

Campaign Managerの設定

内容

[概要](#)

[要件](#)

[プレビューキャンペーンのアウトバウンドエントリポイントの設定](#)

[プレビューキャンペーンの設定](#)

[プログレッシブキャンペーンのコールバックアウトダイヤルエントリポイントの設定](#)

[プログレッシブキャンペーンの設定](#)

概要

この記事では、Webex Contact CenterのCampaign Managerの設定について説明します。これは、企業での音声キャンペーンの設定方法に応じて、自分でアウトダイヤルキャンペーンコールを開始するか、システムがアウトダイヤルコールを開始します。プレビューキャンペーンでは、アイドル状態のときにWebex Contact Centerからアウトダイヤル連絡先カードを要求します。連絡先カードに同意すると、Webex Contact Centerが発信コールを発信します。コンタクトセンターが以前に通話中の相手と通信した場合、それらの通話の履歴がエージェントデスクトップの右側のパネルに表示されます。プログレッシブキャンペーンでは、応対可能状態の場合はアウトダイヤルコールがプッシュされます。コンタクトセンターが以前に通話中の相手と通信した場合、それらのコールの履歴がエージェントデスクトップの右側のパネルに表示されます。

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Centerのエントリポイントの設定。
- Webex Contact Centerのキャンペーン管理の基本。
- アウトバウンドキャンペーンに関する基礎知識

注：このドキュメントは、Webex Contact Centerをネットワークインフラストラクチャに導入したお客様およびパートナーを対象としています。

プレビューキャンペーンのアウトバウンドエントリポイントの設定

プレビューキャンペーンの前提条件は、適切に設定されたアウトバウンドエントリポイント（アウトバウンドEP）です。プレビューキャンペーンの設定を行う前に、エージェントがAgent Desktop Application(ADA)のDialpadを使用して簡単な発信コールを行えることを確認してください。エージェントがアウトダイヤルコールをADAに発信できない場合は、次の手順を参照して、エージェントの設定が正しいことを確認してください。

ステップ1：エージェントがADAからの発信コールを発信できるようにするには、アウトバウンドエントリポイント(Outbound EP)が適切に設定されているエージェントプロファイルにユーザアカウントを割り当てる必要があります。

Agent Settings

Site	site_KrisRCDN
Teams	<input type="text" value="krisSalesTeam"/>
Skill Profile	<input type="text" value="kris_Sales5_eng_service10"/>
Agent Profile	<input type="text" value="agentProfile_Kris"/>

Agent Profile

General Information Auxiliary Codes Collaboration **Dial Plan** Agent DN Validation Agent Viewable Statistics Agent Thresholds

Dial Plan

Outdial Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Outdial Entry Point	<input type="text" value="EP_Outdial"/>

ステップ2：アウトバウンドEPルーティング戦略は、アウトダイヤルEP制御スクリプトで設定する必要があります。

Advanced Settings

Music on Hold	<input type="text" value="defaultmusic_on_hold.wav"/>
---------------	-------------------------------------------------------

Call Control

Control Script	<input type="text" value="OutdialEP_ANI.js"/>	<input type="button" value="Image"/>
OutdialQueue	<input type="text" value="OutdialQ"/>	(vteam, The Outdial Queue.)

ステップ3：アウトバウンドキュールーティング戦略は、アウトダイヤルQ制御スクリプトで設定する必要があります。

Call Control

Control Script	<input type="text" value="outdialQ_v2.js"/>	<input type="button" value="Image"/>
----------------	---------------------------------------------	--------------------------------------

注：エン트리ポイントとキューのカスタム制御スクリプト名には、テナントの名前が異なる場合があります。

注：新しいアウトダイヤルエン트리ポイントは、Cisco TAC/SAチームがプロビジョニングして機能させる必要があります。

プレビューキャンペーンの設定

ステップ1：アウトダイヤルEPが設定され、エージェントプロファイルに割り当てられていることを確認します。

ステップ2:Webex Contact CenterポータルからCampaign Managerモジュールを開きます。

The screenshot displays a dashboard for 'CCOne_TAC'. At the top, there are tabs for 'CCOne_TAC' and 'Dashboard'. Below the tabs, there is a blue square icon with a white headset symbol, followed by the text 'IN IVR' and the number '0'. Underneath this is a section titled 'Call Snapshot Report' which contains a vertical axis with numerical labels 4, 5, 6, 8, 9, and 10. A dark grey overlay labeled 'Campaign Manager' is positioned over the left side of the dashboard, partially obscuring the vertical axis.

