 的用户配置文件中包括 Liz Matthews（在“报告座席”选项卡中）。管理员也可以指定要向这些座席提供的组件。如果只需要其中一部分座席，您可以创建用户定义的分区，然后将它分配以 Andrew 的属性。下一部分将介绍分配用户定义的分区。

导航

- [将标准分区分配到用户](#) 在第 230页上
- [查看分配到分区的用户](#) 在第 232页上
- [编辑用户属性](#) 在第 232页上
- [从用户删除分区](#) 在第 235页上

将标准分区分配到用户

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建 CCMA 用户。

关于此任务

您可以使用分区以限制用户在实时显示、历史报告、联络中心管理以及脚本中可查看的数据。您可以在 CCMA 中为用户分配标准分区和用户定义的分区。选择最适合您的组织的类型，或选择两种类型的组合。

使用标准分区可基于每个组件将特定服务器中特定类型的所有数据分配给用户。例如，授予用户仅对 Toronto 服务器上联络中心管理和实时报告中所有座席和所有技能组的访问权限。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理**。
- 2 在左侧窗格中，选择您要为其分配标准分区的用户。
- 3 在右侧窗格中，单击**分区**标题，以便为用户分配分区。
标题将展开，显示一系列选择。
- 4 清除**跨所有服务器的完整数据**复选框。
- 5 单击**标准和报告座席**标题。
- 6 在**标准和报告座席**区域，为每个服务器选择以下选项之一：
 - 无数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的任何数据，请选择此选项。
 - 所有数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的所有配置数据，请选择此选项。
 - 配置 - 如果您希望指定用户可看到的数据，请选择此选项，然后继续执行下一步。
- 7 从**配置服务器**列表中，选择要配置的第一台服务器。
- 8 选择**标准**选项卡。
- 9 在**标准**页面上，选择一个或多个以下标准分区：
 - 所有座席和主管
 - 所有应用程序
 - 所有 CDN（路由入口）
 - 所有用户定义的报告组
 - 所有 DNIS
 - 所有脚本变量
 - 所有技能组
 - 标准座席绩效报告
 - 标准 Call-by-Call 报告
 - 标准配置报告
 - 标准联系摘要报告（如果适用于服务器）
 - 标准网络报告（如果适用于服务器）
 - 其他标准报告
 - 标准外拨报告
 - 标准多媒体报告
 - 标准预测外拨报告（如果适用于服务器）

只有联络中心管理、实时报告、历史报告和脚本适用于分区。

如果标准分区的复选框在其中一个组件标题下被禁用，则此分区不适用于此组件。例如，应用程序不适用于联络中心管理，因此“所有应用程序”标准分区对此组件禁用。

10 单击**提交**保存更改。

查看分配到分区用户

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

查看已分配到分区用户，可看到已分配到当前所选分区的 CCMA 用户的列表。

此信息是只读的；您无法分配或删除此窗口中的分区。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 分区**。
 - 2 在左侧窗格中，选择您要查看已分配用户列表的分区。
 - 3 在分区成员窗口中，单击**成员**标题。
当前分配给分区的用户列表将在表中显示。
 - 4 要按字母顺序排序分区成员列表，请单击表标题中的蓝色箭头。
-

编辑用户属性

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

将用户添加到数据库后，编辑用户属性以更改密码、姓氏和名字等属性。

您无法更改用户名。相反地，您必须删除该用户并使用新用户名创建一个新用户。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理**。
此时将显示配置的用户列表。
- 2 在左侧窗格中，单击您要编辑其属性的用户。
- 3 在用户属性窗口的相应框中，编辑关于用户的以下信息：
 - 密码
 - 姓氏
 - 名字
 - 用户类型

 **重要提示：**

您无法更改用户名。要更改用户类型，您必须以管理员身份登录。

- 4 单击**访问类别标题**以查看分配给用户的访问类别。
- 5 要更改用户的启动板选项，请选择或删除以下任何一项：
 - “访问和分区管理”访问权限
 - “实时报告”访问权限
 - “历史报告”访问权限
 - “配置”访问权限
 - “联络中心管理”访问权限
 - “脚本”访问权限
 - “紧急帮助”访问权限
 - “审计追踪”访问权限
 - “外拨”访问权限
 - 多媒体
 - 呼叫记录和质量监控
- 6 单击**分区标题**以查看分配给用户的当前分区。标题将展开，显示一系列选择。
- 7 要授予用户跨所有服务器的所有数据的完全访问权限，请选中**跨所有服务器的完整数据**复选框。
或
要细分用户可查看的数据，请清除**跨所有服务器的完整数据**复选框，然后继续执行下一步。
- 8 要查看分配给用户的标准分区和主管/报告座席组合，请单击**标准和报告座席标题**。
或

如果您不想对此区域进行任何更改，请继续执行步骤 16。

- 9 在第一个表中，有三个选项。您可以选择所有三项的组合。选择表顶部的选项以对列出的所有服务器做出相同的选择。
- 10 对于不希望向用户显示其中任何数据的每台服务器选择**无数据**选项。
- 11 对于要向用户显示其中所有已配置数据的每台服务器选择**所有数据**选项。
- 12 对于您要指定用户在其中可查看的数据的每台服务器，选择**配置**选项，然后继续下一步。
- 13 如果您选择**配置**选项，从**配置服务器**列表中选择要配置的服务器。
- 14 要选择当前服务器中的标准分区，请选中您想要用户在适用的 **CCMA** 组件中查看的每个项目的复选框。您可以从以下标准分区中选择：
 - 所有座席和主管
 - 所有技能组
 - 所有应用程序
 - 所有 **CDN**（路由入口）
 - 所有 **DNIS**
 - 所有脚本变量
 - 所有自定义报告
 - 标准座席绩效报告
 - 标准 **Call-by-Call** 报告
 - 标准配置报告
 - 标准联系摘要报告（如果适用于服务器）
 - 标准网络报告（如果适用于服务器）
 - 其他标准报告
 - 标准外拨报告
 - 标准多媒体报告
 - 标准预测外拨报告（如果适用于服务器）

 **重要提示：**

只有联络中心管理、实时报告、历史报告和脚本才适用于分区。

- 15 要查看当前分配给用户的主管/报告座席，请单击**报告座席**选项卡。
该表将列出当前选定服务器中配置的所有主管。
每个主管姓名表示该主管及其所有报告座席。
- 16 要授予当前用户对组件中主管报告座席的访问权限，请选中每位主管的复选框。

或

要选择特定组件中的所有主管，请选中该组件的复选框。

- 17 要分配其他服务器中的标准分区和报告座席，请从列表中选择下一台服务器，然后重复执行步骤 10 到 12。
- 18 要查看分配给用户的用户定义的分区，请单击**用户定义**标题。标题将展开，显示所有服务器上配置的用户定义分区的列表。
- 19 在相应组件下，选中要分配给用户的每个分区的复选框。

或

要选择跨组件的所有分区，请选中该组件的复选框。

- 20 单击**提交**保存更改。

从用户删除分区

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 在删除分区之前，请确保用户不需要访问任何分区属性。

关于此任务

当您从用户删除分区后，用户将无法再查看实时显示、历史报告或联络中心管理中的分区数据。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理**。
- 2 在左侧窗格中，选择您要编辑其属性的用户。
- 3 在用户属性窗口中，单击**分区**标题。
- 4 要从用户删除标准分区，请单击**标准和报告座席**标题。
- 5 在**标准**选项卡中，找到您要取消分配的分区，然后清除复选框。
您可以基于组件（联络中心管理、历史报告、实时报告和脚本）分配或删除标准分区。
- 6 要删除用户定义的分区，请单击**用户定义**标题。
- 7 找到要取消分配的“用户定义”的分区，然后清除复选框。

您可以基于组件（联络中心管理、历史报告、实时报告和脚本）分配或删除“用户定义”的分区。

- 8 单击**提交**保存更改。
-

第44章：用户定义的分区

用户定义的分区对于限制用户对特定数据列表的访问非常有帮助。可以将用户定义的分区与标准分区和报告座席结合使用。

重要提示：

为提高绩效，Avaya 建议您使用标准分区和报告座席来代替用户定义的分区。

如果您创建用户定义的分区来包含所有特定元素，例如，特定服务器上的所有座席或所有 CDN（路由入口），请改用标准分区。可以在用户属性窗口中配置标准分区。标准分区在您向 联络中心管理服务器 添加新元素时不需要维护。仅当用户需要特定的一组数据时，使用用户定义的分区。

要为用户提供网络中多个服务器上数据的访问权限，您可以创建跨多个服务器的分区。但是请注意，如果这样做，您必须在每个服务器上选择分区属性，以使用户能够看到这些服务器上的数据。例如，为了用户能够看到在两个服务器上配置的座席，在配置分区时，您必须分别在每台服务器上选择此座席。如果您为此分区选择一个服务器上的元素，分配了该分区的用户只能看到这一个服务器上的数据。

当您编辑用户定义的分区时，请注意，为您编辑的分区分配的用户数量越大，性能影响就越大，特别是当这些用户配置了实时报告筛选器时。

Avaya 建议您：

- 保持每个分区中包括的数据量要尽可能地少，因为小分区有助于减少应用程序的响应时间。
- 根据公司的内部部门组织来配置和分配分区，仅授予用户对通常需要看到的数据的访问权限。
- 尽可能使用标准分区，包括可能为任何已配置的服务器配置的服务器权限选项，例如多伦多服务器上的所有数据。与可能包含大量数据的用户定义的分区相比，标准分区不需要任何维护，使用起来效率更高。

分区属性

在创建分区时，您可以指定以下类型的数据：

- 座席
- 技能组
- 报告组
- 应用程序
- CDN（路由入口）

- DNIS
- 脚本变量

在为用户分配了包含所有七种数据的分区时，用户可能看到分区中的所有数据类型或其中的一部分，具体取决于分区分配到的组件。CCMA 组件都分别经过设计，使用户能够处理特定类型的数据。例如，“联络中心管理”严格用来配置和管理联络中心主管及座席，以及将座席分配到技能组，因此，在“联络中心管理”中显示的分区元素只能为座席和技能组。如果您为用户配置用户定义分区、标准分区和报告座席的组合，用户在使用 CCMA 组件时可能看到此数据的合并。

如果未在用户的分区中包括特定类型的数据，用户将看不到此数据。例如，如果在用户的分区中未包括 CDN（路由入口）和 DNIS，用户在历史报告中将看不到 CDN（路由入口）或 DNIS。

如果为用户分配包含所有七个元素的分区，用户在每个 CCMA 应用程序中将看到以下元素。

分区可包含六种元素的任意组合，不必包含所有元素。例如，分区可以只包含技能组和座席但不包含 CDN（路由入口）、DNIS、应用程序或报告组。

在创建分区后，您可以在“分区”区域的“用户定义”部分的用户属性窗口中选择它。

分区以及您的联络中心

当竞争公司共享同一联络中心时，用户定义的分区尤为有用。在以下示例中，共享联络中心的两家公司是 Best Air 和 Econo Air。

要授予用户仅与其公司有关的数据的访问权限，管理员可在联络中心内创建分区，然后分区分配给不同的用户，从而限制每位用户的联络中心数据视图。

例如，在多伦多联络中心，有 18 个技能组。10 个技能组适用于应答 Best Air 呼叫的座席，而其余 8 个技能组适用于应答 Econo Air 呼叫的座席。为划分联络中心以使主管仅看到适用于其公司的联系活动，联络中心管理员在多伦多站点创建了以下两个分区：

- 第一个分区包含 10 个 Best Air 技能组和应答这些呼叫的座席。
- 第二个分区包含 8 个 Econo Air 技能组和应答这些呼叫的座席。

创建这些分区后，联络中心管理员将其应用到相应的主管。当主管查看实时报告显示或历史报告时，他们只看到其所属分区中的那些数据元素。

分区一次只能限制一个元素。例如，当用户运行“按座席绩效的技能组”报告时，他们可以选择查看分区配置中所包含的座席。但是，有时用户的分区配置中的座席可能分配到用户的分区配置之外的技能组。如果将联系路由到不在用户的分区配置中的技能组的座席，呼叫统计（可能还包括技能组详细信息）会显示在“按座席绩效的技能组”报告中。

分区对于将联络中心分成同一公司的不同部门也非常有用。例如，管理员可以创建单独的分区用于销售和市场部门，并将每个分区分配给各部门工作的主管。

在创建和分配用户定义的分区时，请注意，以下因素会增加您要为其分配分区的用户（当他们连接到 **CCMA** 时）的性能影响：

- 您在每个分区包括的数据量越大，性能影响越大。
- 您分配给用户的分区越多，性能影响越大。

因此，**Avaya** 建议您根据公司的内部部门组织来配置和分配分区，仅授予用户对通常需要看到的数据的访问权限。此外，**Avaya** 还建议您尽可能使用标准分区。

导航

- [创建用户定义的分区](#) 在第 239 页上
- [编辑用户定义的分区](#) 在第 242 页上
- [将用户定义的分区分配给用户](#) 在第 242 页上
- [删除用户定义的分区](#) 在第 243 页上

创建用户定义的分区

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建报告组。

关于此任务

用户定义的分区与随 **CCMA** 附带的标准分区不同，因为您可以指定特定服务器中特定类型的数据。例如，您可以指定多伦多服务器中的七位座席和两个技能组。不过，标准分区包括特定组件中特定服务器上所有特定类型的数据。例如，实时报告和历史报告中多伦多和蒙特利尔服务器上的“所有座席和主管”以及“所有技能组”。

过程

- 1 在菜单中，选择**添加 > 新建用户定义的分区**。
- 2 在新分区窗口的**新分区名称**框中，键入新分区的名称。
- 3 单击**提交**。
此时将在左侧窗格中显示用户定义的分区。
- 4 在左侧窗格中，选择新的用户定义的分区。
该分区名称将展开以显示网络中的服务器列表。

- 5 单击包含要添加到分区的数据的服务器。
服务器分区元素将在“分区属性”窗口中显示为一系列选项卡。

 **重要提示:**

如果“分区属性”窗口中禁用了任何分区元素页面，则当前选定的服务器不包含此类型的数据。例如，如果禁用了“技能组”选项卡，则此服务器不包含技能组。

- 6 您可以在一个分区中包括多台服务器。在第一台服务器中选择项目，然后对您要包括在该分区中的其余服务器重复该过程。

 **重要提示:**

将自定义报告组添加到分区时，您必须在创建该报告组的同一服务器中配置该分区。如果没有在同一服务器中配置分区，报告组在 **CCMA** 中不可见。

- 7 要将座席添加到该分区，请单击**座席**选项卡。

 **重要提示:**

如果在服务器中配置了大量座席，当您单击“座席”选项卡时，可能需要等待片刻以便系统检索座席数据。

- 8 在座席页面中，单击**分配座席**标题。您可以按名称、主管或技能组搜索座席。
- 9 要列出所有座席，请单击**列出全部**。
- 10 选中要添加到分区的每个座席的复选框。
- 11 要添加技能组，请单击**技能组**选项卡。
- 12 在技能组页面中，单击**分配技能组**标题。
- 13 选中要添加到分区的每个技能组的复选框。
- 14 要添加报告组，请单击**报告组**选项卡。
- 15 在报告组页面中，选中要添加到分区的每个报告组的复选框。
- 16 要添加分区，请单击**应用程序**选项卡。
- 17 在分区页面中，选中要添加到分区的每个应用程序的复选框。
- 18 要添加 **CDN**（路由入口），请单击 **CDN（路由入口）** 选项卡。
- 19 在 **CDN（路由入口）** 页面中，选中要添加到分区的每个 **CDN（路由入口）** 的复选框。
- 20 要添加 **DNIS**，请单击 **DNIS** 选项卡。
- 21 在 **DINS** 页面中，选中要添加到分区的每个 **DNIS** 的复选框。
- 22 要将脚本变量添加到分区，请单击**脚本变量**选项卡。
- 23 在脚本变量页面中，单击**分配脚本变量**标题。您可以按名称或类型搜索脚本变量。
- 24 要列出所有脚本变量，请单击**列出全部**。
- 25 选中要添加到分区的每个脚本变量的复选框。

- 26 单击**提交**以保存您在选定服务器中的更改。
- 27 要将其他服务器的元素添加到分区，请单击服务器名，然后重复执行[步骤 5](#) 在第 240页上到[步骤 26](#) 在第 241页上。

变量定义

变量	定义
“座席”选项卡	当您单击此选项卡时，将显示两个区域。第一个区域显示分区中包括的座席，而在第二个区域中，您可以搜索座席以添加到分区。选中您要包括的座席旁边的复选框；清除您不想包括的座席旁边的复选框。
“技能组”选项卡	当您单击此选项卡时，将显示两个区域。第一个区域显示分区中包括的技能组，而第二个区域显示添加到分区的可用技能组。在可用技能组表中，选中要添加到分区的技能组旁边的复选框，或选中“全选”以将所有技能组添加到分区。要删除分区中当前的技能组，请清除技能组旁边的复选框，然后单击“提交”。
“报告组”、“CDN（路由入口）”、“DNIS”、“应用程序”选项卡	单击这些选项卡时，将显示一个表，您可以通过选中项目旁边的复选框从表中选择要添加到分区的项目。在每个表中，您可以选中“全选”复选框以选择表中所有的项目。要删除分区中当前的任何项目，请清除项目旁边的复选框，然后单击“提交”。
“脚本变量”选项卡	当您单击此选项卡时，将显示两个区域。“已分配”区域显示分配给此分区的所有脚本变量。在“分配”区域，您可以按名称或类型搜索脚本变量。您还可以列出所有脚本变量。使用复选框确定要包括哪些变量。

编辑用户定义的分区

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建用户定义的分区。请参阅[创建用户定义的分区](#) 在第 239页上。

关于此任务

编辑用户定义的分区，以添加新元素、删除元素或向分区添加新服务器。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户定义的分区**。
 - 2 在左侧窗格中，单击要编辑的分区。
该分区名称将展开以显示网络中的服务器列表。
 - 3 单击包含要在分区中添加或删除的元素的服务器。
 - 4 在分区属性窗口中，单击包含您要添加到分区或从分区中删除的元素的选项卡。
 - 5 要在相关页面上添加元素，请选中该元素的复选框。
 - 6 要在相关页面上删除元素，请取消选中该元素的复选框。
 - 7 要将其他服务器的元素添加到分区，请单击服务器名，然后重复执行[步骤 3](#) 在第 242页上到[步骤 7](#) 在第 242页上。
 - 8 单击**提交**保存更改。
-

将用户定义的分区分配给用户

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建至少一个用户定义的分区。
- 创建至少一个 CCMA 用户。

关于此任务

您可以使用分区以限制用户在实时显示、历史报告以及联络中心管理中可查看的数据。您可以在 **CCMA** 中为用户分配标准分区和用户定义的分區。选择最适合您的组织的类型，或选择两种类型的组合。

用户定义的分區与随 **CCMA** 附带的标准分区不同，因为您可以指定特定服务器中特定类型的数据。例如，您可以指定 **Toronto** 服务器中的七位座席和两个技能组。不过，标准分区包括特定组件中特定服务器上所有特定类型的数据。例如，实时报告和历史报告中 **Toronto** 和 **Montreal** 服务器上的“所有座席和主管”以及“所有技能组”。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户**。
- 2 在左侧窗格中，选择您要为其分配用户定义分區的用户。
- 3 在用户属性窗口中，单击**分区**标题。
- 4 清除**跨所有服务器的完整数据**复选框。
- 5 单击**用户定义**标题。
该标题将展开以显示跨所有服务器配置的用户定义的分區列表。
- 6 选择每个组件要分配给用户的每个分区。
或
要对“联络中心管理”、“实时报告”、“历史报告”或“脚本”选择所有用户定义的分區，请分别选择 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**脚本**复选框。
- 7 要列出分配到此分區的所有当前成员，请单击分區名称。
- 8 单击**提交**保存更改。

删除用户定义的分區

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 在您删除用户定义的分區之前，请确认未将其分配给需要查看分區数据的用户。

关于此任务

完成此操作步骤以删除用户定义的分區。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户定义的分区**。
 - 2 在左侧窗格中，右键单击用户定义的分区，然后单击**删除**。
 - 3 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**是**。
-

第45章: 联络中心 Manager Administration 用户

有些用户会登录到 CCMA 服务器来使用 CCMA。

在定义 CCMA 用户时，您需要为他们分配：

- 应用程序中的角色，“管理员”或“标准”。
- 对 CCMA 的“启动板选项”区域内相应组件的基本访问权限。
- 控制他们在这些组件中可执行的操作的访问类别。您可以在“访问类别”部分查看您创建的访问类别。
- 控制他们在这些组件中看到的数据的分区和主管/报告座席组合。您可以在“分区”区域的“标准和报告座席”区域中，查看标准分区以及在网络中的每台服务器上配置的所有主管的列表。每个主管姓名表示该主管及其所有报告座席。您可以在“分区”区域的“用户定义”区域，查看您创建的分区。

