

Kampagnen-Manager-Konfigurationen

Inhalt

[Einführung](#)

[Anforderungen](#)

[Konfiguration des ausgehenden Eingangspunkts für die Vorschau der Kampagne](#)

[Vorschau der Kampagne konfigurieren](#)

[Callback Outdial Entry Point Configuration für eine progressive Kampagne](#)

[Progressive Kampagne konfigurieren](#)

Einführung

In diesem Artikel werden die Konfigurationen des Campaign Managers von WebEx beschrieben. Es hängt davon ab, wie Sprachkampagnen in Ihrem Unternehmen eingerichtet werden. Sie initiieren Wahlkampagnen-Anrufe entweder selbst oder das System initiiert für Sie Anrufe bei Hinauswahl. In einer Vorschaukampagne fordern Sie eine externe Kontaktkarte vom WebEx Contact Center an, wenn Sie sich im Leerlauf befinden. Wenn Sie die Kontaktkarte akzeptieren, leitet WebEx Contact Center den ausgehenden Anruf ein. Wenn das Contact Center zuvor mit der angerufenen Person kommuniziert hat, wird im rechten Bereich des Agent Desktop ein Verlauf dieser Anrufe angezeigt. In einer Progressiven Kampagne leitet das System Sie, wenn Sie sich im Verfügbarkeitsstatus befinden, ein Hinauswahlgespräch weiter. Wenn das Contact Center zuvor mit der angerufenen Person kommuniziert hat, wird im rechten Bereich des Agent Desktop ein Verlauf dieser Anrufe angezeigt.

Anforderungen

Cisco empfiehlt, die folgenden Themen zu kennen:

- WebEx Contact Center Einstiegspunkt-Konfigurationen.
- Grundlagen der WebEx Contact Center-Kampagne verwalten.
- Grundkenntnisse ausgehender Kampagnen

Hinweis: Dieses Dokument richtet sich an Kunden und Partner, die WebEx Contact Center in ihre Netzwerkinfrastruktur implementiert haben.

Konfiguration des ausgehenden Eingangspunkts für die Vorschau der Kampagne

Eine korrekt konfigurierte Outbound Entry Point (EP für ausgehenden Datenverkehr) ist Voraussetzung für die Vorschau der Kampagne. Bevor Sie an der Konfiguration der Kampagne zur Vorschau arbeiten, stellen Sie sicher, dass Agenten über Dialpad in der Agent Desktop Application (ADA) einfache ausgehende Anrufe tätigen können. Wenn Agenten keine Anrufe von ADA abwählen können, beachten Sie bitte die folgenden Schritte, um sicherzustellen, dass die Konfigurationen der Agenten korrekt sind.

Schritt 1: Damit der Agent ausgehende Anrufe von ADA tätigen kann, muss das Benutzerkonto

dem Agent Profile zugewiesen werden, das den Outbound Entry Point (Outbound EP) ordnungsgemäß konfiguriert hat.

Agent Settings

Site: site_KrisRCDN

Teams: krisSalesTeam

Skill Profile: kris_Sales5_eng_service10

Agent Profile: agentProfile_Kris

Agent Profile

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

Dial Plan

Outdial Enabled: Yes

Outdial Entry Point: EP_Outdial

Schritt 2: Die Outbound-EP-Routing-Strategie muss mit dem OutdialEP-Steurelementsript konfiguriert werden.

Advanced Settings

Music on Hold: defaultmusic_on_hold.wav

Call Control

Control Script: OutdialEP_ANI.js

OutdialQueue: OutdialQ (vteam, The Outdial Queue.)

Schritt 3: Die Routing-Strategie für ausgehende Warteschlangen muss mit dem OutdialQ-Steurelementsript konfiguriert werden.

Call Control

Control Script: outdialQ_v2.js

Hinweis: Der Name des benutzerdefinierten Steuerungs-Skripts für Einstiegspunkt und Warteschlange kann für Ihren Tenant unterschiedliche Namen haben.

Hinweis: Jeder neue Einstiegspunkt für Hinauswahl muss von den Cisco TAC/SA-Teams bereitgestellt werden, damit er funktionieren kann.

Vorschau der Kampagne konfigurieren

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass die Hinauswahl-EP konfiguriert und dem Agent-Profil zugewiesen ist.

Schritt 2: Öffnen Sie das Campaign Manager-Modul über das WebEx Contact Center-Portal.

CCOne_TAC Dashboard

IN IVR
0

Call Snapshot Report

Campaign Manager

10
9
8
6
5
4

Schritt 3: Navigieren Sie **System** → **Modi**. Fügen Sie einen Sprachmodus hinzu. Dies kann für Ihren Tenant vorkonfiguriert sein.

