

# Configurations de Campaign Manager

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions requises](#)

[Configuration du point d'entrée sortant pour la campagne d'aperçu](#)

[Configurer la campagne d'aperçu](#)

[Configuration du point d'entrée de rappel pour la campagne progressive](#)

[Configurer la campagne progressive](#)

## Introduction

Cet article décrit les configurations du Gestionnaire de campagnes de Webex Contact Center. Cela dépend de la façon dont les campagnes vocales sont configurées dans votre entreprise, soit vous lancez vous-même des appels de campagne de numérotation directe, soit le système lance des appels de numérotation directe pour vous. Dans une campagne d'aperçu, vous demandez une carte de contact externe au centre de contact Webex lorsque vous êtes en état d'inactivité. Lorsque vous acceptez la carte de contact, Webex Contact Center passe l'appel sortant. Si le centre de contact a communiqué précédemment avec la personne que vous appelez, un historique de ces appels apparaît dans le panneau de droite d'Agent Desktop. Dans une campagne progressive, chaque fois que vous êtes à l'état Disponible, le système vous envoie un appel sortant. Si le centre de contact a communiqué précédemment avec la personne que vous appelez, un historique de ces appels apparaît dans le panneau de droite d'Agent Desktop.

## Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître les sujets suivants :

- Configurations du point d'entrée du centre de contacts Webex.
- Campagne de Webex Contact Center Gérer les bases.
- Connaissances de base des campagnes sortantes

**Note:** Ce document est destiné aux clients et partenaires qui ont déployé Webex Contact Center sur leur infrastructure réseau.

## Configuration du point d'entrée sortant pour la campagne d'aperçu

Le point d'entrée sortant correctement configuré (EP sortant) est une condition préalable à la campagne d'aperçu. Avant de travailler sur la configuration de la campagne d'aperçu, assurez-vous que les agents sont en mesure de passer des appels sortants simples à l'aide du clavier de numérotation de l'application Agent Desktop (ADA). Si les agents ne peuvent pas passer d'appels sortants ADA, reportez-vous aux étapes ci-dessous pour vous assurer que les configurations des agents sont correctes.

Étape 1. Pour que l'agent puisse passer des appels sortants à partir d'ADA, le compte d'utilisateur

doit être affecté au profil d'agent qui a correctement configuré le point d'entrée sortant (EP sortant).

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

Étape 2. La stratégie de routage EP sortant doit être configurée avec un script de contrôle OutdialEP.

Advanced Settings

Music on Hold: defaultmusic\_on\_hold.wav

Call Control

Control Script: OutdialEP\_ANI.js

OutdialQueue: OutdialQ (vteam, The Outdial Queue.)

Étape 3. La stratégie de routage de file d'attente sortante doit être configurée avec le script de contrôle OutdialQ.

Call Control

Control Script: outdialQ\_v2.js

**Note:** Le nom du script de contrôle personnalisé pour le point d'entrée et la file d'attente peut avoir des noms différents pour votre locataire.

**Note:** Tout nouveau point d'entrée de numérotation externe doit être provisionné par les équipes du centre d'assistance technique/de sécurité de Cisco pour qu'il fonctionne.

## Configurer la campagne d'aperçu

Étape 1. Assurez-vous que le périphérique EP est configuré et affecté au profil d'agent.

Étape 2. Ouvrez le module Gestionnaire de campagnes à partir du portail Webex Contact Center.

The screenshot displays a dashboard for 'CCOne\_TAC'. At the top, there are two tabs: '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'. Below this, there is a section titled 'Call Snapshot Report' with a vertical axis labeled with the numbers 4, 5, 6, 8, 9, and 10. A 'Campaign Manager' overlay is visible on the left side of the dashboard.

Étape 3. Naviguez **Systeme** → **Modes**. Ajoutez un mode voix. Ceci peut être préconfiguré pour votre locataire.

Mode Name



Mobile

---

Description



Mobile

---

Minimum length

Maximum length

SAVE

CANCEL

Étape 4. Naviguez **Système** → **Fuseau horaire**. Activez le fuseau horaire approprié.

Étape 5. Naviguez **Système** → **Configurer le groupe de résultats de l'entreprise**. Par défaut, les codes de post-appel définis dans le module de provisionnement du centre de contacts Webex sont ajoutés à Campaign Manager en tant que résultats commerciaux.