配置了使用启动板选项访问“访问和分区管理”的用户还需要一个为每个“访问和分区管理”视图设置了权限的访问类别。在访问和分区管理中拥有完全访问权限的用户可以执行几乎所有管理性功能。提供了两种用户类型（标准或管理员）。但是，只有管理员可以访问和使用配置工具电子表格来上传和下载配置数据，可以在“配置”中添加、编辑、删除和刷新服务器。

导航

- [创建 Contact Center Manager Administration 用户](#) 在第 246 页上
- [将本地 UCM 帐户与现有 CCMA 帐户关联](#) 在第 250 页上
- [将外部帐户与现有 CCMA 帐户关联](#) 在第 254 页上
- [复制现有 Contact Center Manager Administration 用户的属性](#) 在第 257 页上
- [删除 Contact Center Manager Administration 用户](#) 在第 258 页上
- [取消分配用户](#) 在第 258 页上
- [为用户分配主管/报告座席组合](#) 在第 259 页上
- [配置主管或主管/座席](#) 在第 260 页上

创建 CCMA 用户

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建访问类别。请参阅[创建访问类别](#) 在第 217页上。
- 创建用户定义的分区（可选）。请参阅[创建用户定义的分区](#) 在第 239页上。
- 如果用户拥有联络中心管理的基本访问权限，您还必须为用户分配至少在一台服务器中包括 CCM 访问权限、“技能组分配”访问权限或“主管分配”访问权限的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在联络中心管理中将不会看到任何内容。

- 如果用户拥有历史报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括“运行并导入”访问权限或“报告创建”访问权限的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在历史报告中工作。

- 如果用户拥有实时报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括表格显示或图形显示（或两者）的“启动”访问权限、“创建私有”访问权限或“创建公用”访问权限的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在实时报告中工作。

- 如果用户拥有配置的基本访问权限，您还必须为用户分配包括至少一个配置访问类别元素（例如，技能组或 DNIS）的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在配置中将不会看到任何内容。

- 如果用户拥有脚本的基本访问权限，您还必须为用户分配包括在以下至少一个脚本组件中的权限的访问类别：脚本、脚本变量或应用程序门限值。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没有任何一个以上组件的权限，用户在脚本中将不会看到任何内容。

关于此任务

创建 CCMA 用户，为用户授予 CCMA 中相应组件的访问权限。为用户分配访问类别以控制他们可执行的操作，为用户分配主管/报告座席组合和分区以控制他们可看到的数据。

您可以在访问和分区管理中创建两种类型的用户：

- 管理员 - 此类型的用户拥有系统所有方面的完全访问权限，等同于默认的 **webadmin** 帐户。如果用户配置为管理员，所有其他选项（例如，访问类别、分区或启动板选项）都将被禁用。

管理员还可以访问和使用配置电子表格上传配置数据，并且可在配置组件中添加、编辑和删除服务器。

- 标准 - 此类型的用户需要定义访问权限和分区配置文件，才能登录和使用 CCMA。

如果启用了 **Nortel Security Framework**，除了创建 CCMA 用户之外，您必须将统一通信管理帐户或外部帐户映射到 CCMA 帐户。请参阅[将本地 UCM 帐户与现有 CCMA 帐户关联](#) 在第 250 页上和[将外部帐户与现有 CCMA 帐户关联](#) 在第 254 页上。

过程

- 1 在菜单中，选择**添加 > 新建用户**。
- 2 在用户属性窗口**用户详细信息**区域，在下列框中键入关于用户的相关信息：
 - 名字
 - 姓氏
 - 用户名
 - 密码

重要提示：

添加用户后，您将无法修改用户名。您必须删除该用户并使用新名称创建一个新用户。

- 3 从**用户类型**列表中，选择以下用户类型之一：
 - 管理员
 - 标准
- 4 对于标准用户，在**启动板选项**区域中，选中用户可访问的以下每个组件的复选框：
 - 访问和分区管理
 - 实时报告
 - 历史报告
 - 配置
 - 联络中心管理
 - 脚本

- 紧急帮助
 - 审计追踪
 - 外拨
 - 多媒体
 - 呼叫记录和质量监控
- 5 在**访问类别**区域，选中要分配给用户的每个访问类别的复选框。
 - 6 单击**分区**标题以将分区分配给用户。
 - 7 要授予用户对跨所有服务器的所有数据的完全访问权限，请选中**跨所有服务器的完整数据**复选框，然后直接继续执行第**步骤 18** 在第 249页上。
 - 8 要细分用户可查看的数据，请清除**跨所有服务器的完整数据**复选框。
 - 9 要为用户分配对特定服务器上数据、标准分区、或主管/报告座席组合的访问权限，请单击**标准和报告座席**标题。
 - 10 在**标准和报告座席**区域，为每个服务器选择以下选项之一：
 - 无数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的任何数据，请选择此选项。
 - 所有数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的所有配置数据，请选择此选项。
 - 配置 - 如果您希望指定用户可看到的数据，请选择此选项，然后继续执行下一步。
 - 11 如果您为至少一个服务器选择了**配置**选项，请从**配置服务器**列表选择一个服务器。
 - 12 在标准页面上，选择一个或多个以下标准分区：
 - 所有座席和主管
 - 所有应用程序
 - 所有 CDN（路由入口）
 - 所有用户定义的报告组
 - 所有 DNIS
 - 所有脚本变量
 - 所有技能组
 - 标准座席绩效报告
 - 标准 Call-by-Call 报告
 - 标准配置报告
 - 标准联系摘要报告（如果适用于服务器）
 - 标准网络报告（如果适用于服务器）
 - 其他标准报告
 - 标准外拨报告

- 标准多媒体报告
- 标准预测外拨报告（如果适用于服务器）

 **重要提示:**

只有联络中心管理、实时报告、历史报告和脚本适用于分区。

- 要向报告座席授予访问权限或向其他主管的报告座席授予访问权限，请单击**报告座席**选项卡。
“报告座席”页面将列出选定服务器上配置的所有主管。每个主管姓名表示该主管及其所有报告座席。
- 在报告座席页面中的每个组件下，选择希望用户对其具有访问权限的主管。
或
要对“联络中心管理”、“实时报告”或“历史报告”选择所有主管，请分别选择**CCM**、**RTR**、**HR**或**脚本**复选框。
- 要分配其他服务器的标准分区和报告座席，请从**配置服务器**列表中选择下一台服务器，然后重复**步骤 12** 在第 248页上到**步骤 14** 在第 249页上。
- 要为用户分配用户定义的分区，请单击**用户定义**标题。
该标题将展开以显示跨所有服务器配置的用户定义的分区列表。
- 选择每个组件要分配给用户的每个分区。
或
要对“联络中心管理”、“实时报告”、“历史报告”或“脚本”选择所有用户定义的分区，请分别选择**CCM**、**RTR**、**HR**或**脚本**复选框。
- 单击**提交**保存更改。

变量定义

变量	定义
名字	CCMA (CCMA) 用户的名字。
姓氏	CCMA 用户的姓氏。
用户名	用户在登录到 CCMA 时键入的名称。  重要提示: 不要在用户名中使用 AND 符号 (&).
用户类型	选择“管理员”或“标准”。只有管理员能够 为其他用户修改此字段。

变量	定义
帐户类型	在启用了 Security Framework 时自动填充此字段。
密码	用户用来访问 CCMA 服务器的密码。
关联用户帐户	如果启用了 Avaya Security Framework，除了创建 CCMA 用户之外，您还必须将统一通信管理帐户或外部帐户映射到 Contact Center Manager Administration (CCMA) 帐户。使用此区域的字段配置关联用户帐户。
提交	保存信息。
创建副本	要基于现有用户的属性创建新 CCMA 用户，请单击“创建副本”。当您单击此按钮时，系统将复制所有用户属性，以下各项除外： <ul style="list-style-type: none"> • 名字 • 姓氏 • 用户名 • 密码 键入新用户的用户详细信息，更改任何用户的访问权限和分区信息（如有必要），然后单击“提交”以保存新 CCMA 用户。
删除	删除当前用户。
取消分配用户	如果启用了 Avaya Security Framework，单击此项可取消分配关联用户帐户。

将本地 UCM 帐户与现有 CCMA 帐户关联

先决条件

- 在 UCM 中创建帐户。有关详情，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 服务器管理* (NN44400-610)。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建访问类别。请参阅[创建访问类别](#) 在第 217 页上。
- 创建用户定义的分区（可选）。请参阅[创建用户定义的分区](#) 在第 239 页上。
- 如果用户拥有联络中心管理的基本访问权限，您还必须为用户分配至少在一台服务器中包括 CCM 访问权限、“技能组分配”访问权限或“主管分配”访问权限的访问类别。

! 重要提示:

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在联络中心管理中将不会看到任何内容。

- 如果用户拥有历史报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括“运行并导入”访问权限或“报告创建”访问权限的访问类别。

! 重要提示:

如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在历史报告中工作。

- 如果用户拥有实时报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括表格显示或图形显示（或两者）的“启动”访问权限、“创建私有”访问权限或“创建公用”访问权限的访问类别。

! 重要提示:

如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在实时报告中工作。

- 如果用户拥有配置的基本访问权限，您还必须为用户分配包括至少一个配置访问类别元素（例如，技能组或 DNIS）的访问类别。

! 重要提示:

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在配置中将不会看到任何内容。

- 如果用户拥有脚本的基本访问权限，您还必须为用户分配包括在以下至少一个脚本组件中的权限的访问类别：脚本、脚本变量或应用程序门限值。

! 重要提示:

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没有任何一个以上组件的权限，用户在脚本中将不会看到任何内容。

关于此任务

将本地 Unified Communications Manager (UCM) 帐户与现有的 CCMA (CCMA) 帐户关联，以配置访问权限，允许用户登录到 CCMA 客户端。

此操作步骤仅当启用 Avaya Security Framework 时适用。

过程

- 1 在菜单中，选择**添加 > 新建用户**。
- 2 在用户属性窗口的**用户详细信息**区域中，单击**关联用户帐户**。
- 3 选择**搜索本地安全服务器**。
- 4 选择用于查找要映射的用户帐户的搜索条件，或单击**列出全部**列出所有帐户。
- 5 选择您要与 CCMA 帐户关联的用户帐户。

系统会将该用户的详细信息填充到“用户详细信息”部分中。

- 6 在**启动板选项**区域中，选中用户可访问的以下每个组件的复选框：
 - 访问和分区管理
 - 实时报告
 - 历史报告
 - 配置
 - 联络中心管理
 - 脚本
 - 紧急帮助
 - 审计追踪
 - 外拨
 - 多媒体
 - 呼叫记录和质量监控
- 7 在**访问类别**区域，选中要分配给用户的每个访问类别的复选框。
- 8 单击**分区**标题。
- 9 要授予用户对跨所有服务器的所有数据的完全访问权限，请选中**跨所有服务器的完整数据**复选框，然后直接继续执行[步骤 20](#) 在第 253页上。
- 10 要细分用户可查看的数据，请清除**跨所有服务器的完整数据**复选框。
- 11 要为用户分配对特定服务器上数据、标准分区、或主管/报告座席组合的访问权限，请单击**标准和报告座席**标题。
- 12 在**标准和报告座席**区域，为每个服务器选择以下选项之一：
 - 无数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的任何数据，请选择此选项。
 - 所有数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的所有配置数据，请选择此选项。
 - 配置 - 如果您希望指定用户可看到的数据，请选择此选项，然后继续执行下一步。
- 13 如果您为至少一个服务器选择了**配置**选项，请从**配置服务器**列表选择一个服务器。
- 14 在标准页面上，选择一个或多个以下标准分区：
 - 所有座席和主管
 - 所有应用程序
 - 所有 CDN（路由入口）
 - 所有用户定义的报告组
 - 所有 DNIS
 - 所有脚本变量

- 所有技能组
- 标准座席绩效报告
- 标准 Call-by-Call 报告
- 标准配置报告
- 标准联系摘要报告（如果适用于服务器）
- 标准网络报告（如果适用于服务器）
- 其他标准报告
- 标准外拨报告
- 标准多媒体报告
- 标准预测外拨报告（如果适用于服务器）

 **重要提示：**

只有联络中心管理、实时报告、历史报告和脚本适用于分区。

- 15 要向报告座席授予访问权限或向其他主管的报告座席授予访问权限，请单击**报告座席**选项卡。
“报告座席”页面将列出选定服务器上配置的所有主管。每个主管姓名表示该主管及其所有报告座席。
 - 16 在报告座席页面中的每个组件下，选择希望用户对其具有访问权限的主管。
或
要对“联络中心管理”、“实时报告”或“历史报告”选择所有主管，请分别选择 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**脚本**复选框。
 - 17 要分配其他服务器的标准分区和报告座席，请从**配置服务器**列表中选择下一台服务器，然后重复[步骤 14](#) 在第 252页上到[步骤 16](#) 在第 253页上。
 - 18 要为用户分配用户定义的分區，请单击**用户定义**标题。
该标题将展开以显示跨所有服务器配置的用户定义的分區列表。
 - 19 选择每个组件要分配给用户的每个分区。
或
要对“联络中心管理”、“实时报告”、“历史报告”或“脚本”选择所有用户定义的分區，请分别选择 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**脚本**复选框。
 - 20 单击**提交**保存更改。
-

将外部帐户与现有 CCMA 帐户关联

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建访问类别。请参阅[创建访问类别](#) 在第 217 页上。
- 创建用户定义的分区（可选）。请参阅[创建用户定义的分区](#) 在第 239 页上。
- 如果用户拥有联络中心管理的基本访问权限，您还必须为用户分配至少在一台服务器中包括 CCM 访问权限、“技能组分配”访问权限或“主管分配”访问权限的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在联络中心管理中将不会看到任何内容。

- 如果用户拥有历史报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括“运行并导入”访问权限或“报告创建”访问权限的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在历史报告中工作。

- 如果用户拥有实时报告的基本访问权限，您还必须为用户分配包括表格显示或图形显示（或两者）的“启动”访问权限、“创建私有”访问权限或“创建公用”访问权限的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别没有以上任何一个访问级别，则用户将无法在实时报告中工作。

- 如果用户拥有配置的基本访问权限，您还必须为用户分配包括至少一个配置访问类别元素（例如，技能组或 DNIS）的访问类别。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没以上任何权限，用户在配置中将不会看到任何内容。

- 如果用户拥有脚本的基本访问权限，您还必须为用户分配包括在以下至少一个脚本组件中的权限的访问类别：脚本、脚本变量或应用程序门限值。

 **重要提示:**

如果您为用户分配的访问类别在所有服务器中都没有任何一个以上组件的权限，用户在脚本中将不会看到任何内容。

关于此任务

将外部帐户与现有 CCMA 帐户关联以配置访问权限和允许用户登录 CCMA 客户端。

此操作步骤仅当启用 Avaya Security Framework 时适用。

过程

- 1 在菜单中，选择**添加 > 新建用户**。
- 2 在用户属性窗口的**用户详细信息**区域中，单击**关联用户帐户**。
- 3 选择**搜索域用户**。
- 4 在**域详细信息**区域的**域服务器 FQDN**框中，键入域服务器的完全限定域名。
- 5 选择**指定域帐户**。
- 6 在**域帐户**区域的**用户 ID (域\用户 ID)**框中，键入用于登录域服务器的用户 ID。
- 7 在**密码**框中，键入用于登录域服务器的密码。
- 8 选择用于查找要映射的用户帐户的搜索条件，或单击**列出全部**列出所有帐户。
- 9 选择您要与 CCMA 帐户关联的用户帐户。
系统会将该用户的详细信息填充到“用户详细信息”部分中。
- 10 在**启动板选项**区域中，选中用户可访问的以下每个组件的复选框：
 - 访问和分区管理
 - 实时报告
 - 历史报告
 - 配置
 - 联络中心管理
 - 脚本
 - 紧急帮助
 - 审计追踪
 - 外拨
 - 多媒体
 - 呼叫记录和质量监控
- 11 在**访问类别**区域，选中要分配给用户的每个访问类别的复选框。
- 12 单击**分区**标题。
- 13 要授予用户对跨所有服务器的所有数据的完全访问权限，请选中**跨所有服务器的完整数据**复选框，然后直接继续执行[步骤 24](#) 在第 257页上。
- 14 要细分用户可查看的数据，请清除**跨所有服务器的完整数据**复选框。

- 15 要为用户分配对特定服务器上数据、标准分区、或主管/报告座席组合的访问权限，请单击**标准和报告座席**标题。
- 16 在**标准和报告座席**区域，为每个服务器选择以下选项之一：
 - 无数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的任何数据，请选择此选项。
 - 所有数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的所有配置数据，请选择此选项。
 - 配置 - 如果您希望指定用户可看到的数据，请选择此选项，然后继续执行下一步。
- 17 如果您为至少一个服务器选择了**配置**选项，请从**配置服务器**列表选择一个服务器。
- 18 在标准页面上，选择一个或多个以下标准分区：
 - 所有座席和主管
 - 所有应用程序
 - 所有 CDN（路由入口）
 - 所有用户定义的报告组
 - 所有 DNIS
 - 所有脚本变量
 - 所有技能组
 - 标准座席绩效报告
 - 标准 Call-by-Call 报告
 - 标准配置报告
 - 标准联系摘要报告（如果适用于服务器）
 - 标准网络报告（如果适用于服务器）
 - 其他标准报告
 - 标准外拨报告
 - 标准多媒体报告
 - 标准预测外拨报告（如果适用于服务器）

 **重要提示：**

只有联络中心管理、实时报告、历史报告和脚本适用于分区。

- 19 要向报告座席授予访问权限或向其他主管的报告座席授予访问权限，请单击**报告座席**选项卡。

“报告座席”页面将列出选定服务器上配置的所有主管。每个主管姓名表示该主管及其所有报告座席。
- 20 在报告座席页面中的每个组件下，选择希望用户对其具有访问权限的主管。
或

要对“联络中心管理”、“实时报告”或“历史报告”选择所有主管，请分别选择 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**脚本**复选框。

21 要分配其他服务器的标准分区和报告座席，请从**配置服务器**列表中选择下一台服务器，然后重复**步骤 18**在第 256页上到**步骤 20**在第 256页上。

22 要为用户分配用户定义的分区，请单击**用户定义**标题。
该标题将展开以显示跨所有服务器配置的用户定义的分区列表。

23 选择每个组件要分配给用户的每个分区。
或

要对“联络中心管理”、“实时报告”、“历史报告”或“脚本”选择所有用户定义的分区，请分别选择 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**脚本**复选框。

24 单击**提交**保存更改。

复制现有 CCMA 用户的属性

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

复制现有 CCMA 用户的属性，基于现有用户的属性创建新用户。

过程

- 1 选择要复制的用户。
您可以复制选定用户的所有基本访问权限、访问类别和分区信息。
- 2 单击**创建副本**。
- 3 键入新用户详细信息，更改任何分区或访问信息。
- 4 单击**提交**以保存新的用户。

删除 CCMA 用户

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

删除 CCMA 用户，以便删除不再需要的用户。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理**。
 - 2 在左侧窗格中，右键单击要删除的用户，然后单击**删除**。
 - 3 此时会出现一个消息框要求您确认选择，请单击**确定**。
-

取消分配用户

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 Contact Center Manager Administration](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。

关于此任务

如果启用了 Avaya Security Framework，您可以删除“统一通信”管理帐户或外部帐户与 CCMA 帐户之间的关联。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理**。
 - 2 在左侧窗格中，右键单击您希望删除其关联的座席，然后选择**取消分配用户**。
 - 3 在消息框中，单击**确定**。
-

为用户分配主管/报告座席组合

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213 页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建至少一个 CCMA 用户。

关于此任务

当您配置 CCMA 用户时，可以为用户分配一个或多个主管/报告座席组合，以使用户能够查看历史报告、实时显示以及联络中心管理中所有相应的座席。“用户属性”窗口“报告座席”选项卡中的每个姓名表示基于每台服务器的一位主管及其所有报告座席。因此，当您将主管的姓名与 CCMA 用户相链接时，将自动允许此用户查看该主管的所有报告座席。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理员**。
- 2 在左侧窗格中，单击您要为其分配主管/报告座席组合的用户。
- 3 在用户属性窗口中，单击**分区**标题。
- 4 清除**跨所有服务器的完整数据**复选框。
- 5 单击**标准和报告座席**标题。
- 6 在**标准和报告座席**区域，为每个服务器选择以下选项之一：
 - 无数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的任何数据，请选择此选项。
 - 所有数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的所有配置数据，请选择此选项。
 - 配置 - 如果您希望指定用户可看到的数据，请选择此选项，然后继续执行下一步。
- 7 如果您为至少一个服务器选择了**配置**选项，请从**配置服务器**列表选择一个服务器。
- 8 在标准页面上，选择一个或多个以下标准分区：
 - 所有座席和主管
 - 所有应用程序
 - 所有 CDN（路由入口）
 - 所有用户定义的报告组
 - 所有 DNIS
 - 所有脚本变量
 - 所有技能组