ステップ3:[システム(System)]→ [モード(Modes)]に移動します。音声モードを追加します。これは、テナント用に事前設定されている可能性があります。

Mode Name



Mobile

Description



Mobile

Minimum length

-	8	+
---	---	---

Maximum length

-	16	+
---	----	---

SAVE

CANCEL

ステップ4:[System] → [Time Zone]に移動します。適切なタイムゾーンを有効にします。

ステップ5:「システム」→「ビジネス成果グループの構成」に移動します。デフォルトでは、Webex Contact Center Provisioningモジュールで定義されたラップアップコードがCampaign Managerにビジネス成果として追加されます。

次に示すように、[Business Outcome (ビジネス成果)]アイコンをクリックします。



[ビジネス成果(Business Outcome)]画面が開きます。

System Configuration System Menu

Business Outcome

Showing 1 - 1 of 1 records

Search

Business Outcome Grou...	Description	Parent Outcomes	Outcomes	Actions
Wrapup Code	Wrapup Code	Parent Outcomes (0) ▼	Outcomes (7) ▼	

Navigation: 1 of 1 10 items per page

[Actions]列の[Edit]をクリックし、[Business Outcome Group]ウィザードと[Parent Outcomes Group]ウィザードの[Next]ボタンをクリックして、[Outcomes]ウィザードに移動します。

Configure Business Outcome Group

Business Outcome Group Parent Outcomes Outcomes **3**

Outcome	Parent Name	Outcome Type	RescheduleDays(D:H:M)	Max Retry	Priority	Close Contact	Retain PCB	Actions
Follow-Up		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Campaign-WrapUp		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Callback Requested		Failure	0:0:5	3	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sale		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Transferred		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pending Case		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Closed		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ステップ6:[Contact strategy] → [Add]に移動します。[Type]を[Simple]のままにします。以前に作成したモードを選択します。テレフォニーの結果を設定します。

Contact Strategy Name

 kris_CS

Description

Contact Strategy Type: Simple Advanced Callback

 Edit Contact Strategy

Progress: Contact Strategy Name Select Mode Telephony Outcomes

Outcomes	Reschedule Time (D:H:M)	Max Retry	Priority	Branch Mode	Retain PCB	Close Contacts	Remove
voice	0:0:0	1	-1	Default	No	Yes	No
answer-machine	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
no-ringback	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
Error	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No

ステップ7：キャンペーン→キャンペーンの追加。キャンペーンを実行する日時の範囲を選択し、[Time to Live and TimeZone]を選択します。

注：ビジネス成果グループは、ラップアップコードのグループです。[Time to Live (存続可能時間)]は、キャンペーンのコンタクトが有効な期間です。

Create New Campaign

Progress: Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options

Campaign Name
krisDemoPreview

Description
Preview Campaign

Select Date Range
05/01/2020 to 04/02/2021 

Select Time Range
12:00 AM - 11:59 PM 

Business Outcome Group
Wrapup Code

Time to Live(days)

TimeZone
[UTC-05:00] Eastern Time (US and Canada) 

[NEXT](#)

ステップ8：モードPreviewを選択し、チーム選択を行います。チームは、エージェント用に設定したものと同等である必要があります。

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options

Group Selection

Channel: Voice Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group Shared List

Pacing Mode
Preview

Available Team

- AAAnls_auto_team
- AAAnls_life_experts
- Arcastil_Sales_Team
- Arcastil_Service
- Ari_Demo_Team
- Blended_Team
- BroadCloudPaaS_AgentTeam

Assigned Team

- krisSalesTeam

PREVIOUS NEXT

ステップ9:[Contact Strategy]と[Callback strategy]を選択します。Default_Callback_Strategyを推奨します。[次へ]をクリックして、キャンペーンを作成します。