Cliquez sur l'icône Résultat commercial comme indiqué ci-dessous.



L'écran Résultat commercial s'affiche.

**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

Cliquez sur **Modifier** dans la colonne Actions et cliquez sur le bouton **Suivant** de l'assistant Groupe de résultats et Groupe de résultats parent afin d'accéder à l'assistant Résultats.

**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"/> |         |

Étape 6. Naviguez **Stratégie Contact** → **Ajouter**. Conservez Type comme Simple. Sélectionnez le mode que vous avez créé précédemment. Définissez les résultats de la téléphonie.

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     |

Étape 7. Naviguez **Campagne** → **Ajouter une campagne**. Sélectionnez la plage Date/Heure pour exécuter la campagne, Sélectionnez l'heure de vie et le fuseau horaire.

**Note:** Le Groupe de résultats est un groupe de codes de post-appel. Durée de vie est la durée de validité des contacts de la campagne.

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](#)

Étape 8. Sélectionnez le mode Aperçu et effectuez la sélection de l'équipe. L'équipe doit être identique à celle que vous configurez pour votre agent.

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

- AAAnns\_auto\_team
- AAAnns\_life\_experts
- Arcastil\_Sales\_Team
- Arcastil\_Service
- Ari\_Demo\_Team
- Blended\_Team
- BroadCloudPaaS\_AgentTeam

Assigned Team

- krisSalesTeam

PREVIOUS NEXT

Étape 9. Sélectionnez Stratégie de contact et stratégie de rappel, Default\_Callback\_Strategy est recommandé. Cliquez sur **Suivant** pour créer la campagne.