- 标准座席绩效报告
- 标准 Call-by-Call 报告
- 标准配置报告
- 标准联系摘要报告（如果适用于服务器）
- 标准网络报告（如果适用于服务器）
- 其他标准报告
- 标准外拨报告
- 标准多媒体报告
- 标准预测外拨报告（如果适用于服务器）

 **重要提示：**

只有联络中心管理、实时报告、历史报告和脚本适用于分区。

- 9 要向报告座席授予访问权限或向其他主管的报告座席授予访问权限，请单击**报告座席**选项卡。
“报告座席”页面将列出选定服务器上配置的所有主管。每个主管姓名表示该主管及其所有报告座席。
- 10 在报告座席页面中的每个组件下，选择希望用户对其具有访问权限的主管。
或
要对“联络中心管理”、“实时报告”、“历史报告”或“脚本”选择所有主管，请分别选择 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**脚本**复选框。
- 11 单击**提交**保存更改。

配置主管或主管/座席

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 访问和分区管理](#) 在第 213页上。
- 打开“访问和分区管理”组件。
- 创建任何所需的访问类别。请参阅[创建访问类别](#) 在第 217页上。
- 创建任何所需的用户定义的分区。请参阅[创建用户定义的分区](#) 在第 239页上。
- 如果您授予主管或主管/座席对联络中心管理的基本访问权限，则您还必须为用户分配包含至少 **CCM**、技能组分配或座席到主管分配访问权限之一的访问类别。如果您没有为用户分配此种访问类别，则用户在联络中心管理中看不到任何内容。如果用户的分区不包含任何座席或技能组，则用户在联络中心管理中看不到任何数据。

关于此任务

当您在联络中心管理中创建主管和主管/座席，并且为他们提供了使用 CCMA 的 CCMA 用户 ID 和密码时，他们的用户配置文件会自动显示在“访问和分区管理”的“用户”文件夹中。（除了是联络中心用户之外，他们也是 CCMA 用户。）要正确配置这些用户，您必须打开他们的配置文件，为他们提供对需要使用的 CCMA 组件的基本访问权限。

当您配置这些 CCMA 用户时，您可以为他们分配以下各项：

- 主管/报告座席组合 - 使用户能够自动看到其所有报告座席或另一位主管的所有报告座席。在“用户属性”窗口的“报告座席”选项卡中，单击相应主管姓名旁边的复选框。
- 访问类别 - 您必须配置用户在联络中心管理中工作需要的访问类别，然后将其分配给用户。
- 分区 - 在“用户属性”窗口中，为用户分配包含用户需要查看的数据的相应分区。您可以分配标准分区、用户定义分区或完整数据访问权限的组合。

过程

- 1 在菜单中，选择**查看/编辑 > 用户管理**。
- 2 在左侧窗格中，选择在联络中心管理中创建的用户。
- 3 在用户属性窗口中，单击**启动板选项**标题。该标题会展开以显示应用程序列表。
- 4 在**启动板选项**区域中，选中用户可访问的以下每个组件的复选框：
 - 访问和分区管理
 - 实时报告
 - 历史报告
 - 配置
 - 联络中心管理
 - 脚本
 - 紧急帮助
 - 审计追踪
 - 外拨
 - 多媒体
 - 呼叫记录和质量监控
- 5 在**访问类别**区域，选中要分配给用户的每个访问类别的复选框。
- 6 单击**分区**标题以将分区分配给用户。
- 7 要授予用户对跨所有服务器的所有数据的完全访问权限，请选中**跨所有服务器的完整数据**复选框，然后直接继续执行[步骤 18](#) 在第 263 页上。
- 8 要细分用户可查看的数据，请清除**跨所有服务器的完整数据**复选框。
- 9 要为用户分配对特定服务器上数据、标准分区、或主管/报告座席组合的访问权限，请单击**标准和报告座席**标题，然后继续执行[步骤 10](#) 在第 262 页上。

- 10 要分配用户定义的分区，请单击**用户定义**标题，然后继续。
- 11 在**标准和报告座席**区域，为每个服务器选择以下选项之一：
 - 无数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的任何数据，请选择此选项。
 - 所有数据 - 如果不希望用户看到此服务器上的所有配置数据，请选择此选项。
 - 配置 - 如果您希望指定用户可看到的数据，请选择此选项，然后继续执行下一步。
- 12 如果您为至少一个服务器选择了**配置**选项，请从**配置服务器**列表选择一个服务器。
- 13 在标准页面上，选择一个或多个以下标准分区：
 - 所有座席和主管
 - 所有应用程序
 - 所有 CDN（路由入口）
 - 所有用户定义的报告组
 - 所有 DNIS
 - 所有脚本变量
 - 所有技能组
 - 标准座席绩效报告
 - 标准 Call-by-Call 报告
 - 标准配置报告
 - 标准联系摘要报告（如果适用于服务器）
 - 标准网络报告（如果适用于服务器）
 - 其他标准报告
 - 标准外拨报告
 - 标准多媒体报告
 - 标准预测外拨报告（如果适用于服务器）

 **重要提示：**

只有联络中心管理、实时报告、历史报告和脚本适用于分区。

- 14 要向报告座席授予访问权限或向其他主管的报告座席授予访问权限，请单击**报告座席**选项卡。

“报告座席”页面将列出选定服务器上配置的所有主管。每个主管姓名表示该主管及其所有报告座席。
- 15 在报告座席页面中的每个组件下，选择希望用户对其具有访问权限的主管。
或

要对“联络中心管理”、“实时报告”、“历史报告”或“脚本”选择所有主管，请分别选择 **CCM**、**RTR**、**HR** 复选框。

16 要分配另一个服务器中的标准分区和报告座席，请重复[步骤 12](#)在第 262页上到[步骤 15](#)在第 262页上。

17 要为用户分配用户定义的分区，请单击**用户定义**标题。
该标题将展开以显示跨所有服务器配置的用户定义的分区列表。

18 选择每个组件要分配给用户的每个分区。

或

要为联络中心管理、实时报告或历史报告选择所有用户定义的分区，请分别选择 **CCM**、**RTR** 或 **HR** 复选框。

19 单击**提交**保存更改。

第46章：紧急帮助

使用紧急帮助监控服务器中配置的座席是否需要您的帮助。您可以同时打开拥有访问权限的每台服务器的紧急帮助显示。您可以将显示在桌面上保持打开状态，也可以最小化显示以继续在 CCMA 中工作。当座席按下紧急按键时，您桌面上相应服务器的最小化紧急帮助显示将自动打开。

对于按下紧急按键的每位座席，紧急帮助显示中将显示一行数据。显示将显示关于该座席的信息，包括座席姓名、位置以及该座席按下紧急按键的时间。

当需要来自主管的帮助时（例如，如果呼叫者辱骂），座席可按下紧急按键。

导航

- [启动紧急帮助显示](#) 在第 265 页上
- [打印紧急帮助显示](#) 在第 266 页上
- [导出紧急帮助显示](#) 在第 266 页上
- [查看导出的紧急帮助显示](#) 在第 267 页上
- [删除导出的紧急帮助显示](#) 在第 267 页上

启动紧急帮助显示

先决条件

确保您拥有用来访问紧急帮助的 CCMA 用户名和密码。

关于此任务

启动您所选择的服务器的紧急帮助显示，从而监控该服务器中配置的座席是否需要您的帮助。您可以同时打开拥有访问权限的每台服务器的紧急帮助显示。您可以将显示在桌面上保持打开状态，也可以最小化显示以继续在 CCMA 中工作。当座席按下紧急按键时，您桌面上相应服务器的最小化紧急帮助显示将自动打开。

过程

- 1 登录到 CCMA。
 - 2 在“启动板”中，单击**紧急帮助**。
 - 3 在左侧窗格中，选择要在其中监控座席的服务器。
此时将显示紧急帮助显示。
-

打印紧急帮助显示

先决条件

登录到紧急帮助。请参阅[启动紧急帮助显示](#) 在第 265页上。

关于此任务

完成此操作步骤以打印紧急帮助显示。

过程

在**紧急帮助**显示中，单击**打印**。

导出紧急帮助显示

先决条件

登录到紧急帮助。请参阅[启动紧急帮助显示](#) 在第 265页上。

关于此任务

您可以将紧急帮助显示的快照导出到应用程序服务器中以供将来参考。系统将快照数据保存为 HTML 文件，其名称包含您的用户名，前缀与您导出的显示类型以及导出数据时的日期和时间相关。

过程

- 1 在**紧急帮助**显示中，单击**导出**。
此时将显示消息框，通知您导出的 HTML 文件名。
 - 2 要查看导出的显示，请单击**查看**。
-

查看导出的紧急帮助显示

先决条件

登录到紧急帮助。请参阅[启动紧急帮助显示](#) 在第 265页上。

关于此任务

查看导出的紧急帮助显示，以查看您作为 HTML 文件导出到 CCMA 服务器的紧急帮助显示快照。

过程

- 1 在**紧急帮助显示**中，选择**显示 > 管理导出的显示**。
 - 2 在导出的显示对话框中，从 HTML 文件列表中，单击要查看的文件。
紧急帮助显示的快照将在新的 Internet Explorer 窗口中打开。
-

删除导出的紧急帮助显示

先决条件

登录到紧急帮助。请参阅[启动紧急帮助显示](#) 在第 265页上。

关于此任务

您可以从 CCMA 服务器删除导出为 HTML 文件的紧急帮助显示。

过程

- 1 在菜单中，选择**显示 > 管理导出的显示**。
 - 2 在**导出的显示**区域，从 HTML 文件列表中，选中要删除的每个文件的复选框。
 - 3 单击**删除**以将选定文件从 CCMA 服务器中删除。
-

紧急帮助

第47章：外拨配置

Outbound Campaign Manager Tool 用于创建、修改和监控外拨活动。您可以配置最多 500 个外拨活动，每个活动中 20,000 个联系。最多可以有 100 个处于活动状态的活动。

Avaya 建议您将活动中的总联系数限制为 1,000,000。

外拨操作步骤的先决条件

- 在 CCMA 的“配置”组件中配置 Contact Center Multimedia 服务器。有关详情，请参阅[添加服务器](#) 在第 21 页上。
- 在您用来配置外拨活动的计算机上安装 Microsoft .Net Framework v3.5。有关详情，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 安装* (NN44400-311)。
- 使用 CCMA 在“访问和分区管理”中为用户分配外拨组件的基本访问权限。有关详情，请参阅[创建 联络中心 Manager Administration 用户](#) 在第 246 页上。

导航

- [登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上
- [定义活动设置](#) 在第 271 页上
- [添加时区](#) 在第 278 页上
- [更新时区](#) 在第 279 页上
- [删除时区](#) 在第 280 页上
- [从文本文件导入呼叫数据](#) 在第 280 页上
- [从 ODBC 数据库导入呼叫数据](#) 在第 282 页上
- [从现有活动导入呼叫数据](#) 在第 283 页上
- [手动添加呼叫数据](#) 在第 284 页上
- [验证电话号码或代码](#) 在第 285 页上
- [插入文本](#) 在第 285 页上
- [删除文本](#) 在第 286 页上

- [替换文本](#) 在第 287页上
- [拆分电话号码](#) 在第 288页上
- [添加区号和国际代码](#) 在第 289页上
- [检查字段的长度](#) 在第 290页上
- [检查字母字符](#) 在第 291页上
- [检查重复的呼叫数据](#) 在第 292页上
- [检查客户匹配](#) 在第 293页上
- [比较呼叫数据与“请勿呼叫”列表](#) 在第 294页上
- [打印新活动的摘要](#) 在第 296页上
- [激活活动](#) 在第 296页上
- [将呼叫数据添加到现有活动](#) 在第 297页上
- [更改活动设置](#) 在第 298页上
- [暂停活动](#) 在第 299页上
- [取消活动](#) 在第 300页上
- [重新开始活动](#) 在第 300页上
- [打印现有活动的摘要](#) 在第 302页上
- [监控活动进度和结果](#) 在第 301页上
- [创建新的座席脚本](#) 在第 302页上
- [从现有脚本创建座席脚本](#) 在第 304页上
- [添加处理代码](#) 在第 305页上
- [更新处理代码](#) 在第 307页上
- [删除处理代码](#) 在第 307页上
- [在导出的数据中包括 UTF-8 字符](#) 在第 308页上
- [导出手动输入的呼叫数据](#) 在第 308页上
- [导出活动摘要数据](#) 在第 309页上
- [导出活动呼叫数据](#) 在第 310页上

登录到 CCMA 进行外拨

先决条件

- 安装 CCMA 服务器。请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 安装* (NN44400-311)。
- 调试 CCMA，请参阅 *Avaya Aura® Contact Center 调试* (NN44400-312)。

- 确保您的联络中心已获从事外拨活动的许可。
- 确保您拥有 CCMA 用户名和密码。

关于此任务

在 CCMA 中打开 Outbound Campaign Management Tool，以配置、监控和维护外拨联系活动。

过程

- 1 启动 Internet Explorer。
- 2 在地址框中，键入 CCMA 服务器的 URL。默认 URL 为 `http://<服务器名称>`；`<服务器名称>` 是 CCMA 服务器的计算机名称。
如果您的站点没有使用 Internet 信息服务 (IIS) 的默认端口，CCMA 服务器的 URL 为 `http://<服务器名称>:<端口>`；`<端口>` 是 IIS 中 CCMA 站点的端口（例如，`http://ccma:81`）。

重要提示：

不要在“地址”框中键入 IP 地址。使用 IP 地址会导致“脚本”、“历史报告”、“配置”、“联络中心管理”和“访问和分区管理”出现问题。

- 3 在用户 ID 框中，键入您的用户 ID。
- 4 在密码框中，键入您的密码。
- 5 单击登录。
- 6 单击外拨。
- 7 在左侧窗格中，选择 Contact Center Multimedia 服务器。

定义活动设置

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。

关于此任务

定义活动设置，这是创建外拨活动的第一步。您必须定义以下设置：

- 活动名称
- 活动开始日期和时间
- 呼叫优先级

- 每天开始和结束时间（如果需要遵守当地法律）
- 处理代码

以下设置可选：

- 活动描述
- 座席脚本
- 拨号程序设置
- 自定义字段
- 活动结束日期和时间
- 呼叫队列速率

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
- 2 在**活动设置**选项卡中，单击**开始配置新活动**。
- 3 选择**创建新活动**。
- 4 在**活动详细信息**下，键入活动的名称和描述（可选）。
- 5 在**活动开始日期和时间**下，选择**立即开始**或**开始时间**。

重要提示：

活动计划程序间隔会影响实际的活动开始日期和时间。例如，如果活动开始时间为上午 9:00 而活动计划程序间隔为一分钟，第一个联系排队到联络中心管理服务器之前可能为上午 9:01。

- 6 如果您选择**开始时间**以在稍后的日期开始该活动，请选择开始日期和时间。
- 7 在**呼叫优先级**列表中，选择从 1 到 6 的优先级，其中 1 为最高优先级。
选择外拨活动的优先级时，请考虑接入呼叫的优先级。在大多数联络中心内，呼入的语音呼叫通常比外拨呼叫的优先级高。
- 8 在 **Agent Desktop 脚本**下，选择脚本。如果您选择**无**，将不会向处理此活动中外拨呼叫的座席提供脚本。
如果您要保存活动的座席脚本结果，必须使用“保存座席脚本”选项“是”创建处理代码，并且必须指示座席使用联系关闭时保存座席脚本答复的处理代码。
系统处理代码“已完成”将保存座席脚本答复。
- 9 要显示可选的字段，请单击**其他选项**。要再次隐藏可选的字段，请再次单击**其他选项**。
- 10 选择拨号程序选项：
 - 如果想要座席拨打该号码，请选择**手动座席拨号（预览）**。
 - 如果想要为座席自动拨打该呼叫，请选择**立即自动拨号（渐进式）**。

- 如果想要在座席检查联系详细信息后拨打该呼叫，请选择**自动拨号间隔（秒）**，然后指定秒数以留出座席检查信息的时间。
- 11 单击**启用最短拨号时间**。如果您启用了“最短拨号超时”，电话将响铃指定的时间。您可以设置介于 1 到 180 秒之间的时间。
“最短拨号时间”设置可阻止座席进行呼叫后立即挂机。
 - 12 如果座席需要拨打一个号码以访问外拨呼叫的外部线路，请在**中继访问代码框**中，键入数字或 ASCII 字符。
 - 13（可选）添加自定义字段。使用自定义字段可以映射导入呼叫数据中无法映射到标准字段的信息，或提供 **Agent Desktop** 中可编辑的字段以便座席能够收集来自客户的其他信息（例如，客户的出生日期）。
要添加自定义字段，请在**自定义字段区域**中单击**添加**。
在插入自定义字段对话框中，键入自定义字段名称，然后单击**插入**。
 - 14 要指定活动的结束日期，请单击**启用**，然后选择日期和时间。
 - 15 要指定活动拨号小时，您可以选择**任何时间、本地 - 仅当前时区或使用客户时区**。如果要考虑所有客户的时区，请选择**使用客户时区**。
有关“使用客户时区”选项的详情，请参阅[使用时区的示例](#)在第 274 页上。
 - 16 从可用**处理代码**列表中，选择此活动结束时对座席可用的代码。

操作步骤 - 工作帮助：使用时区

在活动中选择“使用客户时区”选项后，“时区”选项卡会显示在“呼叫设置”区域。在“时区”选项卡中，通过选中“使用时区”复选框，您可以检查哪些呼叫链接到哪些时区。可能出现三种结果：

- 匹配
- 部分匹配
- 找不到匹配项

在您的时区列表中找到了国际代码和区号时，结果为匹配。

找到了国际代码但未找到区号时，结果为部分匹配。例如，爱尔兰的国际代码为 353，都柏林的区号为 1。如果您创建针对爱尔兰的外拨活动，如果不想填入每一个可能的区号，对 353 的部分匹配可将联系放入为区号找到的第一个时区。

当国际代码和区号都找不到时，结果为不匹配。在此情况下，联系的时区被认为是 **Contact Center Multimedia** 服务器时区。

导致部分匹配或不匹配的所有联系都会在网格中突出显示。尽管有这些警告，您仍可以创建活动。

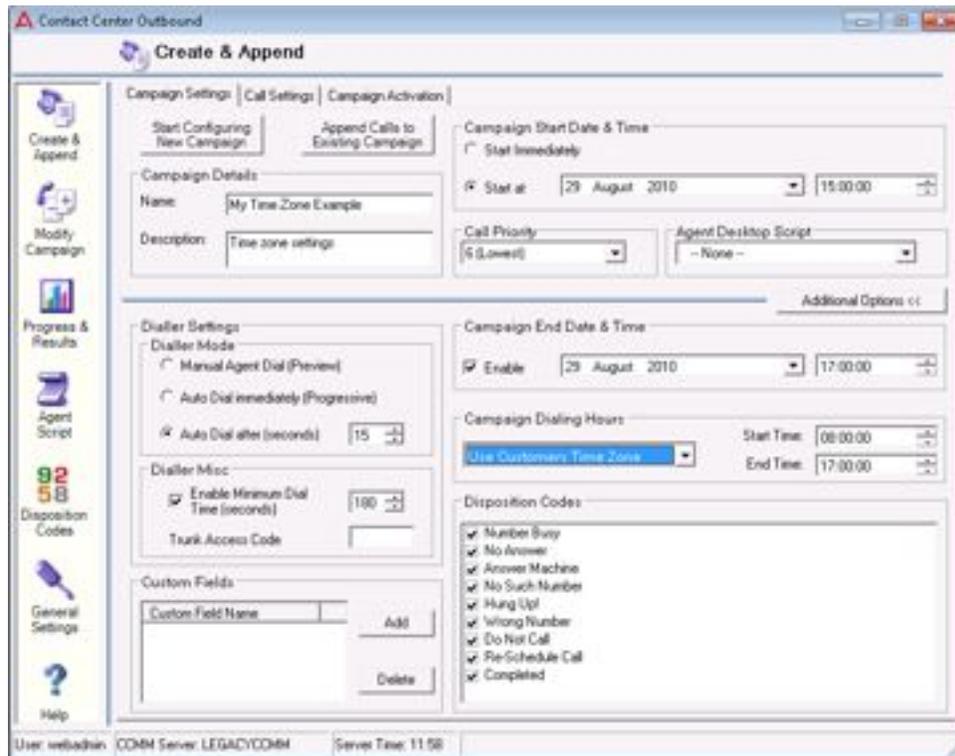
使用时区的示例

关于此任务

此示例通过从文本文件导入联系人创建为时区配置的活动。

过程

- 1 登录到 CCMA，启动 Outbound Campaign Management Tool。
- 2 单击**创建和附加**。
- 3 在**名称**框中，为活动键入唯一的名称（例如 My_Time_Zone_Camp）。
- 4 单击**其他选项**。
- 5 在**活动拨号时段**区域，从列表中选择**使用客户时区**。
完成第 2 步到第 5 步后，Outbound Campaign Management Tool 显示与下图类似。