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options

Contact strategy: Simple Advance

Global Retry

Cycle Retry

Reset Daily and Global Retries OFF

Default_Callback_Strategy

PCB to NCB reset: Retries Duration

Attempts to reach Agent

PREVIOUS NEXT

ステップ10:「グループ」モジュールにナビゲートし、「キャンペーン・グループ」が有効になっており、新しく作成したキャンペーンが関連付けられていることを確認します。

Group	Campaign Group	Description	Enable
	PREV_krisDemoPreview	PREV_krisDemoPreview	<input checked="" type="checkbox"/>

Campaign	Deliverable Percentage
krisDemoPreview	100

ステップ11:[Edit the group]をクリックし、接触パラメータを設定します。

Configure Campaign Group

Contact Parameters

Initial Number of Contacts: 100

Increment By %: 10

Decrement By %: 10

Upper Threshold %: 200

Time Zone: [Dropdown]

[SAVE] [CANCEL]

ステップ12:[チーム]に移動し、エージェントのチームがキャンペーンに関連付けられていることを確認します。

Name	Campaign Group	Campaign
krisServiceTeam	Campaign Group (3)	Campaigns (3)
krisSalesTeam	Campaign Group (2)	Campaigns (2)

Campaign Group	Campaign
EP_Krisoutdial	kris_progressive
PREV_krisDemoPreview	krisDemoPreview

ステップ13：サンプル連絡先ファイルを作成します。

```

Name,Number
Krishna,9766666666
  
```

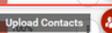
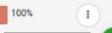
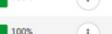
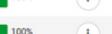
ステップ14：リストから正しいキャンペーンをナビゲートします→ [Edit → Contact List → add contact list → Upload Contacts]。

Configure Campaign krisDemoPreview

Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists

Showing 1 - 10 of 12 records

List ID	Global List ID	Start Time	End Time	Records Available	Records Pending	Status	Actions
12	NA	04/09/2019 03:58 PM	03/09/2020 03:59 PM	1	0	Active	100%  
11	NA	04/09/2019 03:56 PM	03/09/2020 03:56 PM	1	0	Active	100%  
10	NA	04/09/2019 02:46 PM	03/09/2020 02:48 PM	1	0	Stopped	100%  
9	NA	04/09/2019 02:46 PM	03/09/2020 02:46 PM	1	0	Stopped	100%  
8	NA	03/09/2019 07:40 PM	02/09/2020 07:41 PM	1	0	Stopped	100%  
7	NA	03/09/2019 07:37 PM	02/09/2020 07:37 PM	1	0	Stopped	100%  

Page 1 of 2 10 Items per page

ステップ15：連絡先ファイル(,)と同じように正しいデリミタを選択します。ファイルを選択します。

Upload Contacts

Enable to view one panel at a time

Import File

Source Type Formatted File Database Table Database View Delimiter

Choose File

Choose your file here to Upload.

UPLOAD

ステップ16:[ZoneName]を[Campaign Specific TimeZone]として選択します。

ZoneName Campaign Specific TimeZone

ステップ17：ファイルから[番号(Number)]フィールドをモバイルモードまたはホーム、オフィスなどの該当する他のモードに選択します。

Modes Mapping

Modes	Fields
Mobile	Number

ステップ18 [Refresh]をクリックします。新しい連絡先リストは数秒で表示されます。

Configure Campaign krisDemoPreview

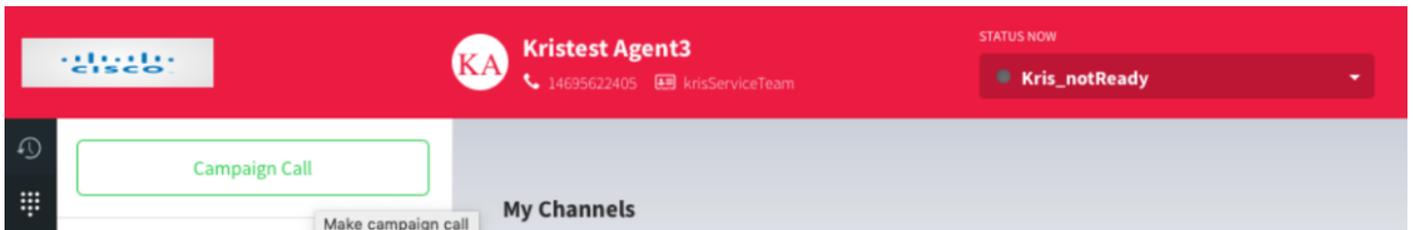
Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists 