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options

Contact strategy:  Simple  Advance

Global Retry

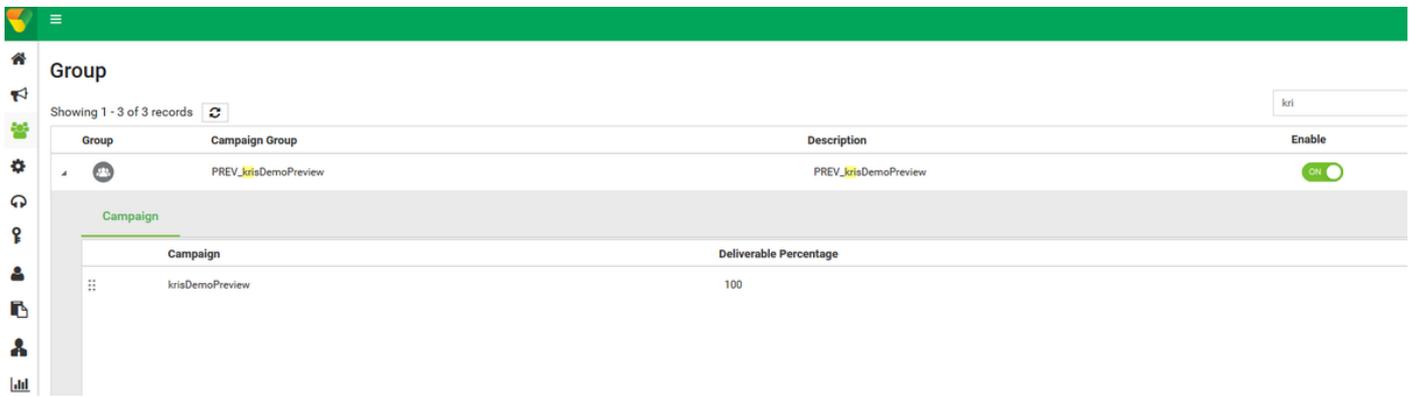
Cycle Retry

Reset Daily and Global Retries  OFF

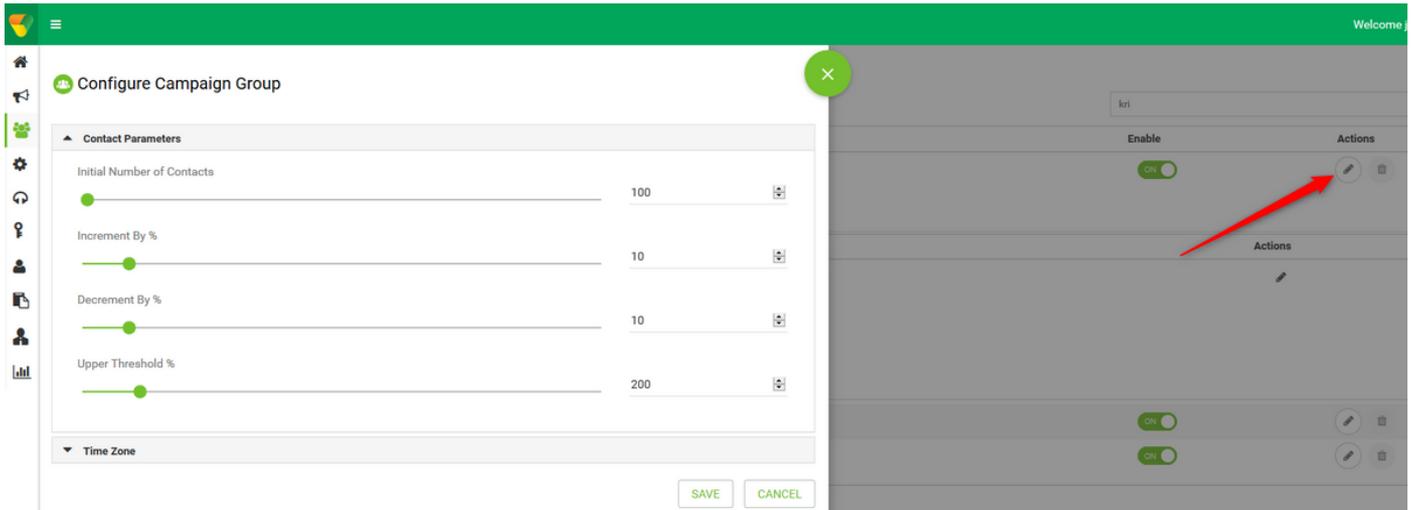
Attempts to reach Agent

PREVIOUS NEXT

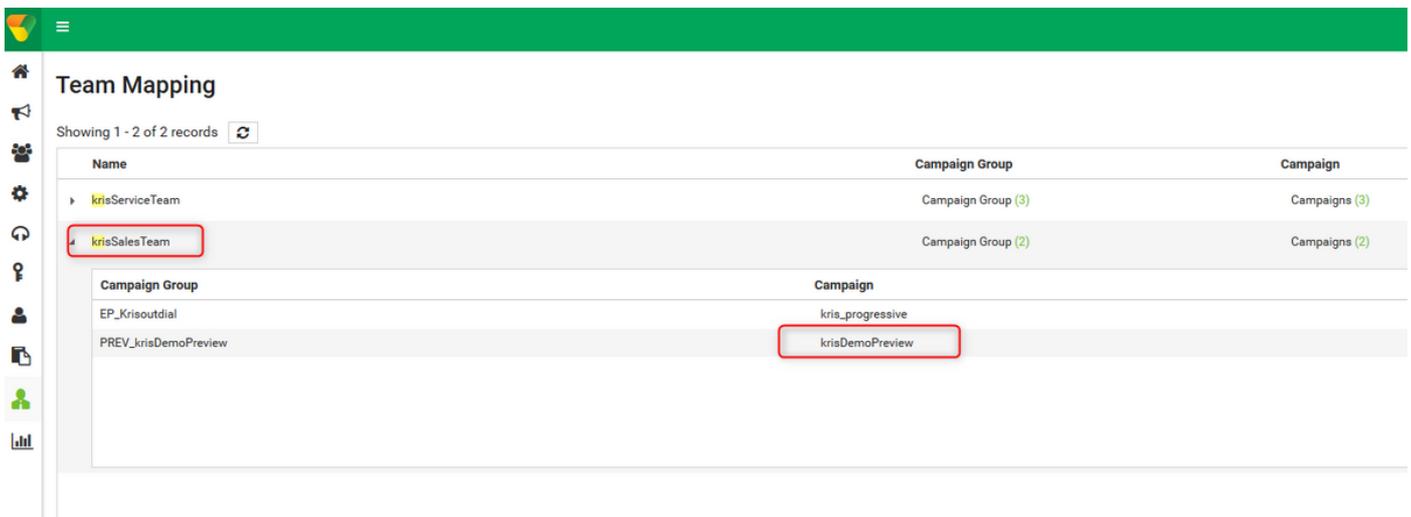
Étape 10. Naviguez dans le module **Groupes** et assurez-vous que le groupe de campagnes est activé et que la campagne nouvellement créée y est associée.