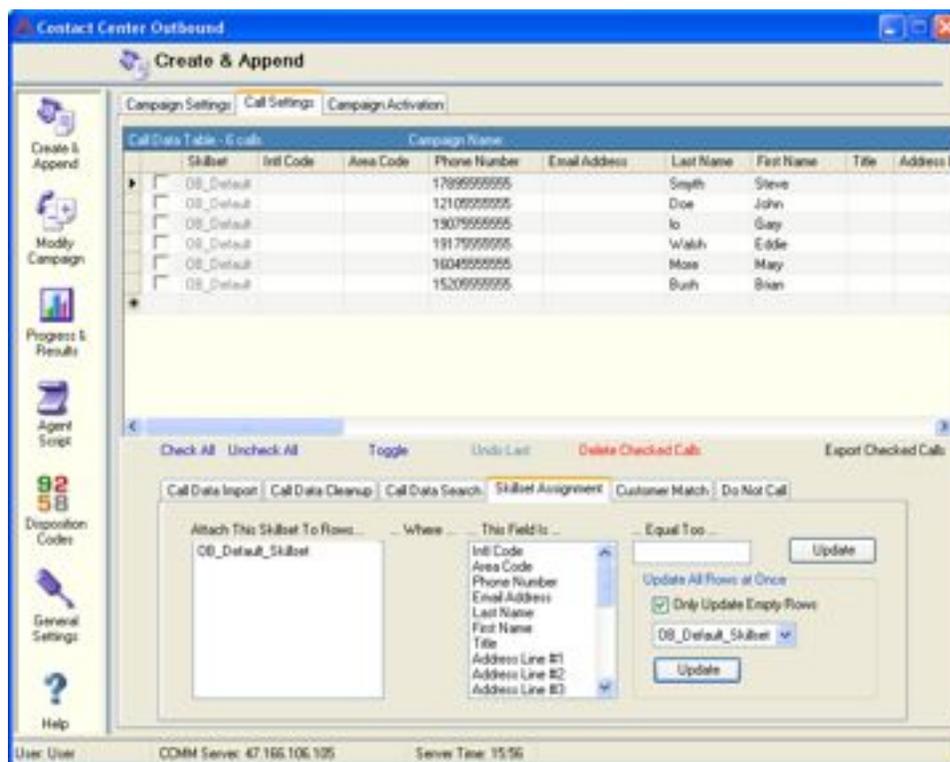
- 6 根据需要配置其余活动设置，然后单击**呼叫设置**选项卡。
- 7 在**呼叫数据导入**选项卡上，单击**导入呼叫数据**。
- 8 在**选择导入类型**对话框中，选择**从文本文件导入**。
- 9 单击**下一步**。
- 10 单击**浏览**，导航到您的联系人列表文本文件。

在此示例中，我们使用以下联系人：

Steve	Smyth	17895555555
John	Doe	12105555555
Gary	lo	19075555555
Eddy	Walsh	19175555555
Mary	更多	16045555555
Brian	Bush	15205555555

- 11 单击下一步。
- 12 在字段分隔符区域，选择制表符。
- 13 单击下一步。
- 14 通过将字段 1 拖到名字左侧的空白区，将**字段 1**映射到**名字**。
- 15 将**字段 2**映射到**姓氏**。
- 16 将**字段 3**映射到**电话号码**。
- 17 单击**完成**。

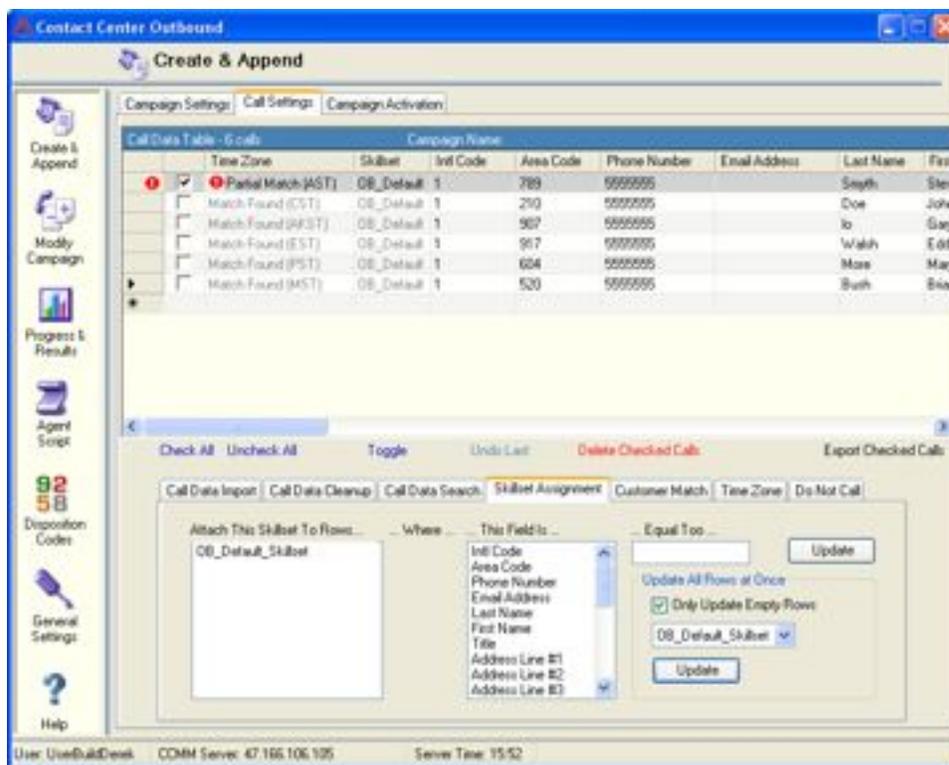
完成第 17 步后，Outbound Campaign Management Tool 显示与下图类似。



- 18 要将电话号码拆分成国际代码和区号，请单击**呼叫数据清除**选项卡。

- 19 单击**拆分电话号码**选项卡。
- 20 在**将字段拆分为**中，选择**国际 代码**。
- 21 从**要拆分的位数**列表中，选择**1**。
- 22 单击**拆分电话号码**。
- 23 在 **OCMT 呼叫清除**消息框中，单击**继续**。
此时会从“电话号码”字段中删除国际代码，将其显示在“国际代码”字段中。
- 24 在**将字段拆分为**中，选择**区号**。
- 25 从**要拆分的位数**列表中，选择**3**。
- 26 单击**拆分电话号码**。
- 27 在 **OCMT 呼叫清除**消息框中，单击**继续**。
此时会从“电话号码”字段中删除区号，将其显示在“区号”字段中。
- 28 单击**技能组分配**选项卡。
- 29 从**将此技能组附加到行**列表中，选择 **OB_Default_Skillset**。
- 30 从**..此字段..** 列表中，选择**国际代码**。
- 31 在**..到..** 字段中，输入**1**。
- 32 单击**更新**。
- 33 单击**时区**选项卡。
- 34 选中**使用时区**复选框。
此时将显示消息框，指明有一个呼叫处于警告状态。此警告作为部分匹配在呼叫数据表中突出显示。您可以为此区号添加新时区或接受部分匹配。在此示例中，接受部分匹配。

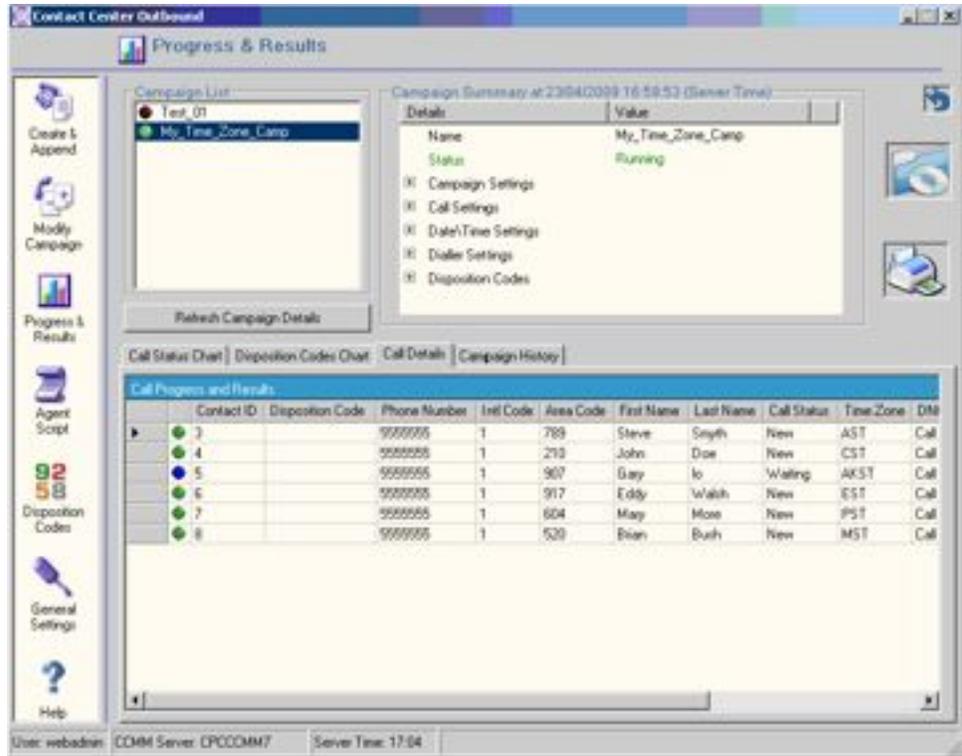
Outbound Campaign Management Tool 显示与下图类似。



如果您的联系人列表没有国际代码，您可以使用“时区”选项卡上的“国际代码”功能快速填充整个数据网格。

- 35 单击**活动激活**选项卡。
- 36 在“活动摘要”中，确保时区设置为已启用。
- 37 单击**创建活动**。
此时将显示消息框，指明没有为活动配置任何座席脚本。
- 38 单击**是**。
此时将显示消息框，确认活动已成功创建。
- 39 单击**确定**。
- 40 要查看您的活动，请单击**进度和结果**。
- 41 在**活动列表**区域，选择 **My_Time_Zone_Camp**。
- 42 单击**呼叫详细信息**选项卡。
您会注意到不是所有联系人都在运行。当前处于等待状态的联系人就是那些时区不在每日开始时间和结束时间（9:00 到 18:00）之内的联系人。您也可以在“时区”列下确认每个联系人的时区。

Outbound Campaign Management Tool 显示与下图类似。



添加时区

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。

关于此任务

默认情况下，Outbound Campaign Management Tool 中配置了时区列表，但默认时区只包括常见的国家/地区。您可以在时区列表中创建自己的条目以确保在各时区的适当时间进行外拨呼叫。

重要提示:

如果一个位置有多个“区号”，您必须为每个区号在时区列表中创建一个新条目。

过程

- 1 在 OCMT 工具栏中，单击**常规设置**。
- 2 单击**时区**选项卡。

- 3 查看预定义设置的列表，以了解是否存在所需的时区设置。默认时区设置包括用于欧洲和北美的那些设置。
 - 4 如果没有配置时区，请单击**插入**。
 - 5 在**位置名称**框中，键入您时区的城镇或城市名称。
 - 6 在**国际代码**框中，键入用于拨出该国家/地区的号码。
 - 7 在**区号**框中，键入您所在位置号码的区号。
 - 8 在**时区**框中，选择该位置的时区。当您将鼠标悬停在可能的时区列表上时，缩写将展开。
 - 9 单击**插入**。
-

更新时区

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。

关于此任务

更新时区，以更改位置名称、国际代码、区号或时区。

过程

- 1 在 **OCMT** 工具栏中，单击**常规设置**。
 - 2 单击**时区**选项卡。
 - 3 在该表中，选择您要更新的时区。
 - 4 单击**更新**。
 - 5 在**更新时区**对话框中，进行所需的更改。
 - 6 单击**更新**。
-

删除时区

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270页上。
- 打开外拨组件。

关于此任务

删除不再需要的时区，以将其从系统中删除。

过程

- 1 在 OCMT 工具栏中，单击**常规设置**。
 - 2 单击**时区**选项卡。
 - 3 在该表中，选择您要删除的时区。
 - 4 单击**删除**。
 - 5 在消息框中，确认删除，然后单击**是**。
-

从文本文件导入呼叫数据

先决条件

- 在文本文件中准备呼叫数据。



重要提示:

确保您为导入准备的数据不包含违反法律要求的信息，如国家或国际“请勿呼叫”登记表中的号码。

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271页上。

关于此任务

从文本文件数据库将呼叫数据导入新的外拨活动，以节省时间，防止数据录入错误。您也可以手动添加呼叫数据。

您还可以从以下来源之一导入呼叫数据：

- **ODBC 数据库**（开放式数据库连接）- 数据库可以是用户或系统 DSN 或者来自文件 DSN 存储目录的文件 DSN。注意：可能需要用户名和密码。请参阅[从 ODBC 数据库导入呼叫数据](#) 在第 282 页上。
- **现有活动** - 您可以从任何现有活动导入呼叫数据。请参阅[从现有活动导入呼叫数据](#) 在第 283 页上。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。
- 3 在**呼叫设置**页面的底部，单击**呼叫数据导入**选项卡。
- 4 单击**导入呼叫数据**。
如果呼叫数据已包含数据，此时将显示确认消息。
- 5 要替换多媒体数据库中的信息，请选择**使用新客户数据覆盖现有客户数据**选项。
- 6 在选择导入类型窗口中，选择**从文本文件导入**选项。
- 7 单击**下一步**。
- 8 单击**浏览**以导航到相应目录。
- 9 选择文件，然后单击**打开**。
- 10 单击**下一步**。
- 11 要选择字段在源文件中的分隔方式，请单击“制表符”、“空格”或“字符”。默认字符为逗号。
- 12 要从源文件只导入选择的记录，请单击**启用记录选择**复选框，然后选择要导入的记录范围的开始和结束。
- 13 如果源文件的第一行包含列标题，请选中该复选框。
- 14 单击**下一步**。
- 15 在**文件源字段**框中，单击第一个字段名称。
- 16 将该名称拖动到 **OCMT** 字段表相应行中的**映射**列。
- 17 要查看 1 号字段中包含哪些数据，请参阅**映射结果表**。
- 18 检查所有文件源字段的映射。

重要提示：

如果区号和/或国际代码与电话号码位于源文件中的相同字段，将该字段映射到“OCMT 字段中的电话号码”。您可以在“呼叫设置”窗口中将该号码拆分为国际代码、区号和电话号码。

- 19 查看**映射结果表**。

- 20 要删除映射，请选择 **OCMT 字段**表中的映射列，然后单击**清除映射**。
- 21 如果满意该映射，请单击**完成**。

从 ODBC 数据库导入呼叫数据

先决条件

- 在 ODBC 数据库中准备呼叫数据。

重要提示:

确保您为导入准备的数据不包含违反法律要求的信息，如国家或国际“请勿呼叫”登记表中的号码。

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。

关于此任务

从 ODBC 数据库将呼叫数据导入新的外拨活动，以节省时间，防止数据录入错误。您也可以改为手动添加呼叫数据，或者在导入呼叫数据后手动添加。

还可以从以下来源之一导入呼叫数据：

- 文本文件 - 文本文件中的数据字段可以是任何顺序；但整个文件中的顺序和分隔符必须一致。请参阅[从文本文件导入呼叫数据](#) 在第 280 页上。
- 现有活动 - 您可以从任何现有活动导入呼叫数据。请参阅[从现有活动导入呼叫数据](#) 在第 283 页上。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。
- 3 在呼叫设置页面的底部，单击**呼叫数据导入**选项卡。
- 4 单击**导入呼叫数据**。
如果呼叫数据已包含数据，此时将显示确认消息。
- 5 要替换多媒体数据库中的信息，请选择**使用新客户数据覆盖现有客户数据**选项。
- 6 在选择导入类型窗口中，选择从 **ODBC 导入**选项。
- 7 单击**下一步**。
- 8 要选择 **ODBC 系统 DSN**，请从列表中选择 ODBC 系统 DSN。

- 9 要选择 **ODBC 用户 DSN**，请从列表中选择 ODBC 用户 DSN。
- 10 要选择 **ODBC 文件 DSN**，请单击**浏览**，然后导航到 DSN 文件的位置。
- 11 选择 DSN 文件，然后单击**保存**。
- 12 如果 ODBC 源需要登录 ID，请在**登录信息**部分中，键入用户名和密码。
- 13 单击**下一步**。
- 14 单击要从中导入的表名称或视图名称。
- 15 单击**下一步**。
- 16 在**数据源表列**框中，单击第一个列名。
- 17 将该列名拖动到 **OCMT 字段**表相应行中的**映射列**。
- 18 检查所有**数据源表列**的数据源表列映射。
- 19 如果区号和/或国际代码与电话号码位于源数据库表中的相同字段，将该字段映射到字段中的**电话号码**。
您可以使用“呼叫设置”窗口将该号码拆分为国际代码、区号和电话号码。
- 20 要删除映射，请选择 **OCMT 字段**表中的映射列，然后单击**清除映射**。
- 21 要从源文件中只导入选择的记录，请单击**选择范围**复选框，然后选择要导入的记录范围的开始和结束。
如果开始记录与结束记录相同，将导入该记录（至少一个）中的数据。
- 22 如果满意该映射，请单击**完成**。

从现有活动导入呼叫数据

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。

关于此任务

从现有活动将呼叫数据导入新的外拨活动，以节省时间，防止数据录入错误。您也可以手动添加呼叫数据。请参阅[手动添加呼叫数据](#) 在第 284 页上。

Avaya 建议您确保新活动使用的自定义字段与从中导入呼叫数据的活动相同。为确保这一点，请单击“开始配置新活动”，并选择“使用以前的活动设置创建”，然后选择以前的活动。此时将显示可用活动列表。选择您要从中导入联系的活动，然后单击“确定”。

过程

- 1 单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 在呼叫设置页面的底部，单击**呼叫数据导入**选项卡。
 - 4 单击**导入呼叫数据**。
如果呼叫数据已包含数据，此时将显示确认消息。
 - 5 要替换多媒体数据库中的信息，请选择“使用新客户数据覆盖现有客户数据”选项。
 - 6 在选择导入类型窗口中，请选择**从现有活动创建**选项。
 - 7 单击**下一步**。
 - 8 从列表中，选择相应的活动。
 - 9 单击**下一步**。
 - 10 要导入所有呼叫，请选择**导入所有呼叫**选项。
 - 11 要筛选要导入的呼叫，请选择**筛选呼叫**选项。
 - 12 在**呼叫筛选器**列表中，选中用来确定要导入的呼叫的每个处理代码的复选框。
 - 13 单击**完成**。
-

手动添加呼叫数据

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。

关于此任务

没有数据可导入时，手动添加呼叫数据，向外拨活动的呼叫记录中添加信息。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 单击**呼叫数据表**中的第一个空行。
 - 4 在相应的字段中键入客户信息。
-

验证电话号码或代码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 使用导入方法添加呼叫数据，或者手动添加呼叫数据。

关于此任务

验证电话号码或代码，确保“电话号码”、“区号”和“国际代码”列仅包含数字和空格。您必须确保没有非数字字符，如连字号或括号。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 单击**呼叫数据清除**。
 - 4 在**呼叫数据清除**页面中，单击**验证呼叫数据**。
“呼叫验证”窗口将报告验证失败的呼叫数并提供删除或查看这些呼叫的选项。
 - 5 要查看和修正数据，请单击**查看**。
无效的呼叫会在表中突出显示。
 - 6 要删除所有无效的呼叫，请单击**删除**。
-

插入文本

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

将文本插入到呼叫数据中，用来替换或更改外拨活动的客户数据。您可以附加、预挂起或替换现有文本。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 单击**呼叫数据清除**。
 - 4 单击**插入文本**选项卡。
 - 5 选择文本更改选项之一：覆盖、预挂起或附加。
 - 6 在**要添加的文本**框中，键入您要在字段中附加、预挂起或替换的文本。
 - 7 从**选择字段**列表中，请选择要更改或替换文本的列。
 - 8 要在该表的所有行中搜索并替换文本，请单击**所有呼叫**。
 - 9 要仅在该表选定的行中搜索并替换文本，请选择特定的行，然后单击**选定的呼叫**。
 - 10 单击**插入文本**。
 - 11 单击**继续**以确认您要添加选定的文本。
 - 12 单击**确定**。
-

操作步骤 - 工作帮助

值	变量
覆盖	替换字段的当前内容。
预挂起	将文本添加到字段中当前文本的开头。
附加	将文本添加到字段中当前文本的结尾。
要添加的文本	键入您希望显示的文本。

删除文本

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

从呼叫数据表中删除不再有效的数据。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 在呼叫设置页面中，单击**呼叫数据清除**。
 - 4 单击**删除文本**选项卡。
 - 5 在**要删除的文本**框中，键入要搜索并删除的文本。
 - 6 要从选定列中删除所有文本，请单击**删除所有文本**。
 - 7 从**选择字段**列表中，选择要从中搜索并删除文本的列。
 - 8 从**出现**列表中，选择描述您要删除的内容的选项。
 - 9 要在该表的所有行中搜索并删除文本，请单击**所有呼叫**。
 - 10 要仅在该表选定的行中搜索并删除文本，请选择特定的行，然后单击**选定的呼叫**。
 - 11 单击**删除文本**。
 - 12 单击**继续**以确认您要删除选定的文本。
 - 13 单击**确定**。
-