Showing 1 - 6 of 6 records

List ID	Global List ID	Start Time	End Time	Records Available	Records Pending	Status	Actions																																				
6	NA	11/03/2019 09:24 PM	10/03/2020 09:24 PM	1	1	Active	0%																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Contact</th> <th colspan="2">NDNC</th> <th colspan="2">Corporate DNC</th> <th colspan="2">Compliance DNC</th> <th colspan="2">Litigation</th> </tr> <tr> <th>Processed</th> <th>Uploaded</th> <th>Failed</th> <th>Duplicate</th> <th>Contact</th> <th>Mode</th> <th>Contact</th> <th>Mode</th> <th>Contact</th> <th>Mode</th> <th>Contact</th> <th>Mode</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>								Contact				NDNC		Corporate DNC		Compliance DNC		Litigation		Processed	Uploaded	Failed	Duplicate	Contact	Mode	Contact	Mode	Contact	Mode	Contact	Mode	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contact				NDNC		Corporate DNC		Compliance DNC		Litigation																																	
Processed	Uploaded	Failed	Duplicate	Contact	Mode	Contact	Mode	Contact	Mode	Contact	Mode																																
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Upload Details</th> </tr> <tr> <th>Time</th> <th>Type</th> <th>Sub-Type</th> <th>Mode Failed</th> <th>File Name</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11/03/2019 09:25 PM</td> <td>MANUALUPLOAD</td> <td>NEW</td> <td>0</td> <td>outbound1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Upload Details						Time	Type	Sub-Type	Mode Failed	File Name		11/03/2019 09:25 PM	MANUALUPLOAD	NEW	0	outbound1																			
Upload Details																																											
Time	Type	Sub-Type	Mode Failed	File Name																																							
11/03/2019 09:25 PM	MANUALUPLOAD	NEW	0	outbound1																																							

ステップ19 : エージェントデスクトップアプリケーションで、エージェントの状態を[アイドル (Idle)]に変更し、[キャンペーンコール(Campaign Call)]オプションをクリックします。エージェントがプレビューモードでキャンペーンコールを開始します。



コールがエージェントに表示されます。コールを受け入れるか、スキップします。

Campaign Call

Campaign Id: krisDemoPreview

Campaign Type: Preview

Campaign Group: PREV_krisDemoPreview

Contact ID: 1

List ID: 1

Zipcode:

Areacode: 0

State Name:

Time zone: (UTC-06:00) Central Time (US and Canada)

DN: 9 6

Skip
Accept

プログレッシブキャンペーンのコールバックアウトダイアルエン
トリポイントの設定

プログレッシブキャンペーンを機能させるために、ボイスコールバック機能を備えたアウトダイヤルエントリーポイントを設定する必要があります。

注：新しいアウトダイヤルエントリーポイントは、Cisco TAC/SAチームがプロビジョニングして機能させる必要があります。

ステップ1：アウトダイヤルEPを作成します。

General Settings	
Name	EP_Krisoutdial
Description	kris outdial EP
Type	Outdial Entry Point
Outdial Primary DID URL	http://localhost:8000/Demo-EP_Krisoutdial-outdial.xml
Outdial Backup DID URL	http://localhost:8000/Demo-EP_Krisoutdial-outdial.xml
Channel Type	Telephony
Status	Active

ステップ2：アウトバウンドEPのルーティング戦略を設定します。制御スクリプトとして [WebCallbackEP] を選択し、 [Outbound Queue] を選択します。

Music on Hold	defaultmusic_on_hold.wav		
Control Script	WebCallbackEP.js		
Queue	kris_OB	x	(vteam, The Queue.)