Mode Name



Mobile

Description



Mobile

Minimum length

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

Maximum length

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

SAVE

CANCEL

Schritt 4: Navigieren Sie **System** → **Zeitzone**. Aktivieren Sie die entsprechende Zeitzone.

Schritt 5: Navigieren Sie **System** → **Unternehmensgruppe konfigurieren**. Standardmäßig werden die im WebEx Contact Center Provisioning-Modul definierten Wrapup-Codes dem Campaign Manager als Business Outcomes hinzugefügt.

Klicken Sie auf das Symbol Business Outcome (Geschäftsergebnis), wie unten gezeigt.



Der Bildschirm "Business Outcome" wird geöffnet.

System Configuration

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)	

1 of 1 items per page

Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf **Bearbeiten**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter** unter Business Outcome Group and Parent Outcomes Group Wizard, um zum Outcomes Wizard (Ergebnisse) zu navigieren.

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"/>	

PREVIOUS SAVE


Schritt 6: Navigieren Sie **zur Kontaktstrategie** → **Hinzufügen**. Geben Sie einfach ein. Wählen Sie den Modus aus, den Sie zuvor erstellt haben. Festlegen der Telefonieergebnisse

Contact Strategy Name

 kris_CS

 Description

Contact Strategy Type: Simple Advanced Callback

 Edit Contact Strategy

Progress bar: 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

Schritt 7: Navigieren Sie zur Kampagne → Kampagne hinzufügen. Wählen Sie den Bereich "Datum/Uhrzeit" aus, um die Kampagne auszuführen. Wählen Sie "Zeit bis zum Live und Zeitzone" aus.

Hinweis: Die Business Outcome Group ist eine Gruppe von Gruppencodes. "Time to Live" (Zeit bis zum Leben) ist, wie lange die Kontakte in der Kampagne gültig sind.

Create New Campaign

Progress bar: 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)  

Schritt 8: Wählen Sie den Modus Vorschau aus, und führen Sie die Teamauswahl durch. Das Team muss mit dem für Ihren Agenten konfigurierten Team übereinstimmen.

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

- AAAIms_auto_team
- AAAIms_life_experts
- Arcastil_Sales_Team
- Arcastil_Service
- Ari_Demo_Team
- Blended_Team
- BroadCloudPaaS_AgentTeam

Assigned Team

- krisSalesTeam

PREVIOUS NEXT

Schritt 9: Wählen Sie Kontaktstrategie und Rückrufstrategie aus. Empfohlen wird Default_Callback_Strategy. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Kampagne zu erstellen.