替换文本

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

在呼叫数据表中的一个或多个位置将文本替换为修正后的信息。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。
- 3 单击**呼叫数据清除**。

- 4 单击**替换文本**选项卡。
 - 5 在**要替换的文本**框中，键入要搜索并替换的现有文本。
 - 6 在**替换为文本**框中，键入要替换的新文本。
 - 7 从**选择字段**列表中，选择要从中搜索并替换文本的列。
 - 8 要在该表的所有行中搜索并替换文本，请单击**所有呼叫**。
 - 9 要仅在该表选定的行中搜索并替换文本，请选择特定的行，然后单击**选定的呼叫**。
 - 10 单击**替换文本**。
 - 11 单击**继续**以确认您要替换选定的文本。
 - 12 单击**确定**。
-

拆分电话号码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

如果在导入的数据中，国际代码或区号与电话号码组合在一起，请拆分呼叫数据表中的电话号码。您必须确保呼叫数据表中的电话号码有效，方法是从电话号码开头删除指定数量的数字，然后将这些数字添加到选定的“国际代码”或“区号”列。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。
- 3 单击**呼叫数据清除**。
- 4 单击**拆分电话号码**选项卡。
- 5 从**将字段拆分为**列表中，选择**国际代码或区号**。
- 6 在**要拆分的位数**中，键入或选择要从**电话号码**中删除并添加到选定**代码**列的位数。
- 7 要在该表的所有行中拆分电话号码，请单击**所有呼叫**。
- 8 要仅在该表选定的行中拆分电话号码，请选择特定的行，然后单击**选定的呼叫**。
- 9 单击**拆分电话号码**。

- 10 单击**继续**以拆分电话号码。
 - 11 单击**确定**。
-

添加区号和国际代码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

如果导入的数据不包含区号和/或国际代码，请添加区号和国际代码，确保您的呼叫数据完整。您可以将相同代码同时添加到多行。

此操作将覆盖选定的列和行中的现有数据。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 在**呼叫设置**选项卡底部，单击**呼叫数据清除**。
 - 4 单击**插入文本**选项卡。
 - 5 选择**覆盖**。
 - 6 在**要添加的文本框**中，键入您要添加的国际代码或区号。
 - 7 在**选择字段**中，选择要在其中添加代码的**国际代码或区号**。
 - 8 要在该表的所有行中添加代码，请单击**所有呼叫**。
 - 9 要仅在该表选定的行中添加代码，请选择特定的行，然后单击**选定的呼叫**。
 - 10 单击**插入文本**。
-

检查字段的长度

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

检查呼叫数据表中的字段长度，以确定客户记录中字段的有效期。例如，您可以查看哪些记录包含了位数不正确的电话号码。当搜索结果显示后，您可以修正字段的内容，或删除记录。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 在呼叫设置选项卡中，单击**呼叫数据搜索**。
 - 4 单击**长度搜索**选项卡。
 - 5 从**选择字段**列表中，选择要搜索长度的列。
 - 6 在**运算框**中，选择要对您的搜索应用的算术运算：
 - 大于
 - 等于
 - 小于
 - 7 在**位数框**中，键入或选择该列中每个条目必须包含的位数。
 - 8 如果您想要长度检查忽略空格，请确保选中**忽略空格**复选框。
 - 9 要检查表中特定行的长度，请选择行，然后单击**选定的呼叫**。
 - 10 单击**搜索**。
匹配条件的呼叫数据将突出显示并移动到呼叫数据表的顶部。
 - 11 更改数据。
 - 12 要删除行，请单击**删除选中的呼叫**。
-

检查字母字符

先决条件

- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

检查字段中的特定字母字符或符号以修正数据，或者从外拨活动的呼叫数据表中删除整个记录。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 在呼叫设置页面中，单击**呼叫数据搜索**。
 - 4 单击**数值搜索**选项卡。
 - 5 从**选择字段**列表中，选择要执行数字检查的列。
 - 6 要对表的特定行执行数字检查，请选择行，然后单击**选定的呼叫**。
 - 7 单击**搜索**。
此时将突出显示选定列中包含非数字字符的行，并将这些行移动到该表顶部。
 - 8 更改数据。
 - 9 要删除行，请单击**删除选中的呼叫**。
-

检查值

先决条件

- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

检查呼叫数据表中包含特定值的字段（例如查找包含特定区号的记录），确保记录都有效。例如，您可以搜索电话号码不在本地区的记录。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**呼叫设置**选项卡。
 - 3 在呼叫设置页面中，单击**呼叫数据搜索**。
 - 4 单击**值搜索**选项卡。
 - 5 从**选择字段**列表中，选择要执行值搜索的列。
 - 6 在**运算框**中，选择所需条件的运算。
 - 等于
 - 不等于
 - 包括
 - 不包含
 - 7 在**选择值框**中，键入与运算以及您要查找的选定字段对应的信息。
 - 8 要对表的特定行执行长度检查，请选择行，然后单击**选定的呼叫**。
 - 9 单击**搜索**。
匹配条件的呼叫数据将突出显示并移动到呼叫数据表的顶部。
 - 10 更改数据。
 - 11 要删除行，请单击**删除选中的呼叫**。
-

检查重复的呼叫数据

先决条件

- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

在呼叫数据表的记录中检查所选字段的重复数据。您可以选择删除所有重复的记录，或在更改或删除这些记录之前进行查看。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。
- 3 在呼叫设置页面底部，单击**呼叫数据清除**。

- 4 单击**重复呼叫**。
- 5 在**选择字段**:列表中，选择用来搜索重复信息的字段。
- 6 单击**选择重复呼叫**。
如果找到了重复的记录，Outbound Campaign Management Tool 的“重复呼叫”对话框将询问您是否要删除或查看重复项。

 **重要提示：**

仅在“重复字段搜索”中所选择的记录中查找重复项。如果未选择所有字段，您可能看不到唯一的记录。

- 7 单击**查看**以查看重复呼叫。
重复呼叫会显示在表格顶部，突出显示每组重复呼叫的第二个（第三个或更多）。
- 8 单击**删除**以保留每个记录的单个副本，删除重复的记录。

检查客户匹配

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

检查客户匹配，以确定呼叫数据表中存在的客户是否与 Contact Center Multimedia 数据库中的客户记录匹配或接近匹配。客户匹配功能指示对 Multimedia 数据库中现有客户的接近匹配，以便创建外拨活动的管理员可以确定呼叫数据表中的信息是应该为其创建新记录的新客户还是现有客户。

例如，如果 Multimedia 数据库中存在 Mike Smith 091 12345，而呼叫数据表中为 Michael Smith 091 12345，当您运行客户匹配时，将向 Administrator 显示类似项。

如果选择了“启用部分匹配”，呼叫数据表与 Multimedia 数据库之间的类似项将基于电话号码的部分匹配显示。例如，如果呼叫表中包含 Michael Smith 12345，而 Multimedia 数据库中包含 Mike Smith 091 12345，部分匹配将突出显示该类似项。如果没有启用“部分匹配”，呼叫数据表中的条目将被视为新条目。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。

- 3 在**呼叫设置**选项卡底部，单击**客户匹配**选项卡。
- 4 要基于部分电话匹配比较信息，请选择**启用部分匹配**复选框。
- 5 单击**检查客户关联**。
所有具有匹配的电话号码，但其他字段中有差异的呼叫都将在呼叫数据表中突出显示。有一个复选框会显示在每行的“客户状态”列中。
- 6 要解决呼叫的冲突信息，请选中**客户状态**列中的复选框。
- 7 在客户匹配窗口中，将“活动客户详细信息”与“现有客户详细信息”进行比较。
- 8 选择是要将此记录作为新客户添加，还是使用现有客户信息。
- 9 单击**确定**。
- 10 查看所有冲突的呼叫数据。
- 11 单击**确定**。

操作步骤 - 工作帮助

变量	值
部分匹配	选择以基于部分电话匹配来比较信息。 条目可以与 Contact Center Multimedia 数据库中区号和国际代码不匹配的条目匹配。这使得 Contact Center Multimedia 数据库或呼叫数据表中的信息可以更新。

比较呼叫数据与“请勿呼叫”列表

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

将呼叫数据与 **Contact Center Multimedia** “请勿呼叫”列表作比较，确保您没有违反法律或错误呼叫了号码，如紧急号码。

Contact Center Multimedia 维护内部的“请勿呼叫”号码列表。此列表包含联络中心座席以前与客户联系后处理为“请勿呼叫”的号码。在导入新活动时，您必须根据内部的“请勿呼叫”列表来检查活动号码，从活动中删除“请勿呼叫”号码。

! **重要提示:**

内部的“请勿呼叫”列表与法定的“请勿呼叫”号码登记表不同，因此将呼叫数据导入到联络中心之前，您必须根据外部登记表检查呼叫数据。

如果您没有手动运行此检查，或没有删除突出显示的呼叫，呼叫将在 **Contact Center Multimedia** 中创建。不过，这些呼叫将立即关闭并且处理代码设置为“请勿呼叫”，从而确保不会将呼叫提交给座席。

处理为“请勿呼叫”的任何客户号码都将被标记为 **Contact Center Multimedia** “请勿呼叫”列表中的“请勿呼叫”(DNC) 号码。若要设置或清除任何所需号码的禁止状态，可使用 **Avaya Aura® Agent Desktop** 编辑与相关客户记录关联的电话号码。您可以使用 **Avaya Aura® Agent Desktop** 从“请勿呼叫”列表中清除号码或清除禁止状态。有关详情，请参阅 **Avaya Aura® Agent Desktop 用户指南 (NN44400-114)**。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。
- 3 在呼叫设置页面中，单击**请勿呼叫**选项卡。
- 4 单击**选择“请勿呼叫”号码**。将在呼叫数据表中显示每个呼叫的状态，并且突出显示状态为“不允许呼叫”的任何呼叫。
- 5 查看突出显示的呼叫并且（如果需要）将其从呼叫数据表中删除。

将技能组分配到外拨活动呼叫

先决条件

- 定义活动设置。请参阅[定义活动设置](#) 在第 271 页上。
- 确保您在呼叫数据表中有数据。

关于此任务

将技能组分配到外拨活动呼叫，以确定哪些座席组可处理该活动。您可以根据您在外拨呼叫数据中指定的值创建分配。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**呼叫设置**选项卡。

- 3 在呼叫设置页面中，单击**技能组分配**选项卡。
 - 4 从**将此技能组附加到行**列表中，选择您要将此活动中的呼叫分配到的技能组。
 - 5 从**..此字段..**列表中，选择您要用作将活动呼叫分配到技能组的条件的字段。
 - 6 在**..到..**字段中，输入您要活动呼叫与指定字段匹配以将其分配到技能组的值。
 - 7 单击**更新**。
 - 8 单击**继续**。
 - 9 单击**确定**。
-

打印新活动的摘要

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 完成外拨活动。

关于此任务

在完成活动设置的定义后，打印新活动的摘要，以记录当前活动的设置。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
 - 2 单击**活动激活**选项卡。
 - 3 单击**打印活动摘要**。
-

激活活动

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 完成外拨活动的配置。

关于此任务

激活活动以将呼叫数据和活动设置加载到 **Contact Center Multimedia** 数据库，使活动准备好在选定的日期开始。

在通过 **Outbound Campaign Management Tool** 验证了活动之后，您只能激活活动。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**活动激活**选项卡。
- 3 单击**创建活动**。
此时将显示一条消息确认活动已成功创建。
- 4 单击**确定**。

操作步骤 - 工作帮助

Outbound Campaign Management Tool 将对呼叫数据表执行验证。呼叫数据必须符合以下要求：

- 活动大小不得超过 20,000 个联系。
- 任何客户每个活动只能接收一个呼叫。
- 不允许基于确切电子邮件匹配或确切姓名以及电话号码（国际代码、区号和电话号码）的重复客户。
- 必填的电话号码字段必须只能包含数值和空格，并且不得超过 32 个字符。
- 区号必须只能包含数值和空格，并且不得超过 10 个字符。
- 国际代码字段必须只能包含数值和空格，并且不得超过 10 个字符。
- 名字字段不得超过 50 个字符。
- 姓氏字段不得超过 100 个字符。
- 如果包括电子邮件地址字段，必须有 @ 符号，并且地址不得超过 128 个字符。
- 所有其他呼叫数据表字段均不得超过 128 个字符。

将呼叫数据添加到现有活动

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。

- 了解如何手动添加呼叫数据，或从外部来源导入呼叫数据。
- 了解如何编辑外拨活动中的呼叫数据。
- 了解如何激活活动。请参阅[激活活动](#) 在第 296页上。

关于此任务

将呼叫数据添加到现有活动，向已经在进行中的活动添加新客户。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**创建和附加**。
- 2 在**活动设置**选项卡中，单击**将呼叫附加到现有活动**。
- 3 在**现有活动**框中，从列表中选择活动。
- 4 单击**确定**。
- 5 在**呼叫设置**选项卡中，添加或导入呼叫数据。
- 6 在您的活动中编辑新呼叫数据。
- 7 激活更改后的活动。

更改活动设置

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270页上。
- 打开外拨组件。
- 了解如何手动添加呼叫数据，或从外部来源导入呼叫数据。
- 了解如何编辑外拨活动中的呼叫数据。
- 了解如何激活活动。请参阅[激活活动](#) 在第 296页上。

关于此任务

更改活动设置，如开始及结束日期和时间、每天开始和结束时间、拨号程序设置、呼叫速率、座席脚本和处理代码，以修改现有活动。

您不能更改活动的其他设置，如座席技能组。

如果活动已开始，您不能更改开始日期和时间或座席脚本。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**修改活动**。
- 2 在**活动列表**框中，选择您要修改的活动。

- 3 要更改活动的日期和时间，请单击**日期/时间设置**选项卡，然后选择新的活动开始日期和时间、新的活动结束日期和时间或新的每天开始和结束时间。
 - 4 单击**修改日期/时间设置**以保存更改
 - 5 要更改活动的拨号程序设置，请单击**拨号程序设置**选项卡，然后指定新的拨号程序模式和新的拨号程序其他设置。
 - 6 单击**修改拨号程序设置**以保存更改
 - 7 要更改活动的座席脚本，请单击**座席脚本**选项卡，然后指定新的座席脚本。
 - 8 单击**应用选定的座席脚本**以保存任何更改。
 - 9 要更改活动的处理代码，请单击**处理代码**选项卡，然后选择其他处理代码，并清除您不想要的处理代码旁边的复选框。
 - 10 单击**应用选定的处理代码**以保存任何更改。
-

暂停活动

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 确保您的外拨活动正在运行。

关于此任务

暂停活动以停止当前外拨活动。此操作会将 联络中心管理服务器 以及 **Contact Center Multimedia** 数据库中选定活动的联系的状态更改为等待。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**修改活动**。
 - 2 在**活动列表**框中，选择您要暂停的活动。
 - 3 单击**活动状态**选项卡。
 - 4 单击**暂停活动**。
 - 5 单击**确定**以确认暂停活动。
-

取消活动

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 确保您配置了外拨活动。

关于此任务

取消活动，以永久停止路由来自活动的外拨呼叫。通过取消活动，您可以从联络中心管理服务器中删除选定活动中的联系。其状态在 **Contact Center Multimedia** 数据库中设置为“关闭”，而且会为联系分配处理代码“已取消活动”。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**修改状态**。
 - 2 在**活动列表框**中，选择您要取消的活动。
 - 3 单击**活动状态**选项卡。
 - 4 单击**取消活动**。
 - 5 单击**确定**以确认取消活动。
-

重新开始活动

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。

关于此任务

重新开始您暂停或取消的活动，继续将外拨呼叫路由到客户。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**修改活动**。
- 2 在**活动列表框**中，选择您要重新开始的活动。
- 3 单击**活动状态**选项卡。

- 4 单击**重新开始活动**。
 - 5 单击**确定**以确认重新开始活动。
-

监控活动进度和结果

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 确保外拨活动正在运行或已完成。

关于此任务

监控外拨活动进度和结果，了解外拨活动的进展情况以及您的座席收到的应答类型。您可以监控任何活动的进度和结果。每个活动都提供了摘要和明细信息。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 工具栏中，单击**进度和结果**。
 - 2 在**选择活动**框中，选择您要监控的活动。
此时将在活动摘要框中显示活动设置和进度的摘要。
 - 3 要查看选定活动中所有联系的联系状态摘要，请单击**呼叫状态图表**选项卡。
 - 4 要查看选定活动中所有已关闭联系的处理代码摘要，请单击**处理代码图表**选项卡。
 - 5 要查看活动中每个呼叫的详细信息（显示每个呼叫的状态以及活动设置期间定义的客户信息），请单击**呼叫详细信息**选项卡。
 - 6 要查看活动状态更改的历史记录，请单击**活动历史记录**选项卡。
 - 7 要将“呼叫状态图表”和“处理代码图表”选项卡中的显示从饼图更改为条形图（反之亦然），请单击**显示饼图**或单击**显示条形图**。
 - 8 要刷新此窗口中显示的数据，请单击**刷新**。
-

打印现有活动的摘要

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 确保外拨活动已完成。

关于此任务

打开现有活动的摘要，以打印格式查看已完成活动的设置和结果。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**进度和结果**。
 - 2 在**活动列表**框中，选择您要打印的活动。
此时将在活动摘要框中显示活动设置和进度的摘要。
 - 3 单击**打印活动详细信息**按钮。
-

创建新的座席脚本

先决条件

- 为座席脚本准备 1 到 40 个问题，引言以及结论。
- 如果希望客户的回复中使用特定的措词，还可以为座席准备可能的答复。
- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。

关于此任务

创建一个新座席脚本，其中包含座席念出的介绍性及总结性文本以及座席可向客户询问的最多 40 个问题。活动管理员可以通过指定默认值和问题可能允许的答复来自定义脚本。

您不能更改已保存的座席脚本。Avaya 建议您单击预览脚本，仔细查看脚本后再保存。

要保存活动的座席脚本结果，您必须创建处理代码并将“保存座席脚本”选项设为“是”。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**座席脚本**。
- 2 单击**配置新座席脚本**。
- 3 在**引言框**中，键入座席念出以开始呼叫的文本。
- 4 在**结论框**中，键入座席在呼叫结束时念出的文本。
- 5 在**座席脚本问题**下的**问题框**中，键入第一个问题。
- 6 如果要指定问题可能的答复，请在**允许答复框**中，键入答复（以逗号分隔）；否则，将此框留空。
- 7 在 **GUI 组件框**中，选择座席用来记录回复的格式。
- 8 如果您要让座席看到问题的默认答复，请在**默认答复框**中，键入相应的回复。
- 9 如果回复需要文本框（例如，对于名称或地址），则在**允许自由文本框**中，单击该复选框。
- 10 创建其他问题。
- 11 单击**预览脚本**。
脚本问题的格式将进行验证。如果发现错误，将突出显示错误的问题。
- 12 如果发现错误，请修正错误，然后再单击**预览脚本**。
- 13 在**保存座席脚本框**中，键入名称，然后单击**保存脚本**。

变量定义

变量	值
座席脚本名称	座席脚本的名称。座席脚本名称必须唯一。
允许自由文本	允许座席键入不能使用 GUI 组件 记录的回复的文本框。 如果没有其他用户界面组件，您必须拥有文本框。您还可以包括带有组合框或单选按钮的文本框。文本框允许座席输入其他信息。
允许答复	座席根据每个问题的客户答复可输入的可能答复。每个答复均必须用逗号分隔。 您可以将此框留空，允许任何答复。 允许的最大答复数是 32 。
结论	座席在结束外拨呼叫时念出的文本。结论是座席脚本的必备部分，不能超过 1024 个字符。

变量	值
默认答复	在座席脚本中自动选择的答复。默认答复必须存在于座席脚本中问题的允许答复中。
GUI 组件	<p>如果您指定允许答复，您还必须指定座席如何选择答复。您可以使用以下方式之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 组合框（列表） • 单选按钮 • 复选框 • 复选框列表 • 文本框 <p>如果您选择 GUI 组件，您必须确保至少有一个允许的答复。</p>
简介	座席在开始外拨呼叫时念出的文本。简介是座席脚本的必备部分，不能超过 1024 个字符。
问题	座席在外拨呼叫中向呼叫者询问的问题。在脚本中可包括 1 到 40 个问题。每个问题不能超过 1024 个字符。

从现有脚本创建座席脚本

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 为座席脚本准备 1 到 40 个问题，引言以及结论。
- 如果希望客户的回复中使用特定的措词，还可以为座席准备可能的答复。