ステップ3：アウトダイヤルキューのルーティング戦略を設定します。WebcallbackQコントロールスクリプトを選択します。プログレッシブキャンペーンのコールを処理する必要があるチームを追加します。

Call Control

Control Script: WebCallbackQ.js 

MIQ: defaultmusic_on_hold.wav (mediaFile, Music In Queue)

Call Distribution

Group1

Teams			
Team Name	Site Name	Status	Team Type
krisServiceTeam	site_KrisRCDN	In Service	Agent Based

注：WebCallbackEP.jsおよびWebcallbackQ.jsコールバック制御スクリプトを取得するには、PSエンゲージメントが必要になる場合があります。

プログレッシブキャンペーンの設定

ステップ1：アウトダイヤルEPが設定され、コールバックコントロールスクリプトで正しく機能していることを確認します。

ステップ2：キャンペーンマネージャを開きます。

ステップ3:[システム(System)]→[モード(Modes)]に移動します。音声モードを追加します。これは、テナント用に事前設定されている可能性があります。

Mode Name

 Mobile

Description

 Mobile

Minimum length

Maximum length

ステップ4:[System] → [Time Zone]に移動します。適切なタイムゾーンを有効にします。

ステップ5: 「システム」→「ビジネス成果グループの構成」にナビゲートします。デフォルトでは、Webex Contact Center Provisioningモジュールで定義されたラップアップコードがビジネス成果としてCampaign Managerに追加されます。「ビジネス成果」アイコンをクリックします。

The screenshot shows the 'System Configuration' page for 'Business Outcome'. It displays a table with one record for 'Wrapup Code'. The table has columns for 'Business Outcome Group', 'Description', 'Parent Outcomes', 'Outcomes', and 'Actions'. The 'Outcomes' column shows 'Outcomes (7)'. Below the table, there are navigation controls including a search bar, a refresh button, and pagination options (1 of 1, 10 items per page).

Business Outcome Grou...	Description	Parent Outcomes	Outcomes	Actions
Wrapup Code	Wrapup Code	Parent Outcomes (0)	Outcomes (7)	

[Actions]列の[Edit]をクリックし、[Business Outcome Group]ウィザードと[Parent Outcomes Group]ウィザードの[Next]ボタンをクリックして、[Outcomes]ウィザードに移動します。

The screenshot shows the 'Configure Business Outcome Group' wizard. It has three steps: 'Business Outcome Group' (checked), 'Parent Outcomes' (checked), and 'Outcomes' (3). Below the steps is a table with columns: Outcome, Parent Name, Outcome Type, RescheduleDays(D:H:M), Max Retry, Priority, Close Contact, Retain PCB, and Actions. The table lists various outcomes like 'Follow-Up', 'Campaign-WrapUp', 'Callback Requested', 'Sale', 'Transferred', 'Pending Case', and 'Closed'. Each row has 'ON' or 'OFF' toggle buttons for 'Close Contact' and 'Retain PCB', and an 'Edit' icon. At the bottom, there are 'PREVIOUS' and 'SAVE' buttons.

Outcome	Parent Name	Outcome Type	RescheduleDays(D:H:M)	Max Retry	Priority	Close Contact	Retain PCB	Actions
Follow-Up		Success	0:0:0	0	0	ON	OFF	
Campaign-WrapUp		Success	0:0:0	0	0	ON	OFF	
Callback Requested		Failure	0:0:5	3	0	OFF	OFF	
Sale		Success	0:0:0	0	0	ON	OFF	
Transferred		Success	0:0:0	0	0	ON	OFF	
Pending Case		Success	0:0:0	0	0	ON	OFF	
Closed		Success	0:0:0	0	0	ON	OFF	

ステップ6:[Contact strategy] → [Add]に移動します。[Type]を[Simple]のままにします。以前に作

成したモードを選択します。テレフォニーの結果を設定します。

Contact Strategy Name
kris_CS

Description

Contact Strategy Type: Simple Advanced Callback

Edit Contact Strategy

Contact Strategy Name		Select Mode			Telephony Outcomes		
Outcomes	Reschedule Time (D:H:M)	Max Retry	Priority	Branch Mode	Retain PCB	Close Contacts	Remove Mode
voice	0:0:0	1	-1	Default	No	Yes	No
answer-machine	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
no-ringback	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
Error	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No