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options

Contact strategy: Simple Advance

Global Retry

Cycle Retry

Global Retry

Cycle Retry Interval
Day Hrs Min

Callback Strategy
Default_Callback_Strategy

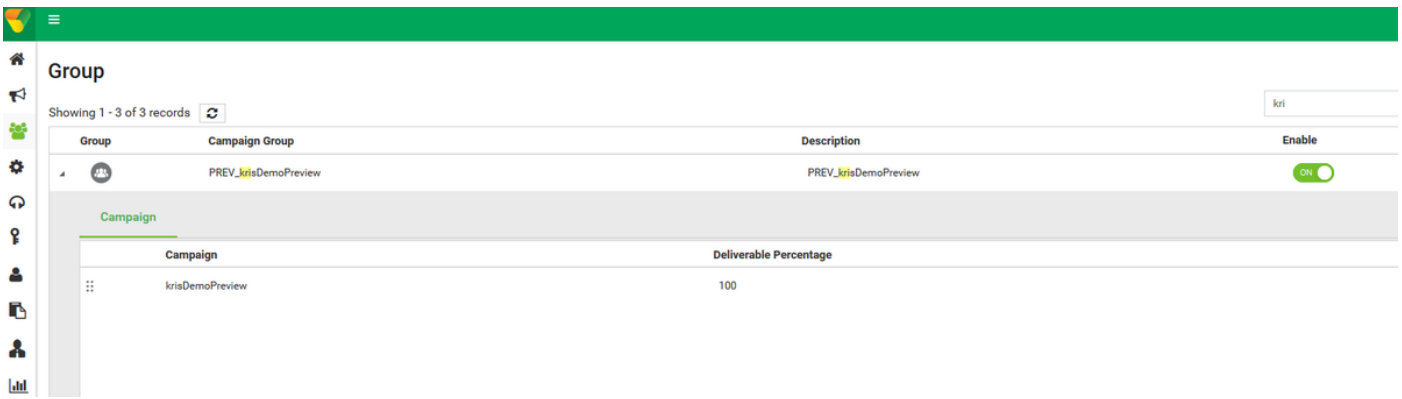
Reset Daily and Global Retries OFF

PCB to NCB reset: Retries Duration

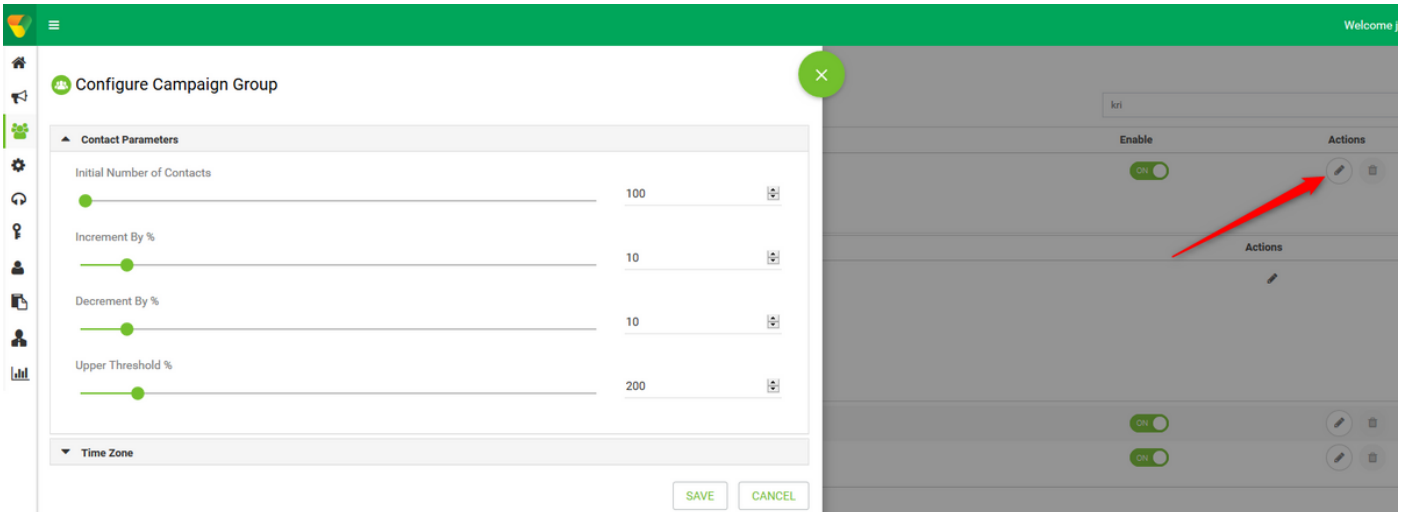
Attempts to reach Agent

PREVIOUS NEXT

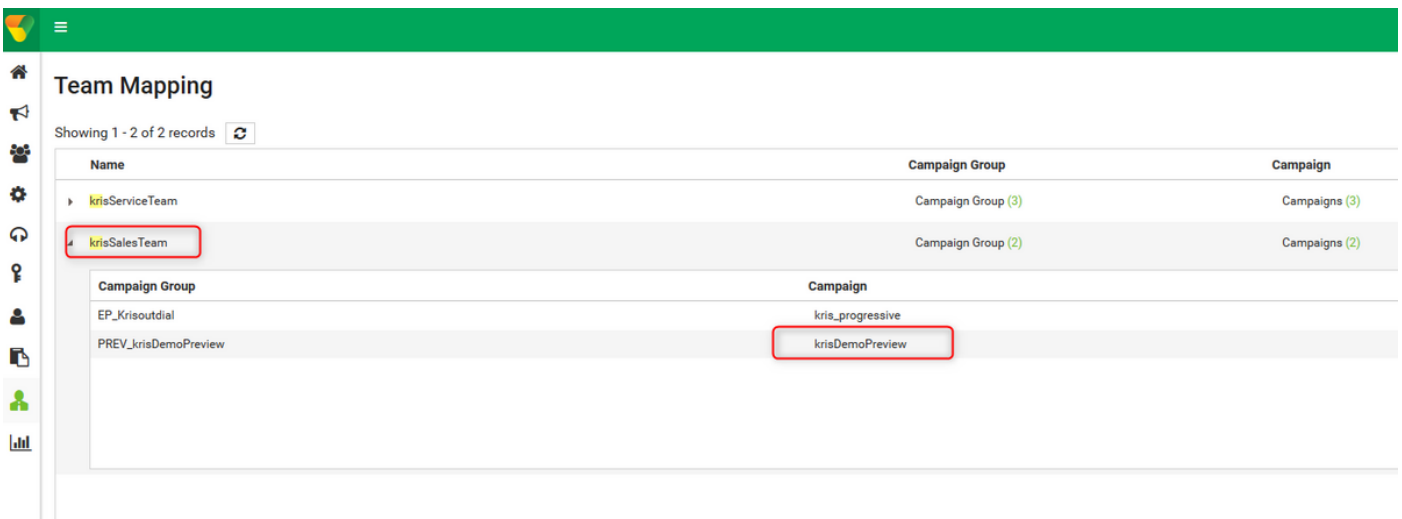
Schritt 10: Navigieren Sie zum **Gruppen-Modul**, und stellen Sie sicher, dass die Kampagnen-Gruppe aktiviert ist und die neu erstellte Kampagne mit ihr verknüpft ist.