关于此任务

从现有脚本创建座席脚本，将另一个脚本的详细信息复制到新活动，然后进行修改。在保存之后，您不能对座席脚本进行更改。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**座席脚本**。
- 2 单击**从现有座席脚本创建**。
- 3 在**现有座席脚本**框中，从列表中选择脚本。
- 4 根据需要更改引言、问题或结论。

- 5 根据需要更改或添加问题。
 - 6 要从脚本中删除问题，请选择包含想要删除的问题的行，然后单击**删除选定的问题**。
要一次删除多个问题，请按住 **CTRL** 键，然后选择包含您想要删除的问题的行。
 - 7 要与座席看到的一样预览该脚本，请单击**预览脚本**。
脚本问题的格式将进行验证。如果发现错误，将突出显示错误的问题。
 - 8 如果发现错误，请修正错误，然后再单击**预览脚本**。
 - 9 要保存该脚本，请在**保存座席脚本**框中键入新名称，然后单击**保存脚本**。
-

添加处理代码

先决条件

- 登录到 **CCMA**。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。

关于此任务

将处理代码添加到外拨活动，为座席提供记录外拨呼叫状态的机制。您可以查看每个活动的处理代码。

系统提供了九种标准处理代码，但是您可以添加更多处理代码。您可以配置最多 **40** 个处理代码。

过程

- 1 在 **Outbound Campaign Management Tool** 中，单击**处理代码**。
 - 2 单击**插入**。
 - 3 在**插入处理代码**对话框的**处理代码名称**框中，键入描述性名称。
 - 4 在**重试超时**框中，键入联系再次提交给座席之前经过的时长（以分钟为单位）。
 - 5 如果不希望进行重试呼叫，请将此字段留空。
 - 6 在**最大重试次数**框中，键入初次向座席提交联系后重试提交联系的次数。
 - 7 要配置在联系关闭时是否保存座席脚本，请选择**是**或**否**。
 - 8 要配置是否需要语音呼叫来完成联系，请选择**是**或**否**。
 - 9 单击**插入**。
-

变量定义

变量	值
处理代码名称	<p>处理代码的名称。此名称反映结束外拨联系的目的。</p> <p>系统提供了九种标准处理代码：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 号码占线 • 无应答 • 留言机 • 无此号码 • 挂起！ • 号码错误 • 请勿呼叫 • 重新计划呼叫 • 已完成
重试超时	<p>向座席再次提交联系之前经过的时长（分钟）。如果创建的处理代码指示呼叫尚未完成（例如，“重新计划呼叫”），您可以配置联系再次提交给座席之前等待的时间。</p> <p>只有适当的处理代码（例如，“号码占线”）才会包含重试超时。</p>
最大重试次数	<p>向座席提交联系的次数。</p> <p>如果创建的处理代码指示呼叫尚未完成（例如，“重新计划呼叫”），您可以配置重试呼叫的最大次数。</p>
保存座席脚本	<p>单击“是”保存活动的座席脚本结果以及处理代码。指示座席使用在关闭联系时保存座席脚本答复的处理代码。</p> <p>如果您销售产品，可以创建处理代码“销售完成”，使用“保存座席脚本”选项“是”，以保存客户答复用于将来的营销。</p>
需要语音呼叫	<p>如果需要语音呼叫来完成联系，请单击“是”。</p> <p>如果座席与客户无法以同一种语言进行通话，座席可能会选择一个不需要进行语音呼叫的处理代码。</p>

更新处理代码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 创建处理代码。请参阅[添加处理代码](#) 在第 305 页上。

关于此任务

更新处理代码，以更改座席用来记录外拨呼叫结果的代码的属性。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**处理代码**。
 - 2 在该表中，单击您要更新的处理代码。
 - 3 单击**更新**。
 - 4 在**更新处理**对话框中，根据需要更改**名称**、**重试超时**和/或**最大重试次数**。
 - 5 单击**更新**。
-

删除处理代码

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 确保处理代码未在活动中使用。如果是这样，您必须先使用 **Contact Center Multimedia** 管理存档实用程序先存档或清除 **Multimedia** 数据库中的活动。
- 确保您要删除的处理代码不是下列九种标准处理代码之一：“号码占线”、“无应答”、“留言机”、“无此号码”、“挂机！”、“号码错误”、“请勿呼叫”、“重新计划呼叫”和“已完成”。

关于此任务

仅当没有任何活动使用该处理代码时，才能删除处理代码。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**处理代码**。
 - 2 在该表中，单击要删除的处理代码。
 - 3 单击**删除**。
 - 4 单击**确定**以确认删除。
-

在导出的数据中包括 UTF-8 字符

关于此任务

如果您希望导出包含 UTF-8 字符（如中文或日语字符）的外拨活动数据或活动摘要信息，您必须执行以下步骤来包括中文或日语操作系统中的字符，以便在所导出数据中成功显示这些字符。

过程

- 1 在 Contact Center Multimedia 服务器上，找到 **OCMT appsetting.xml** 文件。
 - 2 将以下行添加到文本文件中的 <appsetting> 和 </appsetting> 之间：
`<EnableFileEncodingConfig>true</EnableFileEncodingConfig>`
-

导出手动输入的呼叫数据

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 如果您使用中文或日语操作系统工作，请在配置文件中包括 UTF-8 字符。请参阅[在导入的数据中包括 UTF-8 字符](#) 在第 308 页上。

关于此任务

如果您手动输入数据，您可能希望将它导出到外部文件以重新导入到未来活动，创建数据库或者与不同的部门或应用程序共享呼叫数据表条目。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，单击**创建和附加**。
- 2 单击**活动设置**选项卡。

- 3 单击**将呼叫附加到现有活动**或**开始配置新活动**。
- 4 验证或输入活动设置。
- 5 单击**呼叫设置**。
- 6 在**呼叫数据表**行中手动输入附加呼叫数据。
- 7 选择呼叫数据表中您要导出的行。要选择所有数据，请单击**全选**。
- 8 单击**导出选中的呼叫**。
- 9 在**呼叫详细信息**对话框的**呼叫详细信息字段**框中，单击您要导出的每个数据字段旁边的复选框。
如果您选择许多字段，可单击**全选**选中所有复选框，然后单击以清除不想导出的字段的复选框。
- 10 单击**取消全选**可清除所有复选框。
- 11 要更改字段的顺序，单击该字段名称以突出显示该行，然后单击向上或向下箭头。
- 12 要选择字段在导出文件中的分隔方式，请单击**制表符**、**空格**或**字符**。默认字符为逗号。要更改此字符，请在文本框中键入所需的字符。
- 13 如果您希望已导出文件的第一行包括列标题，请单击**第一行应包含列标题**复选框。
- 14 单击**下一步**。
- 15 在**预览**窗口中，单击**下一步**。
- 16 在**选择文件**窗口中，单击**浏览**以导航到您要保存导出的数据的目录。
- 17 键入导出数据文件的名称，然后单击**保存**。
- 18 在“导出向导”中，单击**完成**。

导出活动摘要数据

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 如果您使用中文或日语操作系统工作，请在配置文件中包括 UTF-8 字符。请参阅[在导入的数据中包括 UTF-8 字符](#) 在第 308 页上。

关于此任务

导出活动摘要数据，如所有呼叫、特定呼叫范围或活动中使用特定处理代码的所有呼叫。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，选择**进度和结果**。
 - 2 在**选择活动**框中，选择您要导出的活动。
 - 3 单击**导出呼叫数据**。
 - 4 在 Outbound Campaign Management Tool 导出向导中，选择**活动摘要**。
 - 5 单击**下一步**。
 - 6 在选择活动摘要数据窗口的**活动摘要数据**框中，选中每个要导出的数据字段的复选框。要选择多个字段，请单击**全选**，然后单击以清除不想导出的字段的复选框。
 - 7 要清除所有复选框，请单击**取消全选**。
 - 8 要更改字段的顺序，单击该字段名称以突出显示该行，然后单击向上或向下箭头。
 - 9 单击**下一步**。
 - 10 在预览数据窗口中，单击**下一步**。
 - 11 在选择文件窗口中，单击**浏览**以导航到您要保存导出的数据的目录。
 - 12 键入导出数据文件的名称，然后单击**保存**。
 - 13 在“导出向导”中，单击**完成**。
-

导出活动呼叫数据

先决条件

- 登录到 CCMA。有关详情，请参阅[登录到 CCMA 进行外拨](#) 在第 270 页上。
- 打开外拨组件。
- 如果您使用中文或日语操作系统工作，请在配置文件中包括 UTF-8 字符。请参阅[在导出的数据中包括 UTF-8 字符](#) 在第 308 页上。

关于此任务

您可以将活动摘要或所有呼叫数据（包括呼叫状态）导出到外部文件。

过程

- 1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，选择**进度和结果**。
- 2 在**选择活动**框中，选择您要导出的活动。
- 3 单击**导出呼叫数据**。
- 4 在 Outbound Campaign Management Tool 导出向导中，选择**活动呼叫数据**选项。

- 5 单击**下一步**。
 - 6 在选择要导出的呼叫窗口中，若要导入活动中的所有呼叫，请选择**所有呼叫**选项（这是默认选项）。
 - 7 要选择特定的呼叫范围，请选择**选择呼叫范围**按钮，然后在提供的框中输入开始和结束呼叫记录。
 - 8 要按处理代码筛选活动中的呼叫，请单击**按处理代码筛选呼叫**按钮，然后单击所需处理代码旁的复选框。
只选中匹配选定处理代码的呼叫。
 - 9 单击**下一步**。
 - 10 在选择呼叫详细信息窗口的**呼叫详细信息字段**框中，选中每个要导出的数据字段的复选框。
 - 11 要选择多个字段，请单击**全选**，然后单击以清除不想导出的字段的复选框。
 - 12 要清除所有复选框，请单击**取消全选**。
 - 13 要更改字段的顺序，单击该字段名称以突出显示该行，然后单击向上或向下箭头。
 - 14 要选择字段在导出文件中的分隔方式，请单击**制表符**、**空格**或**字符**。
默认字符为逗号。要更改此字符，请在文本框中键入所需的字符。
 - 15 如果想要导出文件的第一行包含列标题，请单击该复选框。
 - 16 单击**下一步**。
 - 17 在预览数据窗口中，单击**下一步**。
 - 18 在选择文件窗口中，单击**浏览**以导航到您要保存导出的数据的目录。
 - 19 键入导出数据文件的名称，然后单击**保存**。
 - 20 在导出向导中，单击**完成**。
-

第48章：通信控制工具包

- [通信控制工具包资源基础知识](#) 在第 315页上
- [通信控制工具包资源配置](#) 在第 317页上
- [通信控制工具包用户](#) 在第 319页上
- [通信控制工具包终端](#) 在第 323页上
- [通信控制工具包地址](#) 在第 329页上
- [通信控制工具包工作站](#) 在第 333页上
- [通信控制工具包网络 IVR](#) 在第 335页上
- [通信控制工具包提供程序](#) 在第 337页上
- [通信控制工具包多点热线](#) 在第 341页上

第49章：通信控制工具包资源基础知识

通信控制工具包资源用于将语音和多媒体联系映射到终端，以及将它们路由到联络中心的座席。

使用 **CCT Web** 管理客户端树视图添加、编辑、删除和分配 **CCT** 资源。您可以将这些资源分配给其他资源，从而授予他们使用其他资源的访问权限。您需要分配资源以确保联系发送到正确的通信端点，使特定工作站上的用户能够处理联系。

核心 **CCT** 通信资源为终端、地址和网络 **IVR**。这些通信资源由提供程序提供。

核心 **CCT** 用户资源为用户和工作站。您可以使用 **CCT Web** 管理客户端将终端和地址分配给 **CCT** 用户，让用户控制这些通信资源。然后，用户就可以处理客户联系。

此外，还可以使用 **CCT Web** 管理客户端将联络中心座席分配给 **CCT** 用户。联络中心座席在 **CCMA** 中添加和配置。联络中心座席可能表现座席、座席主管或主管。

导航

- [资源分配](#) 在第 316页上
- [通信控制工具包用户](#) 在第 319页上
- [通信控制工具包终端](#) 在第 323页上
- [通信控制工具包地址](#) 在第 329页上
- [通信控制工具包工作站](#) 在第 333页上
- [通信控制工具包网络 IVR](#) 在第 335页上
- [通信控制工具包提供程序](#) 在第 337页上
- [通信控制工具包多点热线](#) 在第 341页上

资源分配

分配遵循以下原则：

- 当终端分配给座席时，CCT 自动将终端的关联地址分配到相应的座席。当座席登录时，CCT 会检查对座席配置的更改。分配给该终端的所有新地址都将自动分配给该座席。此外，任何取消分配的地址也会自动取消分配给座席。
- 分配将使用组来分类。如果您将一个资源分配到属于组的第二个资源，将第二个资源分配给第三个资源，则第一个资源也会分配给第三个资源。例如，如果您将两个用户分配到一个用户组，然后将该用户组分配到一个地址，则认为用户也分配到该地址。或者，如果您将一个用户分配到一个用户组，用户将继承该用户组的终端和地址。
- 只有终端会分配到工作站。
- 当您为终端分配用户时，您必须分配一个地址。
- 不要将路由入口地址分配给终端，路由入口地址没有关联的终端。
- 资源组是资源的集合。例如，用户组是用户的集合。

表格 2: 支持的资源到资源分配

资源	分配
用户	终端、地址、终端组、地址组和座席可分配到用户
终端	地址和工作站可分配到终端
地址	不能将资源分配到地址
工作站	不能将资源分配到工作站

CCT Web 管理支持以下资源分配：

- [将用户分配到用户组](#) 在第 321 页上
- [将终端分配到用户或用户组](#) 在第 325 页上
- [将终端分配到终端组](#) 在第 326 页上
- [将终端组分配到用户或用户组](#) 在第 327 页上
- [将地址分配到地址组](#) 在第 331 页上
- [将地址分配到终端](#) 在第 332 页上
- [将地址分配到用户或用户组](#) 在第 332 页上
- [将工作站分配到终端](#) 在第 334 页上
- [配置多点热线（座席漫游）](#) 在第 341 页上

第50章：通信控制工具包资源配置

使用通信控制工具包 Web 管理来管理 CCT 资源。使用 CCT 资源将语音和多媒体联系映射到终端，以及将它们路由到联络中心的座席。

其中一些资源可分配给其他资源，从而授予他们使用其他资源的访问权限。分配资源以确保联系发送到正确的通信端点，使特定工作站上的用户能够处理联系。

资源管理的先决条件

了解联络中心的许可功能。您的许可软件包中可能不包括特定的资源或资源类型。

导航

- [使用 CCMA 登录到通信控制工具包 Web 管理](#) 在第 317 页上
- [登录到知识员工的通信控制工具包 Web 管理](#) 在第 318 页上

使用 CCMA 登录到通信控制工具包 Web 管理

先决条件

将通信控制工具包服务器添加到 CCMA，将其与 联络中心管理服务器 关联。

关于此任务

登录到通信控制工具包 Web 管理来管理 CCT 资源。

在安装了 CCMA (CCMA) 的联络中心环境中，您可以使用 CCMA 启动板访问 CCT Web 管理。

过程

- 1 登录到 CCMA。
- 2 在启动板中，单击配置。
- 3 左侧窗格中，展开您要为其访问管理控制台的通信控制工具包服务器。

该服务器将展开以显示 CCT 管理文件夹。

- 4 单击 **CCT 管理**。
- 5 单击启动 **CCT Web 管理**。
此时会打开一个显示了 CCT Web 管理客户端的新浏览器窗口。

登录到知识员工的 通信控制工具包 Web 管理

关于此任务

登录到 通信控制工具包 Web 管理来管理 CCT 资源。

在没有安装 CCMA 的知识员工环境中，在 CCT 服务器上访问 CCT Web 管理。

过程

- 1 登录到 通信控制工具包服务器。
- 2 启动 Internet Explorer。
- 3 在 Internet Explorer 的**地址**框中，键入 `http://<CCT IP 地址>:8081/WebAdmin`，其中 `<CCT IP 地址>` 是 CCT 服务器的 IP 地址。
- 4 按 **Enter** 键。
CCT Web 管理客户端将在 Internet Explorer 浏览器中打开。

第51章：通信控制工具包用户

在联络中心环境中，通信控制工具包 (CCT) 用户就是登录到一个或多个通信终端以便接听排队联系的联络中心座席。在联络中心，使用 **CCMA (CCMA)** 向 CCT 添加联络中心座席、主管和座席主管（统称为座席）。然后，使用 **CCMA** 将这些座席分配到 CCT 中的 **MS Windows** 用户。

在非联络中心环境中，通信控制工具包用户就是知识员工。

所有通信控制工具包用户都必须配置为 **Windows** 用户。用户的计算机必须位于相同域或包含通信控制工具包服务器的受信任域中。

使用 **Microsoft Security Support Provider Interface (SSPI)** 对每个与通信控制工具包服务器的新连接的关联用户进行身份验证。因为这需要通信控制工具包用户同时也是 **Windows** 用户，从而提供了集中用户管理的优势以及单一登录 (**SSO**) 功能。

用户可属于用户组。用户组表示用户的逻辑组，如销售组或支持组。

导航

- [添加用户](#) 在第 319页上
- [删除用户](#) 在第 320页上
- [添加用户组](#) 在第 320页上
- [删除用户组](#) 在第 321页上
- [将用户分配到用户组](#) 在第 321页上

添加用户

先决条件

知道您要添加到 **CCT** 数据库的资源的名称、属性和映射。

关于此任务

将用户添加到 **CCT**，以便为用户分配资源，让用户能够登录并处理客户联系。



注意：

为避免错误，Avaya 建议您使用 CCT 控制台导入用户。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，右键单击**用户**。
 - 3 单击**添加新用户**。
 - 4 单击**用户详细信息**选项卡。
 - 5 在**用户登录名**框中，键入用户名。
此时会在详细信息窗格中显示 CCT 用户详细信息。
 - 6 在**名字**框中，键入用户的名字。
 - 7 在**姓氏**框中，键入用户的姓氏。
 - 8 单击**保存**。
-

删除用户

先决条件

确保您要删除的用户已退出。

关于此任务

删除 CCT 用户，使该用户不能再登录。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中，找到要删除的用户，然后单击**删除**。
 - 3 在确认删除对话框中，单击**是**。
-

添加用户组

关于此任务

添加用户组，使您可以管理逻辑用户组。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中的**组**下，右键单击**用户组**。
 - 3 单击**新建用户组**。
 - 4 在**名称**框中，键入用户组名称。
 - 5 单击**保存**。
-

删除用户组

关于此任务

删除不再需要的 CCT 用户组（逻辑组）。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中，找到要删除的用户组，然后单击**删除**。
 - 3 在确认删除对话框中，单击**是**。
-

将用户分配到用户组

关于此任务

将用户分配到用户组，使用户成为该逻辑组的成员。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
- 2 在树视图窗格中，选择**组 > 用户组**。
- 3 在详细信息窗格中，找到用户组，然后单击它。
- 4 展开**用户分配**区域。
- 5 选择要分配到此用户组的用户。

- 6 单击右箭头按钮，将可用用户移到已分配用户。
 - 7 单击**保存**。
-

第52章: 通信控制工具包终端

通信控制工具包终端表示一个物理通信端点（包括软件应用程序），如 SIP soft-phone、电子邮件客户端或 IVR 线。

通信控制工具包提供以下两种终端：

- 座席 - 座席终端可登录到队列，使用脚本时可应答路由到该队列的联系。座席终端也可发出联系
- 知识员工 - 知识员工终端不能登录到队列，也不能应答路由到队列的联系。知识员工终端可以发出和应答普通的联系。

通信控制工具包也可通过它的[通信控制工具包提供程序](#) 在第 337页上来定义终端。通信控制工具包终端组表示终端的逻辑组，如当地办事处、支持办事处或销售办事处。

一个座席映射到一个或多个终端。在 SIP 环境中，语音终端与座席永久关联。在其他环境中，如 Avaya Communication Server 1000，一个或多个终端与座席关联。如果管理员取消映射座席当前使用的终端，该终端会与座席保持关联，直到该座席退出通信控制工具包终端。由于系统必须等到座席退出联络中心，因此释放终端之前存在一个延迟。

导航

- [添加终端](#) 在第 324页上
- [删除终端](#) 在第 325页上
- [将终端分配到用户或用户组](#) 在第 325页上
- [添加终端组](#) 在第 326页上
- [删除终端组](#) 在第 326页上
- [将终端分配到终端组](#) 在第 326页上
- [将终端组分配到用户或用户组](#) 在第 327页上

添加终端

先决条件

知道您要添加到 CCT 数据库的资源的名称、属性和映射。

关于此任务

添加终端，使 CCT 用户能够使用它处理客户联系。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中的**提供程序**下，右键单击**终端**。
 - 3 单击**添加新终端**。
此时会在详细信息窗格中显示终端详细信息。
 - 4 在**名称**框中，键入终端的名称。
 - 5 从**终端类型**列表中，选择以下终端类型之一：
座席 - 联络中心的座席
知识员工 - 在直接连接系统中配置的用户
 - 6 选中**已启用**复选框以启用此终端
 - 7 在**提供程序相关**区域，选择一行或多行功能，然后选中以下每项的复选框：
3 方会议 (A03)
6 方会议 (A06)
呼叫转接 (TRN)
呼叫转移 (CFW)
模拟设置
 - 8 单击**保存**。
-