ステップ7: 「キャンペーン→キャンペーンの追加」 キャンペーンを実行するには、[Date/Time range]を選択します。[Time to Live]と[TimeZone]を選択します。

注：ビジネス成果グループは、ラップアップコードのグループです。[Time to Live (存続可能時間)]は、キャンペーンのコンタクトが有効な期間です。

Create New Campaign

Campaign Detail

Campaign Group

Contact



2

Campaign Name

kris_progressive

Description

kris_progressive

Select Date Range

11/03/2019 to 30/04/2019

Select Time Range

12:00 AM - 11:59 PM

Business Outcome Group

Time to Live(days)

- 365 +

TimeZone

(UTC-06:00) Central Time (US and Canada)

[Voice Channel]と[Progressive Pacing Mode]を選択します。前にCallback Control Scriptで作成したアウトバウンドエントリーポイントを選択します。

Group Selection

Channel: Voice Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group Shared List

Pacing Mode

Progressive

Entry Point

EP_Krisoutdial

[Contact Strategy]と[Callback strategy]を選択します。

Contact strategy:

Simple Advance

Global Retry

0 - 1 +

Cycle Retry

0 - 1 +

kris_CS

Daily Retry

0 - 1 +

Cycle Retry Interval

Day - 0 + Hrs - 0 + Min - 0 +

Callback Strategy

Default_Callback_Strategy

Reset Daily and Global Retries OFF

PCB to NCB reset: Retries Duration

Attempts to reach Agent

0 - 1 +

ステップ8:[Groups]に移動します。[Campaign Group]が有効になっており、[Progressive Campaign]が関連付けられていることを確認します。

Campaign	Deliverable Percentage	Actions
kris_progressive	100	

連絡先パラメータを設定します。

Contact Parameters

Initial Number of Contacts 85

Increment By % 30

Decrement By % 60

Upper Threshold % 200

正しいタイムゾーンの選択

Time Zone

Showing 8 records

Enabled	Zone Name	Start Time	End Time
<input type="checkbox"/>	(UTC+01:00) Brussels Copenhagen Madrid Paris	12:00 AM	11:59 PM
<input type="checkbox"/>	(UTC+08:00) Kuala Lumpur Singapore	12:00 AM	11:59 PM
<input type="checkbox"/>	(UTC-05:00) Eastern Time (US and Canada)	12:00 AM	11:59 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	(UTC-06:00) Central Time (US and Canada)	12:00 AM	11:59 PM

ステップ9: Navigate Teams。キャンペーンを正しいチームにマッピングします。

Team Mapping

Showing 1 - 2 of 2 records

Search: kris

Name	Campaign Group	Campaign	Actions
krisServiceTeam	Campaign Group (3)	Campaigns (3)	
Campaign Group	Campaign	Pace Description	
EP_Krisoutdial	kris_progressive	BSFT PROGRESSIVE	

Campaign Mapping

Select All

Search

Select	Campaigns	Campaigns	Pacing Mode
<input type="checkbox"/>	krisDemoPreview	PREV_krisDemoPreview	BSFT PREVIEW
<input checked="" type="checkbox"/>	kris_progressive	EP_Krisoutdial	BSFT PROGRESSIVE