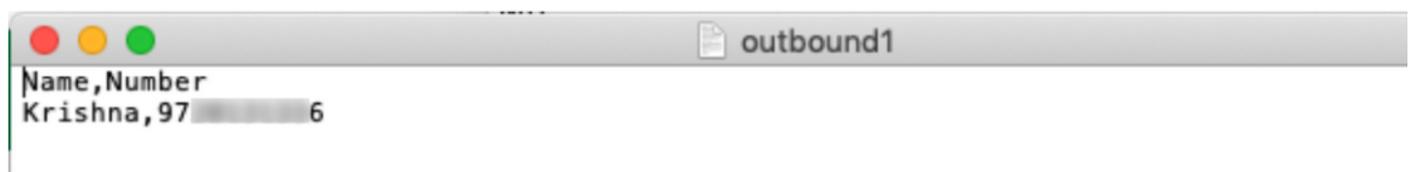
Étape 11. Cliquez sur **Edit** the grope et configurez les paramètres de contact.



Étape 12. Naviguez dans **Équipes** et assurez-vous que l'équipe de l'agent est associée à la campagne.



Étape 13. Créez un exemple de fichier de contact.



Étape 14. Naviguez dans la bonne **Campagne à partir de la liste → Édition → Liste de contacts → Ajouter une liste de contacts → Télécharger des 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  | Progress | 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

Étape 15. Sélectionnez le délimiteur approprié dans le fichier de contact (,). Sélectionnez le fichier.

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

Étape 16. Sélectionnez ZoneName comme fuseau horaire spécifique à la campagne.

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Étape 17. Sélectionnez le champ Numéro dans le fichier en mode Mobile ou dans d'autres modes applicables, tels que le domicile, le bureau, etc.

Modes Mapping

| Modes  | Fields |
|--------|--------|
| Mobile | Number |

Étape 18 Cliquez sur Actualiser. La nouvelle liste de contacts doit apparaître dans quelques secondes.

Configure Campaign krisDemoPreview

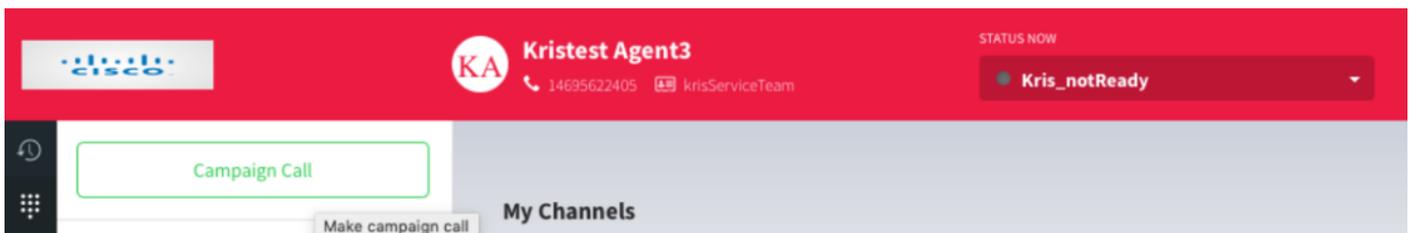
Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists 