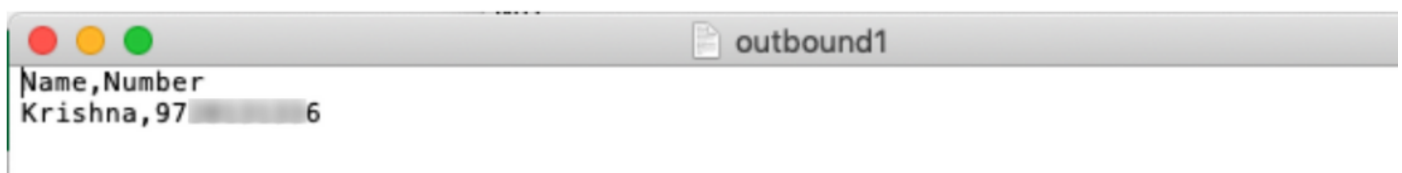
Schritt 11: Klicken Sie auf **Bearbeiten** der Gruppe, und konfigurieren Sie die Kontaktparameter.



Schritt 12: Navigieren Sie zu **Teams**, und stellen Sie sicher, dass das Mitarbeiterteam der Kampagne zugeordnet ist.



Schritt 13: Erstellen einer Beispiel-Kontaktdatei



Schritt 14: Navigieren Sie aus der Liste die richtige Kampagne → Bearbeiten → Kontaktliste → Kontaktliste hinzufügen → Kontakte hochladen.

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% Upload Contacts

Page 1 of 2 10 Items per page

Schritt 15: Wählen Sie den richtigen Delimiter wie in der Kontaktdatei (,) aus. Wählen Sie die Datei aus.

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

Schritt 16: Wählen Sie ZoneName als Campaign Specific TimeZone aus.

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Schritt 17: Wählen Sie in der Datei das Feld Nummer aus dem Mobile-Modus oder andere zutreffende Modi wie Home Office, Office usw. aus.


Modes Mapping

Modes	Fields
Mobile	Number

Schritt 18 Klicken Sie auf Aktualisieren. Die neue Kontaktliste muss in wenigen Sekunden angezeigt werden.