ステップ10：サンプル連絡先ファイルを作成します。



11. [キャンペーン]→[編集]→[担当者一覧]→[担当者一覧の追加]→[担当者のアップロード]に移動します。

https://cm.ccone.net/Demo.LCMConsole/#/campaign

Welcome jamie@demotenant.com

Configure Campaign kris_progressive

Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor

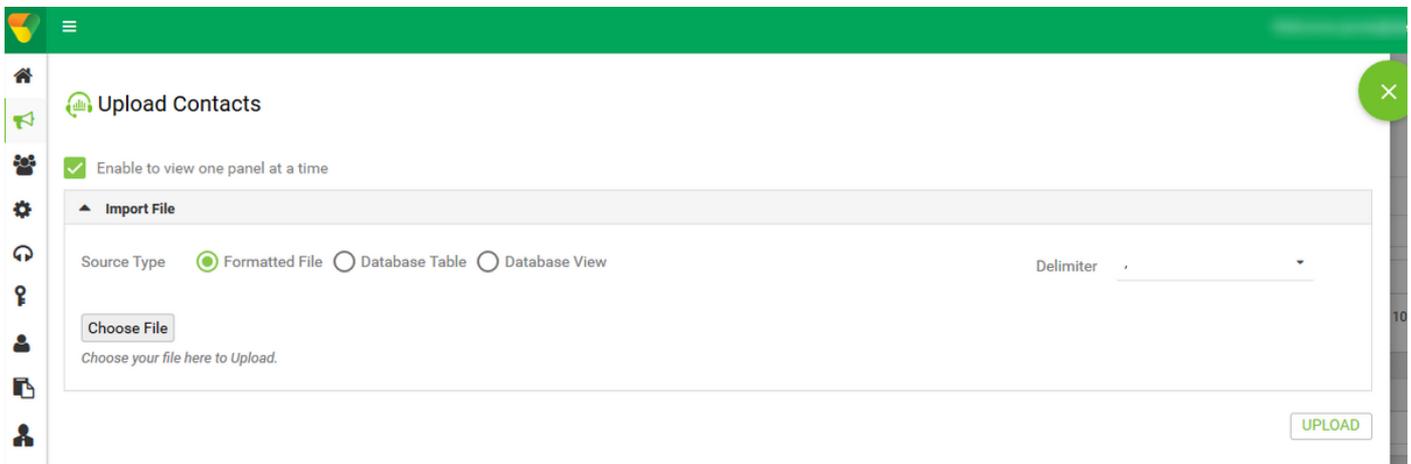
Contact Lists

Showing 1 - 10 of 43 records

List ID	Global List ID	Start Time	End Time	Records Available	Records Pending	Status	Progress	Actions
43	NA	04/09/2019 03:46 PM	03/09/2020 03:50 PM	1	0	Active	100%	⋮
42	NA	04/09/2019 03:46 PM	03/09/2020 03:47 PM	1	0	Active	100%	⋮
41	NA	04/09/2019 03:42 PM	03/09/2020 03:44 PM	1	0	Stopped	100%	⋮
40	NA	04/09/2019 03:42 PM	03/09/2020 03:42 PM	0	0	Stopped	0%	⋮
39	NA	04/09/2019 02:44 PM	03/09/2020 02:44 PM	1	0	Active	100%	⋮
38	NA	03/09/2019 08:11 PM	02/09/2020 08:11 PM	0	0	Stopped	0%	⋮

Scrub Contacts
Upload Contacts

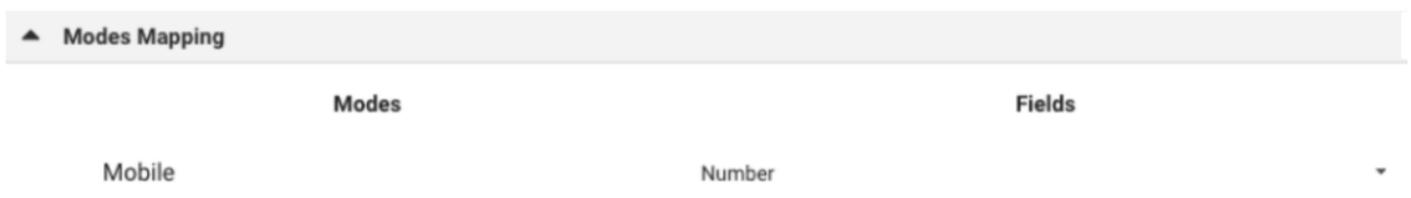
連絡先ファイル(,)と同じように、正しいデリミタを選択します。 ファイルを選択します。