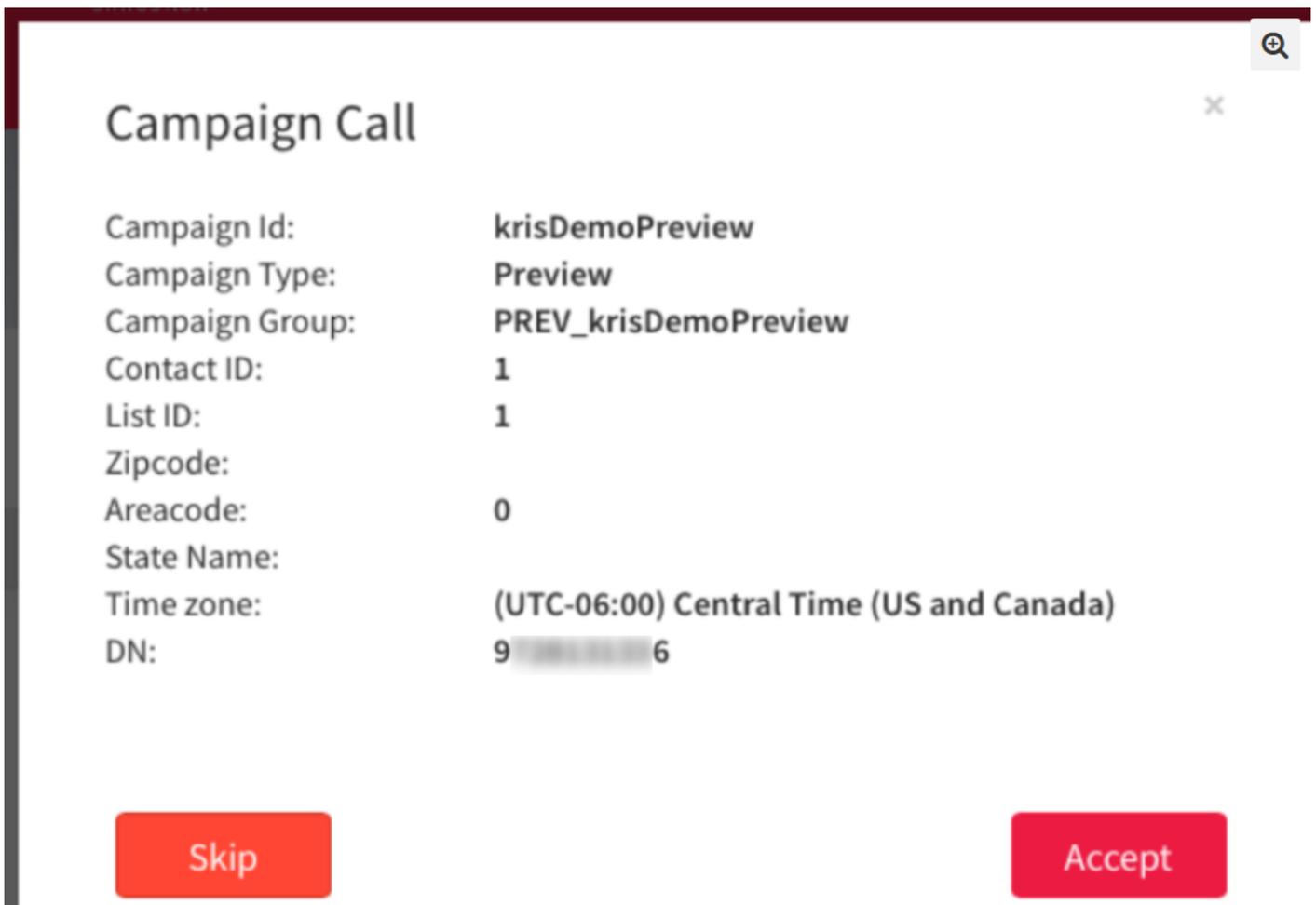
Showing 1 - 6 of 6 records

| 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         |                 |                |         |            |      |

Étape 19. Dans l'application Agent Desktop, définissez l'état Agent sur Inactif et cliquez sur l'option **Appel de campagne**. L'agent lance l'appel de campagne en mode Aperçu.



L'appel est présenté à l'agent. Accepter ou ignorer l'appel.



**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**

**Configuration du point d'entrée de rappel pour la campagne progressive**

Il est indispensable de configurer un point d'entrée de numérotation externe avec la fonctionnalité de rappel vocal pour faire fonctionner la campagne progressive.

**Note:** Tout nouveau point d'entrée de numérotation externe doit être provisionné par les équipes du centre d'assistance technique/de sécurité de Cisco pour qu'il fonctionne.

Étape 1. Créez un EP de numérotation directe.

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  |

Étape 2. Configurez la stratégie de routage pour le périphérique EP sortant. Sélectionnez WebCallbackEP comme script de contrôle et choisissez la file d'attente sortante.

Music on Hold

---

Control Script  

Queue  x (vteam, The Queue.)

Étape 3. Configurez la stratégie de routage de la file d'attente d'appels sortants. Sélectionnez Script de contrôle WebcallbackQ. Ajoutez l'équipe qui doit gérer les appels de campagne progressive.

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 |

**Note:** Il peut être nécessaire d'obtenir des scripts de contrôle de rappel WebCallbackEP.js et WebcallbackQ.js.

## Configurer la campagne progressive

Étape 1. Assurez-vous que le périphérique EP est configuré et fonctionne correctement avec le script de contrôle de rappel.