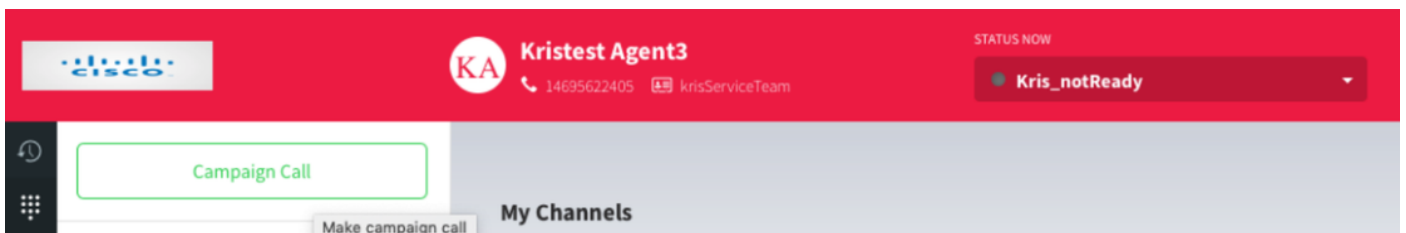
Configure Campaign krisDemoPreview

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

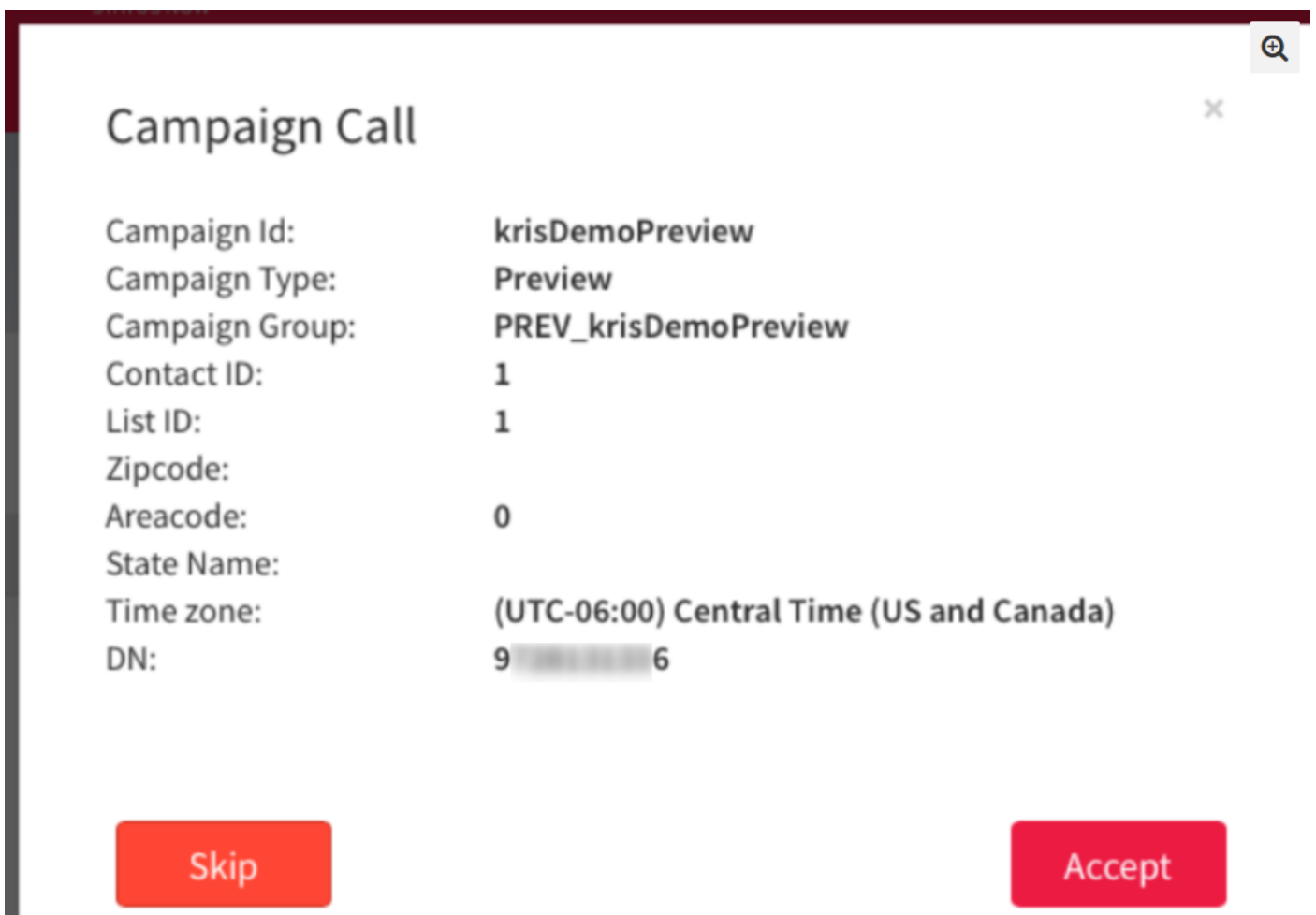
Contact Lists  Showing 1 - 6 of 6 records

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%		
Contact		NDNC		Corporate DNC		Compliance DNC		Litigation	
Processed	Uploaded	Failed	Duplicate	Contact	Mode	Contact	Mode	Contact	Mode
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Upload Details									
Time	Type	Sub-Type	Mode Failed	File Name					
11/03/2019 09:25 PM	MANUALUPLOAD	NEW	0	outbound1					

Schritt 19: Ändern Sie in Agent Desktop Application den Agentenstatus in Inaktiv, und klicken Sie auf die Option **Kampagnen-Anruf**. Der Agent initiiert den Anruf zur Kampagne im Vorschaumodus.



Der Anruf wird dem Mitarbeiter angezeigt. Akzeptieren oder überspringen Sie den Anruf.