删除终端

先决条件

确保您要删除的终端未在使用中。注意，在您删除终端时，映射到该终端的任何地址未删除。地址必须使用 **CCT Web** 管理客户端手动删除。

关于此任务

删除不再需要的 **CCT** 终端。

过程

- 1 展开 **CCT Web** 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中，找到要删除的终端，然后单击**删除**。
 - 3 在确认删除对话框中，单击**是**。
-

将终端分配到用户或用户组

关于此任务

将终端分配到用户或用户组，使这些用户能够使用终端。

过程

- 1 展开 **CCT Web** 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，单击**用户**。
 - 3 在详细信息窗格中，找到用户，然后单击它。
 - 4 展开**终端分配**区域。
 - 5 选择要分配给此用户的终端。
 - 6 单击右箭头按钮，将**可用资源**移到**已分配资源**。
 - 7 单击**保存**。
-

添加终端组

关于此任务

添加终端组，使您可以管理终端的逻辑分组。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中的**组**下面，右键单击**终端组**。
 - 3 单击**添加新终端组**。
 - 4 在**终端组名称**框中，键入终端组的名称。
 - 5 单击**保存**。
-

删除终端组

关于此任务

删除不再需要的 CCT 终端组。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中，找到要删除的终端组，然后单击**删除**。
 - 3 在确认删除对话框中，单击**是**。
-

将终端分配到终端组

关于此任务

将终端分配到终端组，使终端成为该逻辑组的成员。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，单击**组 > 终端组**。
 - 3 在详细信息窗格中，找到终端组，然后单击它。
 - 4 展开**终端分配区域**。
 - 5 选择要分配到此终端组的终端。
 - 6 单击右箭头按钮，将**可用资源**移到**已分配资源**。
 - 7 单击**保存**。
-

将终端组分配到用户或用户组

关于此任务

将终端组分配到用户或用户组，使用户可以看到终端组中的终端。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，单击**用户**。
 - 3 在详细信息窗格中，找到用户，然后单击它。
 - 4 展开**终端组分配区域**。
 - 5 选择要分配给此用户的终端组。
 - 6 单击右箭头按钮，将**可用组**移到**已分配组**。
 - 7 单击**保存**。
-

第53章: 通信控制工具包 地址

通信控制工具包 地址表示逻辑通信端点, 如电话号码、电子邮件地址或 SIP 统一资源标识符 (URI)。

通信控制工具包 定义以下三种基本的地址类型:

- 座席 - 座席地址表示 Avaya Communication Server 1000 交换机的位置 ID (ACD 键)。
- 基本 - 基本地址是指有关联终端 (物理端点) 的地址。通信控制工具包用户使用基本地址来应答呼叫和发出呼叫。
- 路由入口 - 路由入口地址 (或 CDN) 是可以接收多个同时的呼叫以进行应用程序控制的重定向的虚拟地址。电话服务提供商使用路由入口地址来接受呼入呼叫, 或作为呼叫路由到的点。

通信控制工具包 地址组表示逻辑地址组, 如销售组、支持组或路由入口 (或 CDN) 地址组。

导航

- [添加地址](#) 在第 329页上
- [删除地址](#) 在第 330页上
- [添加地址组](#) 在第 330页上
- [删除地址组](#) 在第 331页上
- [将地址分配到地址组](#) 在第 331页上
- [将地址分配到终端](#) 在第 332页上
- [将地址分配到用户或用户组](#) 在第 332页上

添加地址

先决条件

知道您要添加到 CCT 数据库的资源名称、属性和映射。

关于此任务

添加地址, 使 CCT 用户可以使用它处理客户联系。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中的**提供程序**下，右键单击**地址**。
 - 3 单击**添加新地址**。
此时会在详细信息窗格中显示地址详细信息。
 - 4 在**名称**框中，键入地址的名称。
 - 5 在 **URI** 框中，键入地址的 URI。
 - 6 选中**已启用**复选框以启用此地址
 - 7 从**类型**列表中，选择以下类型之一：**基本**、**座席**或**路由入口**。
 - 8 单击**保存**。
-

删除地址

关于此任务

删除不再需要的 CCT 地址。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中，找到要删除的地址，然后单击**删除**。
 - 3 在确认删除对话框中，单击**是**。
-

添加地址组

关于此任务

添加地址组，使您能够管理地址的逻辑组。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
- 2 在详细信息窗格中的**组**下面，右键单击**地址组**。
- 3 单击**添加新地址组**。

- 4 在**地址组名称**框中，键入地址组的名称。
 - 5 单击**保存**。
-

删除地址组

关于此任务

删除不再需要的 CCT 地址组。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中，找到要删除的地址组，然后单击**删除**。
 - 3 在确认删除对话框中，单击**是**。
-

将地址分配到地址组

关于此任务

将地址分配到地址组，使地址成为本地组的成员。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，单击**组 > 地址组**。
 - 3 在详细信息窗格中，找到地址组，然后单击它。
 - 4 展开**地址分配**区域。
 - 5 选择要分配到此地址组的地址。
 - 6 单击右箭头按钮，将**可用资源**移到**已分配资源**。
 - 7 单击**保存**。
-

将地址分配到终端

关于此任务

将地址分配到终端，使逻辑地址与物理终端或端点关联。

过程

- 1 展开 **CCT Web** 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，单击**提供程序 > 终端**。
 - 3 在详细信息窗格中，找到终端，然后单击它。
 - 4 展开**地址分配**区域。
 - 5 选择要分配到此终端的地址。
 - 6 单击右箭头按钮，将**可用资源**移到**已分配资源**。
 - 7 单击**保存**。
-

将地址分配到用户或用户组

关于此任务

将地址分配到用户或用户组，使这些用户能够使用地址。

过程

- 1 展开 **CCT Web** 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，选择**用户**。
 - 3 在详细信息窗格中，找到用户，然后单击它。
 - 4 展开**地址分配**区域。
 - 5 选择要分配到此用户的地址。
 - 6 单击右箭头按钮，将**可用资源**移到**已分配资源**。
 - 7 单击**保存**。
-

第54章: 通信控制工具包工作站

通信控制工具包工作站表示通信控制工具包客户端应用程序所使用的计算机。通信控制工具包工作站必须与通信控制工具包服务器共享域安全上下文。工作站必须位于相同域或包含该服务器的受信任域中。

可以将工作站分配到终端以启用多点热线。

导航

- [添加工作站](#) 在第 333页上
- [删除工作站](#) 在第 334页上
- [将工作站分配到终端](#) 在第 334页上

添加工作站

关于此任务

添加工作站，使 CCT 用户可以使用它处理该位置的客户联系。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，右键单击**工作站**。
 - 3 单击**添加新工作站**。
此时会在详细信息窗格中显示工作站详细信息。
 - 4 在**工作站名称**框中，键入工作站的名称。
 - 5 单击**保存**。
-

删除工作站

先决条件

确保您要删除的工作站未在使用中。

关于此任务

删除不再需要的 CCT 工作站。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在详细信息窗格中，找到要删除的工作站，然后单击**删除**。
 - 3 在确认删除对话框中，单击**是**。
-

将工作站分配到终端

关于此任务

将 CCT 工作站分配到终端，以支持多点热线（座席漫游）。

CCT 支持用户多点热线（座席漫游）。多点热线使 CCT 用户能够在任何配置的工作站登录到 CCT，并且可以访问与该工作站关联的终端。例如，如果用户登录到计算机，座席漫游可确保其呼叫提交到该计算机旁边办公桌的电话上。

要使用多点热线，请为用户分配允许他们就座的每个终端。然后，必须将每个工作站分配到旁边办公桌上的终端。这就使用户能够就座于任何允许的办公桌，有权使用该办公桌上的终端和工作站。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
 - 2 在树视图窗格中，选择**提供程序 > 终端**。
 - 3 在详细信息窗格中，找到终端，然后单击它。
 - 4 展开**工作站分配区域**。
 - 5 从**工作站列表**中，选择工作站。
 - 6 单击**保存**。
-

第55章: 通信控制工具包 网络 IVR

网络交互式语音响应 (IVR) 界面由 CCT 用来传输和收集 IVR 呼叫附属数据 (CAD)。CCT 网络 IVR 用于配置 IVR 呼叫附属数据 (CAD) 界面和联网 CAD 的 CCT 节点。

Avaya Communication Server 1000 的 CCT 服务[通信控制工具包提供程序](#) 在第 337页上提供了此网络 IVR 界面。

CCT 网络 IVR:

- 打开 IVR 侦听端口, 使 IVR 应用程序能够向 CCT 注册。
- 保持 CCT (CS 1000 服务提供程序) 与 IVR 应用程序之间的此链接打开, 使 IVR 应用程序能够向 CCT 发送呼叫附属数据。

导航

- [添加网络 IVR](#) 在第 335页上
- [删除网络 IVR](#) 在第 336页上

添加网络 IVR

先决条件

知道您要添加到数据库的资源名称、属性和映射。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
- 2 在树视图窗格中的**提供程序**下, 右键单击 **IVR**。
- 3 单击**添加新 IVR**。
- 4 在 **IP 地址**框中, 键入您当前使用的服务器的 IP 地址。
- 5 在 **HLOC** 框中, 键入 IVR 系统的 CS 1000 交换机的主机位置代码。此 HLOC 代码与覆盖图 21 中交换机上打印的 HLOC 相同。

- 6 在**端口地址**框中，键入其他节点连接到的 TCP IP 端口。如果通信控制工具包服务器与联络中心管理服务器驻留在一起，Avaya 建议使用端口 5002。
- 7 在**描述**框中，键入描述。
- 8 单击**保存**。

变量定义

变量	值
IP 地址	您当前使用的服务器的 IP 地址。
HLOC	IVR 系统的 Avaya Communication Server 1000 的主机位置代码。此 HLOC 代码与覆盖图中交换机上打印的 HLOC 相同。
端口地址	其他节点连接到的 TCP IP 端口。如果通信控制工具包服务器与 联络中心 Manager Server 驻留在一起，Avaya 建议使用端口 5002。
网络 IVR 描述	网络 IVR 的描述。

删除网络 IVR

关于此任务

当不再需要网络 IVR 时将其删除。

过程

- 1 展开 CCT Web 管理客户端。
- 2 在详细信息窗格中，找到要删除的网络 IVR，然后单击**删除**。
- 3 在确认删除对话框中，单击**是**。

第56章：通信控制工具包提供程序

通信控制工具包 (CCT) 是不受媒体约束的通信中间件工具包。CCT 软件开发工具包 (SDK) 提供了源自基础电信设施的多层抽象。混合媒体 CCT SDK 支持语音和多媒体联系。CCT 提供程序是用来连接到基础电信或交换基础设施的服务提供程序。

CCT 支持以下提供程序：

- **MLS - MLS 与 联络中心 Manager Server (CCMS) 的连接。** 此联络中心服务提供程序提供以下通信资源：
 - [通信控制工具包终端](#) 在第 323页上
 - [通信控制工具包地址](#) 在第 329页上
 - [通信控制工具包网络 IVR](#) 在第 335页上
- **AML - AML 与 Communication Server 1000 (CS 1000) 的连接。** 此知识员工服务提供程序提供以下通信资源：
 - [通信控制工具包终端](#) 在第 323页上
 - [通信控制工具包地址](#) 在第 329页上
 - [通信控制工具包网络 IVR](#) 在第 335页上
- **SIP - 会话启动协议 (SIP)。** 适用于启用了 SIP 的联络中心的 TR87 语音呼叫控制以及与 MS Office Communication Server (OCS) 一起使用的即时 Messaging。

每一安装仅支持一个提供程序。

导航

[配置 Avaya Communication Server 1000 服务提供程序](#) 在第 338 页上

配置 Avaya Communication Server 1000 服务提供程序

先决条件

了解交换机的服务器提供程序详细信息。

关于此任务

配置 Avaya Communication Server 1000 服务提供程序详细信息，以允许连接到 PABX。每隔 10 秒都会发送一条轮询消息来监控与 PABX 的连接。轮询间隔详细信息在 Avaya Communication Server 1000 服务提供程序详细信息中配置。10 秒是默认的轮询时间。

过程

- 1 登录到 联络中心 Manager Administration 服务器。
- 2 启动 通信控制工具包 Web 管理客户端。
- 3 在资源菜单中，选择**提供程序**。
此时将显示提供程序的详细信息。
- 4 从提供程序列表中，选择 **Passive**。
- 5 在**基本提供程序信息**区域的 **Passive 名称**框中，键入提供程序名称。

重要提示:

提供程序名称必须为 **Passive**。

- 6 在 **IP 地址**框中，键入提供程序的 IP 地址。
- 7 在**端口**框中，键入提供程序的 IP 地址。
- 8 在**提供程序配置**区域中，选择**传输类型**即 TCP。
- 9 在**客户编号**中，键入客户编号。
- 10 在 **CS1000 软件版本**中，选择正确版本。
- 11 在**呼叫数据存续时间（分钟）**中，键入用分钟表示的所需值。
- 12 选中或清除**禁止将呼叫数据复制到咨询呼叫**复选框。
- 13 在 **CS1000 主机位置代码 (HLOC)** 中，键入 HLOC 值。

- 14 在**网络 IVR 端口**中，键入端口值。
- 15 在**初始化超时（秒）**框中，键入**初始化超时**设置，以秒为单位。
- 16 在**命令超时（秒）**框中，键入**命令超时**设置，以秒为单位。
- 17 选择**保存**。

变量定义

变量	值
提供程序名称	提供程序的名称， Passive 。
IP 地址	在联络中心环境中， CCMS 的 IP 地址。
端口	在联络中心环境中，默认端口值为 3000 。
传输	传输协议。默认为 TCP 。
客户编号	交换机的客户编号。如果配置了多个客户，您必须在此框中指定一个。
CS1000 软件版本	Avaya Communication Server 1000 软件的版本号。
呼叫数据	呼叫数据是与交换机中路由的呼叫相关的信息。 存续时间默认值为 10 分钟。此值必须小于循环利用 Avaya Communication Server 1000 呼叫 ID 所用的时间。 使用“禁止将呼叫数据复制到咨询呼叫”复选框，避免在咨询呼叫过程中复制呼叫数据，但是在转接呼叫或发起会议呼叫时，您仍可以复制所有数据。
CS1000 主机位置代码 (HLOC)	交换机的 Avaya Communication Server 1000 主机位置代码 (HLOC) 是指定位置节点的地址数字。
网络 IVR 端口	CCT 网络呼叫附属数据和 IVR 呼叫附属数据的端口。
超时（秒）	初始化 - 在生成错误之前，服务提供商可等待与交换机建立通信的时长。默认值和最小值为 32 秒。如果您使用了大量的线路，您必须相应地提高此值。 命令 - 在生成错误之前，服务提供商可等待命令响应的时长。默认值和最小值为 5 秒。

第57章：通信控制工具包 多点热线

通信控制工具包 支持多点热线（座席漫游）。多点热线使 通信控制工具包 用户能够在任何配置的工作站登录到 通信控制工具包 (CCT)，并且可以访问与该工作站关联的终端。例如，如果用户登录到计算机，座席漫游可确保其呼叫提交到该计算机旁边办公桌的电话上。

要使用多点热线，请为用户分配允许他们就座的每个终端（及其关联的地址）。然后，必须将每个工作站分配到旁边办公桌上的终端。这就使用户能够就座于任何允许的办公桌，有权使用该办公桌上的终端和工作站。

导航

[配置多点热线（座席漫游）](#) 在第 341页上

配置多点热线（座席漫游）

先决条件

- 在 CCMA 服务器上创建座席，将它们与域用户关联。
- 将每个终端分配到工作站。
- 将终端添加到终端组。
- 确保所有终端都分配了正确的地址。
- 如果在多点热线组中需要更多终端（从而需要地址），请将新终端添加到终端组，将新地址添加到地址组。按照此过程操作，确保一直为所有漫游的 CCT 座席提供正确的资源。

关于此任务

在联络中心，座席可能没有固定的办公桌和电话。座席可选择一个未使用的办公桌，然后登录到电话和工作站。座席必须能够在此环境中登录到任何电话和工作站。这称为多点热线或座席漫游，座席可在多个办公桌工作。

在使用了任何配置工作站的多点热线环境中，座席可控制与工作站关联的终端和地址。

要在 CCT 中启用多点热线，应将一个 Windows 用户分配到多个终端；每个终端分配到其相应的工作站。用户的终端由用户登录到的工作站确定，如下例中所示。

- 终端 1 映射到工作站 1。
- 终端 2 映射到工作站 2。

例如，假定用户 1 分配给终端 1 和终端 2 及相应的地址。如果用户 1 登录到工作站 2，该用户也会登录到终端 2。

过程

- 1 将选定用于多点热线的所有终端放入到终端组中。
- 2 确保所有终端都分配了正确的地址。
- 3 将与终端关联的所有地址放入到地址组中。
- 4 将选定用于多点热线的所有用户放入到用户组中。
- 5 将步骤 1 中的终端组分配到步骤 4 中的用户组，清除“自动映射地址”复选框。
- 6 将步骤 3 中的地址组分配到步骤 4 中的用户组。
- 7 将每个终端分配到工作站。



重要提示：

一个终端只能分配到一个工作站。

第58章：呼叫记录和质量监控

使用“呼叫记录和质量监控”启动板选项，在 CCMA 客户端应用程序和基于 Web 的 Avaya NES CRQM 管理工具之间导航。

导航

[启动 CRQM 应用程序](#) 在第 343 页上

启动 CRQM 应用程序

先决条件

- 登录到 CCMA。确保您拥有足够权限来访问 CRQM 应用程序。
- 配置 CRQM 服务器的 URL。请参阅[配置联系记录和质量监控 URL](#) 在第 61 页上。

关于此任务

为您选择的服务器启动 CRQM 应用程序，以打开新浏览器窗口，在此窗口中可访问 CRQM 管理控制台。

过程

- 1 在**启动板**上，单击**呼叫记录和质量监控**。
 - 2 在左侧窗格中，单击您要为其访问 CRQM 的服务器。
服务器将展开以显示表示为服务器配置的 CRQM 服务器类型的节点。
 - 3 单击您要为其启动相关 CRQM 应用程序的节点。
此时会显示 CRQM 应用程序的详细信息页面。
 - 4 单击**启动**。
-

索引

A

AAAD	45
AAAD 配置文件更改	47
AAAD 配置文件删除	49
ACD-DN	95
ACD-DN 配置	95
按需分配	203
ANNC 媒体服务	99
Avaya Aura Experience Portal (AAEP)	97
Avaya Media Server 集成报告	91
Avaya Voice Portal (AVP)	97

B

保存配置工具电子表格中的数据	142
报告组	223
报告组创建	224
报告组 公用和用户定义	223
报告组删除	225
报告座席	227
报告座席查看	232
报告座席分配	259
报告座席分配到的用户	259
报告座席示例	229
本地技能组添加	130
本地 UCM 帐户关联	250
比较呼叫数据	294
比较呼叫数据与 DNC	294
编辑联系类型	76
标准分区	227
标准分区分配到的用户	230
标准分区更改属性	232
标准分区示例	229
标准用户创建	246
拨出号码配置	79
播放座席问候语	37
部分匹配	294

C

CCMA 客户端操作	15
CCMA 用户	245
CCMA 用户创建	246

CCMA 用户取消分配	258
CCMA 用户删除	258
CCMA 用户属性复制	257
CCMA 用户主管和主管座席	260
CCMA 帐户与 UCM 的关联	250
CCMA 帐户与外部帐户的关联	254
CCMM 集成报告	91
CCMS 服务器关联	24
CCT 的资源分配	316
CCT 地址	329
CCT 多点热线	341
CCT 服务器添加	21
CCT 工作站	333
CCT 删除工作站	334
CCT 删除网络 IVR	336
CCT 删除用户的地址组	331
CCT 删除用户组	321
CCT 删除用于用户的地址	330
CCT 删除终端	325
CCT 删除终端组	326
CCT 提供程序	337
CCT 添加工作站	333
CCT 添加网络 IVR	335
CCT 添加用户的地址组	330
CCT 添加用户组	320
CCT 添加用于用户的地址	329
CCT 添加终端	324
CCT 添加终端组	326
CCT 网络 IVR	335
CCT 用户	319
CCT 用户删除	320
CCT 用户添加	319
CCT 中的用户组	320
CCT 终端	323
CCT 资源分配	316
CCT 资源配置	317
CCT zi yuan	315
CDN 开放队列配置	65
CDN 配置	63
CDN 启动板配置	67
CDN 取消获取	72
CDN 删除	72
CDN SIP 配置	69
查看报告座席	232