キャンペーン固有のタイムゾーンとして[ゾーン名]を選択します

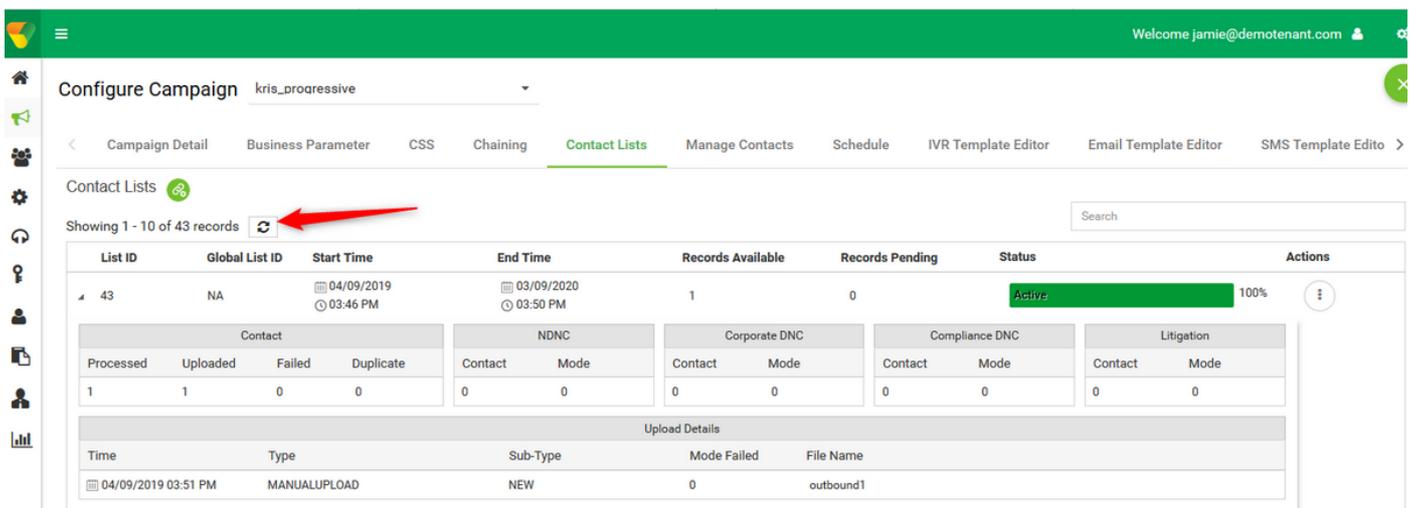
ZoneName Campaign Specific TimeZone

ファイルから[番号(Number)]フィールドを選択し、モバイルモードまたはホーム、オフィスなどの該当する他のモードを選択します。



[Upload]をクリックし、[Refresh]をクリックします。新しい連絡先リストは数秒で表示されます

。



12. Agent Desktopアプリケーションを開き、ステータスを[Available]に変更します。連絡先リストにアップロードした番号のコールが自動的に開始されます。



SESSION DETAILS

wcbrequestid: AWLunVbP_1uTFjV894r9
origin: Web Call-Back
externalId: 48|3|178|0|0|15|2
enterpriseid: 1000005
_xera_guid: 36fdc249-04dd-4217-af3d-27028f71203c
__lcmContact: {"dnis":"97[REDACTED]6","externalId":"48|3|178|0|0|15|2","entryPointId":1007235,"contactData":[{"name":"Campaign Id","value":"kris_progressive"}, {"name":"Campaign Type","value":"Progressive"}, {"name":"Campaign Group","value":"EP_Krisoutdial"}, {"name":"Contact ID","value":"48"}, {"name":"List ID","value":"24"}, {"name":"Zipcode","value":""}, {"name":"Areacode","value":"0"}, {"name":"State Name","value":""}, {"name":"Time zone","value":"(UTC-06:00) Central Time (US and Canada)"}],"callMeNow":true}

Zipcode:
Time zone: (UTC-06:00) Central Time (US and Canada)
State Name:
List ID: 24
Contact ID: 48
Campaign Type: Progressive
Campaign Id: kris_progressive
Campaign Group: EP_Krisoutdial
Areacode: 0
virtualTeamName: kris_OB
dnis: 97[REDACTED]6
ani:

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。