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**

Callback Outdial Entry Point Configuration für eine progressive Kampagne

Voraussetzung ist die Konfiguration eines Outdial Entry Point mit Sprachrückruffunktion, um Progressive Kampagnen erfolgreich zu gestalten.

Hinweis: Jeder neue Einstiegspunkt für Hinauswahl muss von den Cisco TAC/SA-Teams bereitgestellt werden, damit er funktionieren kann.


Schritt 1: Erstellen Sie eine Hinauswahl-EP.


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

Schritt 2: Konfigurieren der Routing-Strategie für die ausgehende EP Wählen Sie WebCallbackEP als Steuerelementskript aus, und wählen Sie die Outbound Queue aus.


Music on Hold

Control Script 

Queue  (vteam, The Queue.)

Schritt 3: Konfigurieren Sie die Routing-Strategie für die Outdial Queue. Wählen Sie das WebcallbackQ-Steuerelementskript aus. Fügen Sie das Team hinzu, das die Aufrufe der Progressiven Kampagne bearbeiten muss.

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

Hinweis: Möglicherweise ist eine PS-Beteiligung erforderlich, um WebCallbackEP.js- und WebcallbackQ.js-Callback-Steuerungs-Skripts zu erhalten.

Progressive Kampagne konfigurieren

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass das Outdial EP (Rufnummernanzeige) konfiguriert ist und mit dem Callback-Steuerungs-Skript ordnungsgemäß funktioniert.

Schritt 2: Öffnen Sie den Kampagnen-Manager.

Schritt 3: Navigieren Sie **System** → **Modi**. Sprachmodus hinzufügen Dies kann für Ihren Tenant vorkonfiguriert sein.

Mode Name



Mobile

Description



Mobile

Minimum length

Maximum length

SAVE

CANCEL

Schritt 4: Navigieren Sie **System** → **Zeitzone**. Aktivieren Sie die entsprechende Zeitzone.

Schritt 5: Navigieren Sie **System** → **Unternehmensgruppe konfigurieren**. Standardmäßig werden die im WebEx Contact Center Provisioning-Modul definierten Wrapup-Codes im Campaign Manager als Business Outcomes hinzugefügt. Klicken Sie auf das Symbol **Geschäftsergebnisse**. Der Bildschirm "Business Outcome" wird geöffnet.

The screenshot displays the 'System Configuration' page for 'Business Outcome'. The page title is 'System Configuration' with a 'System Menu' link in the top right. Below the title is a 'Business Outcome' icon and the text 'Showing 1 - 1 of 1 records' with a refresh button. A search bar is located in the top right. The main content is a table with the following columns: 'Business Outcome Grou...', 'Description', 'Parent Outcomes', 'Outcomes', and 'Actions'. The table contains one row with the following data: 'Wrapup Code' in the first column, 'Wrapup Code' in the second, 'Parent Outcomes (0)' in the third, 'Outcomes (7)' in the fourth, and a pencil icon in the fifth. At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1' of 1 items, with a dropdown for '10 items per page'.

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

Klicken Sie in der Spalte Aktionen auf **Bearbeiten**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter** unter Business Outcome Group and Parent Outcomes Group Wizard, um zum Outcomes Wizard (Ergebnisse) zu navigieren.

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"/>	

PREVIOUS SAVE

Schritt 6: Navigieren Sie **zur Kontaktstrategie** → **Hinzufügen**. Geben Sie einfach ein. Wählen Sie den Modus aus, den Sie zuvor erstellt haben. Festlegen der Telefonieergebnisse

Edit Contact Strategy

Contact Strategy Name: kris_CS

Description:

Contact Strategy Type: Simple Advanced Callback

Contact Strategy Name ✓ Select Mode ✓ Telephony Outcomes 3

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

Schritt 7: Navigieren Sie **Kampagne** → **Kampagne hinzufügen**. Wählen Sie den Bereich "Datum/Uhrzeit" aus, um die Kampagne auszuführen. Wählen Sie Time to Live und TimeZone aus.

Hinweis: Die Business Outcome Group ist eine Gruppe von Gruppencodes. "Time to Live" (Zeit bis zum Leben) ist, wie lange die Kontakte in der Kampagne gültig sind.

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)

Wählen Sie Voice Channel und Progressive Pacing Mode aus. Wählen Sie den ausgehenden Einstiegspunkt aus, den Sie zuvor mit dem Skript für die Rückrufsteuerung erstellt haben.

Group Selection

Channel: Voice Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group Shared List

Pacing Mode

Progressive

Entry Point

EP_Krisoutdial

Wählen Sie Kontaktstrategie und Rückrufstrategie aus.