查看访问类别	220	导入批量座席	181
查看分配	199, 208	登录以进行外拨	270
查看服务器状态	18	登录以进入知识员工	318
查看公式	86	登录以进行 CCT Web 管理	317
查看紧急帮助显示	267	登录以进行访问和分区	213
插入文本	285	登录以进行管理	156
查找外拨活动中的值	291	登录以进行配置	31
拆分号码	288	第一次登录	17
拆分外拨活动中的电话号码	288	第一次登录 CCMA	17
“超出服务范围”技能组	127	第一次登录到 CCMA	17
重复的呼叫数据	292	第一次启动应用程序	17
从配置工具电子表格的数据上载	141	地址分配到的用户	332
重新开始活动	300	地址分配到的终端	332
从用户的分区删除	235	地址分配到的组	331
从用户删除分区	235	DIALOG 媒体服务	99
处理代码更改	307	电话配置	115
处理代码删除	307	电话号码拆分	288
处理代码添加	305	电话号码 请勿打扰	294
处理客户联系	324, 326, 329	电话显示配置	113
传输数据到配置工具电子表格	143	电子表格传输数据到	143
创建报告组	224	电子表格校正数据	140
创建 CCMA 用户	246	电子表格配置工具下载	138
创建 CS 1000 服务提供商	338	电子表格上载数据	141
创建多重技能呼叫表示类别	55, 105	电子表格输入数据	139
创建访问类别	217	电子表格验证数据	139
创建门限值	134	电子表格保存数据	142
创建用户定义的分区	239	定位外拨活动中的值	291
创建主管	260	定位座席	189
创建座席脚本	302, 304	定义门限值	134
Communication Manager 服务器添加	21	定义外拨活动设置	271
CONF 媒体服务	99	DNIS	79
从媒体服务的路由删除	102	DNIS 配置	79
从媒体服务删除路由	102	DNIS 启动板配置	81
从 ODBC 数据库导入数据	282	队列管理默认	148
从文本文件导入数据	280	多重技能	105
在从现有活动导入数据	283	多重技能呈现等级	105
CRQM 应用程序启动	343	多重技能呼叫表示类别创建	55, 105
CS 1000 服务提供商创建	338	多重技能呼叫表示类别删除	58, 108
<hr/>			
D			
打印活动的摘要	296, 302	多点热线	341
打印紧急帮助	266	多个工作站位置	341
带有 UTF-8 字符的数据导出	308	多媒体服务器添加	21
导出活动呼叫数据	310	多媒体模板	42
导出紧急帮助	266	多媒体模板更改	44
导出手动输入的呼叫数据	308	多媒体模板删除	45
导出数据	308	<hr/>	
导出摘要呼叫数据	309	F	
<hr/>			
		访问和分区登录	213
		访问和分区管理	213

访问类别	215
访问类别查看	220
访问类别创建	217
访问类别分配	219
访问类别更改	218
访问类别删除	221
访问权限	211, 215
分配座席到技能组示例	200
分配 查看计划的	208
分配创建主管	202
分配到组的用户	321
分配的类型	199
分配的用户查看	232
分配服务器到 CCMS	24
分配复制	206
分配技能组	195, 295
分配类型	199
分配立即运行	203
分配情形示例	200
分配取消	201
分配删除	207
分配视图	199
分配原始	201
分配资源	319, 333
分配 座席到主管示例	199
分区	211, 227
分区查看用户	232
分区创建用户定义的	239
分区分配 用户定义的	242
分区 更改用户定义的	242
分区和访问登录	213
分区删除用户定义的	243
分区 用户定义	237
分区 用户定义的属性	237
服务器查看状态	18
服务器的属性更改	26
服务器更改	26
服务器关联	24
服务器删除	24
服务器刷新	25
服务器添加	21
服务器文档	15
服务提供商创建	338
复制 CCMA 用户属性	257
复制分配	206
复制座席属性	188

G

跟踪座席活动	33
更改处理代码	307
更改访问类别	218
更改服务器属性	26
更改公式	86
更改活动代码	35
更改联系类型	76
更改设置	298
更改时区	279
更改外拨活动中的文本	287
更改用户定义的分區	242
更改用户属性	232
更改主管属性	168
更改座席	187
更改座席模板	44
更改座席配置文件示例	48
更新处理代码	307
更新跟踪	19
跟踪更新	19
公式	83
公式创建	83
公式更改	86
公用报告组	223
工作站	333
工作站分配到的终端	334
工作站删除	334
工作站添加	333
关闭 CCMA	18
管理登录	156
管理 更改主管	168
管理 关于	147
管理删除主管	167
管理 添加主管座席	180
管理 添加多个	184
管理 添加主管	159, 163
管理添加座席	170, 175
管理员创建	246
管理中的视图	147
管理, 更改座席	47
管理, 删除座席	49
管理, 添加座席	45
关于 ACD-DN	95
关于报告组	223
关于报告座席	227
关于 CCMA 客户端	15
关于 CCMA 用户	245

关于 CCT 资源	315
关于 DNIS	79
关于多重技能	105
关于访问和分区	211
关于访问和分区管理	213
关于访问类别	215
关于分配	199
关于分配视图	199
关于公式	83
关于管理	147
关于呼叫表示类别	51
关于呼叫记录	61
关于呼叫记录和质量监控	343
关于话机	115
关于话机显示	113
关于活动代码	33
关于联络中心配置	29, 31
关于 IVR ACD-DN	95
关于集成报告	91
关于技能组	127
关于技能组视图	195
关于“计数”门限值	133
关于紧急帮助	265
关于历史统计	91
关于联络中心管理	147, 155
关于联系类型	75
关于路由	99, 123
关于媒体服务	99
关于媒体服务器	97
关于门限值类别	133
关于默认队列管理	148
关于目录号码	63
关于配置工具	137
关于全局设置	87
关于外拨配置	269
关于网络通信参数	111
关于显示门限值	133
关于 XML 自动分配	149
关于用户定义的分区	237
关于语音端口	115
关于质量监控	61
关于主管	159
关于座席模板	41
关于座席配置文件	41
关于座席视图	169
关于座席问候语	37
关于实时统计	83, 119
国际代码	289

H

获取路由	123
呼叫表示类别创建	51
呼叫表示类别多重技能	55, 105
呼叫表示类别 关于	51
呼叫表示类别删除	55
呼叫记录和质量监控	61, 343
呼叫数据导出手动输入的	308
话机	115
话机上的显示	113
话机显示	113
活动比较呼叫数据	294
活动部分匹配	294
活动插入文本	285
活动拆分电话号码	288
活动重复的呼叫数据	292
活动重新开始	300
活动从 ODBC 数据库导入数据	282
活动从文本文件导入数据	280
活动从现有导入数据	283
活动打印摘要	296, 302
活动代码	33
活动代码更改	35
活动代码配置	33
活动代码删除	35
活动代码选择	129
活动导出的字符	308
活动导出呼叫数据	308
活动导出活动数据	310
活动导出摘要数据	309
活动的设置更改	298
活动登录	270
活动定义设置	271
活动分配技能组	295
活动更改设置	298
活动更改时区	279
活动更新处理代码	307
活动国际代码	289
活动激活	296
活动监控进度	301
活动客户匹配	293
活动取消	300
活动删除处理代码	307
活动删除时区	280
活动删除文本	286
活动时区	273
活动时区示例	274

活动 手动添加呼叫数据	284	技能组选择示例	129
活动数据的限制	297	技能组座席分配	204
活动替换文本	287	技能组座席选择	128
活动添加处理代码	305	“计数”门限值	133
活动 添加时区	278	计算查看	86
活动 添加数据到现有	297	检查重复的呼叫数据	292
活动 UTF-8 字符	308	检查客户匹配	293
活动验证数据	285	检查值	291
活动再使用座席脚本	304	检查字段的长度	290
活动暂停	299	检查字母字符	291
活动值检查	291	间隔查看统计	119
活动字段的长度	290	监控更新	19
活动字母字符	291	监控呼叫质量	61, 343
活动座席脚本	302	监控外拨活动的进度和结果	301
获取 CDN	63	监控座席活动	33
获取 CDN 启动板	67	将本地 UCM 帐户与 CCMA 帐户关联	250
获取电话	115	将标准分区分配到用户	230
获取 DNIS	79	将 CCT 地址分组	330
获取 DNIS 启动板	81	将地址分配到用户或用户组	332
获取 IVR ACD-DN	95	将地址分配到终端	332
获取开放队列 CDN	65	将地址分配到组	331
获取 SIP CDN	69	将工作站分配到终端	334
获取语音端口	115	将呼叫数据添加到现有活动	297
<hr/>			
I			
IVR ACD-DN	95	将路由分配到媒体服务	101
IVR ACD-DN 配置	95	将外部帐户分配到 CCMA 帐户	254
IVR 联网	335	将用户定义的分区分配给用户	242
IVR 统计	119	将用户分配到组	321
<hr/>			
J			
集成报告	91	将终端分配到用户	325
基础电信	337	将终端分配到终端组	326
计划的分配	208	将终端组分配到用户	327
计划的分配取消	201	将座席分配到技能组	204
激活外拨活动	296	将座席分配到主管	205
记录呼叫	61, 343	交换基础设施	337
技能组	127, 195	交换机路由配置	123
技能组超出服务范围	127	交换机设置全局配置	87
技能组到外拨活动的分配	295	校正配置工具电子表格中的数据	140
技能组分配	195	节点统计	119
技能组活动代码	129	结束活动	300
技能组联系人类型	130	紧急帮助	265
技能组联系选择	128	紧急帮助 查看导出的显示	267
技能组默认活动代码	130	紧急帮助打印	266
技能组添加	130	紧急帮助导出	266
技能组统计	119	紧急帮助启动	265
		紧急帮助删除显示	267
		紧急情况中的帮助	265
<hr/>			
K			
开放队列 CDN 配置	65		

开始外拨活动	300
--------------	---------------------

L

历史统计	91
历史统计报告	91
历史统计配置	92
连接状态窗口	18
联络中心的角色	245
联络中心管理	155
联络中心管理 关于	147
联络中心配置	31
联络中心配置 关于	29
联系的类型更改	76
联系记录 URL	61
联系类型编辑	76
联系类型关于	75
联系人的类型	75
联系人选择示例	129
联系选择	128
联系选择的优先级	128
路由 关于	123
路由媒体服务关联	101
路由配置	123
路由入口关于	63
路由入口配置	63
路由入口配置开放队列	65
路由入口配置启动板	67
路由入口配置 SIP	69
路由入口取消获取	72
路由入口删除	72
路由统计	119

M

Media Server 集成报告	91
媒体服务的路由	99
媒体服务关联	101
媒体服务 关于	99
媒体服务器 关于	97
媒体服务器 添加	97
媒体服务删除	102
媒体服务删除路由	102
媒体服务 添加	99
门限值 计数	133
门限值类别	133
门限值类别创建	134
门限值显示	133
Microsoft Security Support Provider Interface (SSPI) ... 319	

模板更改座席	44
模板 关于	10
模板删除座席	45
模板添加	42
默认队列管理关于	148
默认媒体服务	99
默认时区	278
目录号码关于	63

O

ODBC 数据库导入到外拨活动	282
-----------------------	---------------------

P

配置 CDN	63
配置 CDN 启动板	67
配置 CRQM URL	61
配置 登录	31
配置电话	115
配置电话显示	113
配置 DNIS	79
配置 DNIS 启动板	81
配置多点热线	341
配置服务器	21
配置工具保存数据	142
配置工具传输数据到	143
配置工具电子表格	137
配置工具电子表格中的数据保存	142
配置工具电子表格中的数据校正	140
配置工具电子表格中的数据输入	139
配置工具电子表格中的数据验证	139
配置工具 关于	137
配置工具上载数据	141
配置工具输入数据	139
配置工具下载电子表格	138
配置工具验证数据	139
配置活动代码	33
配置 IVR ACD-DN	95
配置开放队列 CDN	65
配置历史统计	92
配置路由	123
配置全局设置	87
配置实时统计	119
配置 SIP CDN	69
配置添加本地技能组	130
配置 添加媒体服务	99
配置 添加媒体服务器	97
配置 添加模板	42

配置文件 关于	10	删除媒体服务	102
配置语音端口	115	删除时区	280
配置座席问候语	37	删除外拨活动中的文本	286
匹配导入	181	删除网络 IVR	336
匹配外拨活动中的客户	293	删除文本	286
<hr/>			
Q			
启动板 CDN 配置	67	删除用户的 CCT 地址组	331
启动板 NIS 配置	81	删除用户定义的分区分区	243
启动 CCMA 应用程序	17	删除用于用户的 CCT 地址	330
启动 CRQM 应用程序	343	删除主管	167
启动紧急帮助	265	删除座席	186
“请勿打扰”号码的呼叫列表	294	删除座席模板	45
“请勿打扰”列表	294	删除座席配置文件	49
取消	300	删除座席问候语	38
取消分配 CCMA 用户	258	上载配置工具电子表格中的数据	141
取消获取 CDN	72	审计追踪	19
全局交换机设置	87	示例 报告座席和标准分区	229
全局交换机设置配置	87	示例 编辑座席配置文件	48
权限查看	220	示例分配情形	199
权限创建	217	示例联系人选择	129
权限分配	219	示例时区	274
权限更改	218	示例 添加座席配置文件	46
权限删除	221	示例 XML 文件	153
<hr/>			
R			
软件开发工具包 (SDK)	337	时区	273
<hr/>			
S			
删除报告组	225	时区更改	279
删除 CCMA 用户	258	时区示例	274
删除 CCT 工作站	334	实时报表统计	119
删除 CCT 用户	320	实时统计	83, 119
删除 CCT 用户组	321	实时统计编辑公式	86
删除 CCT 终端	325	实时统计查看公式	86
删除 CCT 终端组	326	实时统计收集	119
删除 CDN	72	实时统计自定义公式	83
删除处理代码	307	视图 座席	169
删除多重技能呼叫表示类别	58, 108	手动添加呼叫数据	284
删除访问类别	221	手动添加呼叫数据到外拨活动	284
删除分配	207	收集历史统计	92
删除分区所从的用户	235	收集实时统计	119
删除服务器	24	受控目录号码关于	63
删除呼叫表示类别	55	数据传输到配置工具电子表格	143
删除活动代码	35	数据导出活动	310
删除紧急帮助显示	267	数据导出活动摘要数据	309
		数据导出外拨手动呼叫	308
		刷新服务	25
		SIP CDN 配置	69
		SIP 默认媒体服务	99
		SIP 添加主管座席	180
		SIP 添加座席	170
		SIP 添加多个用户	184
		SIP 添加媒体服务器	97

SIP 添加主管	159	外拨活动从现有活动导入数据	283
搜索座席	189	外拨活动打印摘要	296, 302
<hr/>			
T			
TDM 添加座席	175	外拨活动导出的数据	308
TDM 添加多个用户	184	外拨活动导出活动数据	310
TDM 添加主管	163	外拨活动导出数据	308
提供程序	337	外拨活动导出摘要数据	309
替换外拨活动中的文本	287	外拨活动的结果	301
替换文本	287	外拨活动的进度和结果	301
添加本地技能组	130	外拨活动的开始和停止时间	271
添加 CCT 工作站	333	外拨活动的时区	278
添加 CCT 用户	319	外拨活动的限制	297
添加 CCT 用户组	320	外拨活动登录	270
添加 CCT 终端	324	外拨活动定义设置	271
添加 CCT 终端组	326	外拨活动分配技能组	295
添加处理代码	305	外拨活动更改设置	298
添加国际代码	289	外拨活动更改时区	279
添加媒体的服务	99	外拨活动更新处理代码	307
添加媒体服务	99	外拨活动国际代码	289
添加媒体服务器	97	外拨活动激活	296
添加区号	289	外拨活动监控进度和结果	301
添加时区	278	外拨活动客户匹配	293
添加数据到现有活动	297	外拨活动配置时区	278
添加网络 IVR	335	外拨活动取消	300
添加用户的 CCT 地址组	330	外拨活动删除处理代码	307
添加用户模板	42	外拨活动删除时区	280
添加用于用户的 CCT 地址	329	外拨活动删除文本	286
添加座席配置文件示例	46	外拨活动时区	273
统计历史收集	92	外拨活动时区示例	274
退出	18	外拨活动 手动添加呼叫数据	284
<hr/>			
U			
UCM 帐户本地关联	250	外拨活动数据限制	297
UTF-8 中的字符	308	外拨活动替换文本	287
UTF-8 字符	308	外拨活动添加处理代码	305
<hr/>			
W			
外拨活动比较呼叫数据	294	外拨活动 UTF-8 字符	308
外拨活动部分匹配	294	外拨活动验证数据	285
外拨活动插入文本	285	外拨活动 暂停活动	299
外拨活动拆分电话号码	288	外拨活动值检查	291
外拨活动重复的呼叫数据	292	外拨活动中重复的呼叫数据	292
外拨活动重新开始	300	外拨活动中的号码	288
外拨活动从 ODBC 数据库导入数据	282	外拨活动中的客户匹配	293
外拨活动从文本文件导入数据	280	外拨呼叫中的“请勿打扰”列表	294
		外拨活动中的摘要打印	296, 302
		外拨活动中的值	291
		外拨活动中的字段长度	290
		外拨活动中的字符类型	291
		外拨活动中呼叫数据重复	292
		外拨活动字段的长度	290
		外拨活动字母字符	291
		外拨配置	269

外部帐户关联	254	用户定义的分区分区	237
网络的通信参数	111	用户定义的分区分区创建	239
网络 IVR	335	用户定义的分区分区分配到的用户	242
网络 IVR 删除	336	用户定义的分区分区更改	242
网络 IVR 添加	335	用户定义的分区分区删除	243
网络统计	119	用户定义的分区分区属性	237
网络通信参数	111	用户访问类别	219
Web 管理登录	317	用户分配到的组	321
为外拨活动验证数据	285	用户更改属性	232
为用户分配报告座席	259	用户取消分配	258
为用户分配访问类别	219	用户删除	258
文本文件导入到外拨活动	280	用户删除 CCT	320
问候语播放	37	用户属性复制	257
问候语 座席 概述	9	用户添加	319
外拨活动 添加数据到现有	297	用户 添加多个	184
外拨活动再使用座席脚本	304	用户组删除	321
外拨活动中的国际代码	289	用户组添加	320
外拨活动座席脚本	302	用于活动中座席的脚本	302, 304
<hr/>		用于联系记录和质量监控的 URL	61
X		用于系统的全局交换机设置	87
XDIALOG 媒体服务	99	用于 XML 的数据文件	153
下载配置工具电子表格	138	用于用户的标准分区	230
下载文档	15	用于用户的地址删除	330
显示门限值	133	用于用户的地址添加	329
显示配置电话	113	用于座席的问候语删除	38
现有活动导入到外拨活动	283	预测外拨服务器添加	21
现有活动, 添加数据	297	语音端口	115
现有座席脚本	304	语音端口配置	115
新功能座席模板和配置文件	10	原始分配	201
新功能座席问候语	9	<hr/>	
XML 示例	153	Z	
XML 中的自动分配	149	在 CCT 中分配的资源	319, 333
XML 自动分配 关于	149	在配置工具电子表格中输入数据	139
需求分配	203	在外拨活动中插入文本	285
<hr/>		暂停活动	299
Y		质量监控呼叫	61, 343
验证	285	质量监控 URL	61
验证配置工具电子表格中的数据	139	知识员工登录	318
应用程序统计	119	知识员工终端	323
用户	245, 319	终端	323
用户的地址组删除	331	终端到工作站分配	334
用户的地址组添加	330	终端分配到的用户	325, 327
用户的访问类别分配	219	终端分配到的终端组	326
用户的分区分区属性	232	终端删除	325
用户的逻辑组	320	终端添加	324
用户的终端组	327	终端组	326
用户定义的报告	223	终端组删除	326
		终端组添加	326

主管创建	260	座席活动跟踪	33
主管创建分配	202	座席漫游	341
主管更改属性	168	座席模板	10
主管删除	167	座席模板更改	44
主管添加	159 , 163	座席模板删除	45
主管 添加多个	184	坐席模板	41
主管添加批量文件	181	坐席配置文件	41
主管座席分配	205	座席配置文件更改	47
主管/座席添加	180	座席配置文件 关于	10
自定义公式	83	座席配置文件删除	49
字段的长度	290	座席配置文件, 添加	45
字母字符	291	座席删除	186
资源配置	317	座席添加	170 , 175
主管 关于	159	座席 添加多个	184
组 终端	326	座席添加批量文件	181
最近文档	15	座席统计	119
座席	169	座席位置	189
座席到技能组分配示例	200	座席问候语	9 , 37
座席到主管分配示例	199	座席问候语配置	37
座席的桌面登录文件	45	座席问候语删除	38
座席的主管分配	185	座席选择	128
座席电话表示	51	座席选择空闲时间	128
座席电话的表示	51	座席选择优先级	128
座席多重技能表示类别	55 , 105	坐席终端	323
座席复制	188	座席主管的分配	185
座席复制的属性	188	座席主管分配	185
座席更改	187	座席桌面登录配置文件	45
座席更改的详细信息	187		