Contact strategy:

Simple Advance

Global Retry

- 1 +

Cycle Retry

- 1 +

kris_CS

Daily Retry

- 1 +

Cycle Retry Interval

Day + Hrs + Min +

Callback Strategy

Default_Callback_Strategy

Reset Daily and Global Retries OFF

PCB to NCB reset: Retries Duration

Attempts to reach Agent

- 1 +

Schritt 8: Navigieren Sie zu **Gruppen**. Stellen Sie sicher, dass die Kampagnen-Gruppe aktiviert ist und die Progressive Campaign ihr zugeordnet ist.

Campaign	Deliverable Percentage	Actions
kris_progressive	100	

Konfigurieren Sie die Kontaktparameter.

Contact Parameters

Initial Number of Contacts 85

Increment By % 30

Decrement By % 60

Upper Threshold % 200

Richtige Zeitzone auswählen

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

Schritt 9: **Navigate Teams**. Ordnen Sie die Kampagne dem richtigen Team zu.

Team Mapping

Showing 1 - 2 of 2 records

Search: kris

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

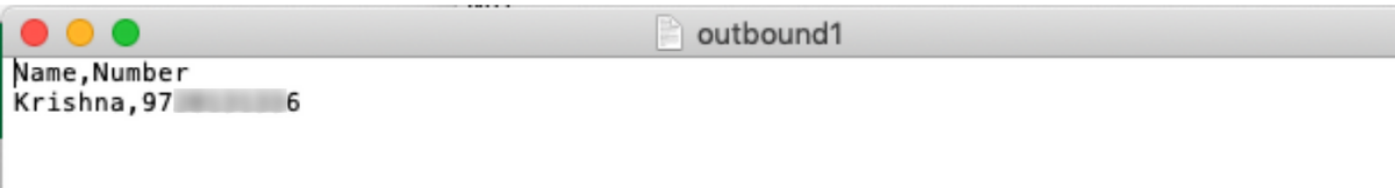
Campaign Mapping

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

Schritt 10: Erstellen einer Beispiel-Kontaktdatei



11. Navigieren Sie zu **Kampagne** → **Bearbeiten** → **Kontaktliste** → **Kontaktliste hinzufügen** → **Kontakte hochladen**.

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

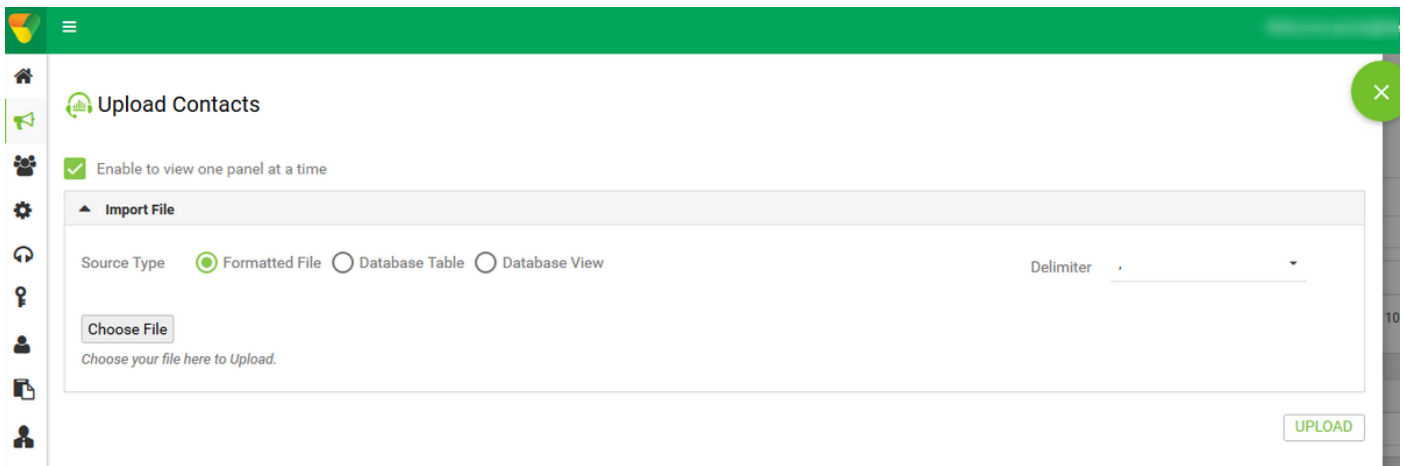
List ID	Global List ID	Start Time	End Time	Records Available	Records Pending	Status	Progress	Actions
43	NA	04/09/2019 03:46 PM	03/09/2020 03:50 PM	1	0	Active	100%	⋮
42	NA	04/09/2019 03:46 PM	03/09/2020 03:47 PM	1	0	Active	100%	⋮
41	NA	04/09/2019 03:42 PM	03/09/2020 03:44 PM	1	0	Stopped	100%	⋮
40	NA	04/09/2019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

Page 1 of 5 10 Items per page

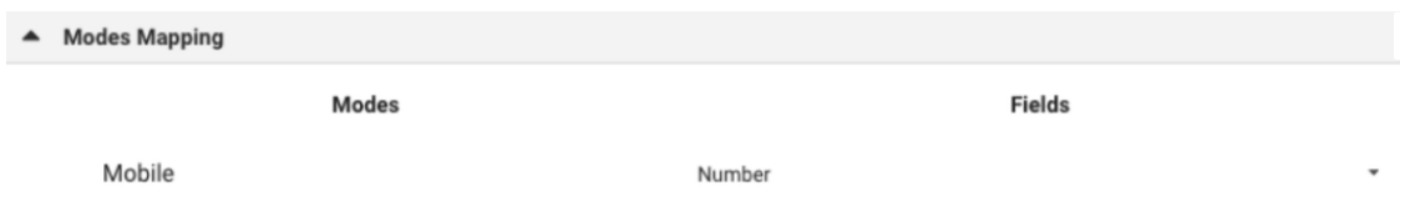
Wählen Sie den richtigen Delimiter wie in der Kontaktdatei (,) aus. Wählen Sie die Datei aus.



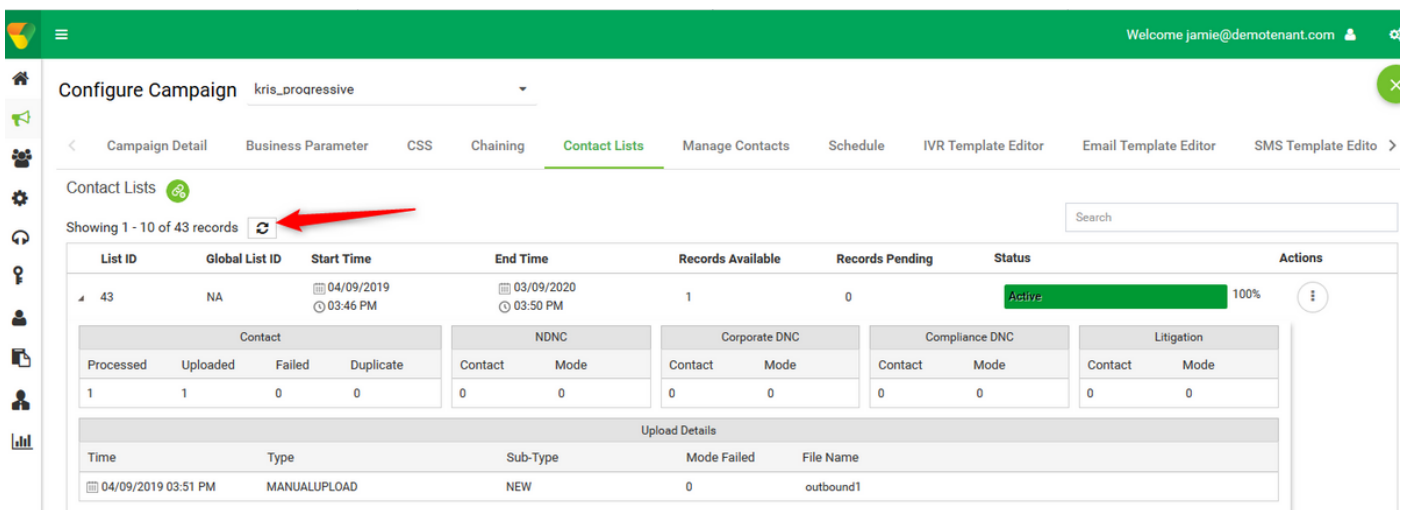
Zonennamen als kampagnenspezifische Zeitzone auswählen

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Wählen Sie aus der Datei das Feld Number (Nummer) in den Mobile-Modus oder andere zutreffende Modi aus, z. B. zu Hause, im Büro usw.



Klicken Sie auf Hochladen und dann auf Aktualisieren. Die neue Kontaktliste muss in wenigen Sekunden angezeigt werden.



12. Öffnen Sie Agent Desktop Application, und ändern Sie den Status in Available. Das System ruft automatisch die von Ihnen in die Kontaktliste hochgeladenen Nummern an.



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:

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.