Étape 2. Ouvrez le Gestionnaire de campagnes.

Étape 3. Naviguez **Système** → **Modes**. Ajouter le mode voix. Ceci peut être préconfiguré pour votre locataire.

**Mode Name**

 Mobile

---

**Description**

 Mobile

---

Minimum length

Maximum length

Étape 4. Naviguez **Système** → **Fuseau horaire**. Activez le fuseau horaire approprié.

Étape 5. Naviguez **Système** → **Configurer le groupe de résultats de l'entreprise**. Par défaut, les codes de post-appel définis dans le module de provisionnement du centre de contacts Webex sont ajoutés dans le Gestionnaire de campagnes en tant que résultats commerciaux. Cliquez sur l'icône **Résultat commercial**. L'écran Résultat commercial s'affiche.

The screenshot shows the 'System Configuration' interface. The main heading is 'System Configuration' with a 'System Menu' link. Below it, there's a 'Business Outcome' icon and a search bar. The status indicates 'Showing 1 - 1 of 1 records'. A table lists the configuration details:

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

At the bottom, there are navigation controls showing '1 of 1' items and '10 items per page'.

Cliquez sur **Modifier** dans la colonne Actions et cliquez sur le bouton **Suivant** de l'assistant Groupe de résultats et Groupe de résultats parent afin d'accéder à l'assistant Résultats.

The screenshot shows the 'Configure Business Outcome Group' wizard. It has a progress bar with three steps: 'Business Outcome Group' (checked), 'Parent Outcomes' (checked), and 'Outcomes' (3 items). Below the progress bar is a table of outcomes:

| 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"/> |         |

At the bottom, there are 'PREVIOUS' and 'SAVE' buttons.

Étape 6. Naviguez **Stratégie Contact** → **Ajouter**. Conservez Type comme Simple. Sélectionnez le mode que vous avez créé précédemment. Définissez les résultats de la téléphonie.

Contact Strategy Name  
kris\_CS

Description

Contact Strategy Type: Simple  Advanced  Callback

**Edit Contact Strategy**

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          |

Étape 7. Naviguez **Campagne** → **Ajouter une campagne**. Sélectionnez la plage Date/Heure pour exécuter la campagne. Sélectionnez Time to Live et TimeZone.

**Note:** Le Groupe de résultats est un groupe de codes de post-appel. Durée de vie est la durée de validité des contacts de la campagne.

# Create New Campaign

**Campaign Detail** **Campaign Group** **Contact**

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)

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

Sélectionnez Voice Channel (Canal vocal) et Progressive Pacing Mode (Mode de déroulement progressif). Sélectionnez le point d'entrée sortant que vous avez créé précédemment avec le script de contrôle de rappel.

**Group Selection**

Channel:  Voice  Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group  Shared List

Pacing Mode  
Progressive

Entry Point  
EP\_Krisoutdial

Sélectionnez Stratégie de contact et stratégie de rappel.

Contact strategy:  Simple  Advance

Global Retry

Cycle Retry

kris\_CS

Daily Retry

Cycle Retry Interval

Day    Hrs    Min

---

Callback Strategy

Default\_Callback\_Strategy

Reset Daily and Global Retries

PCB to NCB reset:  Retries  Duration

Attempts to reach Agent

Étape 8. Naviguez dans **Groupes**. Assurez-vous que le groupe de campagnes est activé et que la campagne progressive y est associée.

| Campaign         | Deliverable Percentage | Actions |
|------------------|------------------------|---------|
| kris_progressive | 100                    |         |

Configurez les paramètres de contact.

**Contact Parameters**

Initial Number of Contacts

Increment By %

Decrement By %

Upper Threshold %

Sélectionner le fuseau horaire correct

**Time Zone**

Showing 8 records

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

Étape 9. **NavigateTeams**. Mapper la campagne avec l'équipe appropriée.

## Team Mapping

Showing 1 - 2 of 2 records

| Name            | Campaign Group     | Campaign         | Actions   |
|-----------------|--------------------|------------------|---|
| krisServiceTeam | Campaign Group (3) | Campaigns (3)    |   |
| EP_Krisoutdial  |                    | kris_progressive | BSFT PROGRESSIVE  |

## Team Mapping

### Campaign Mapping

Select All

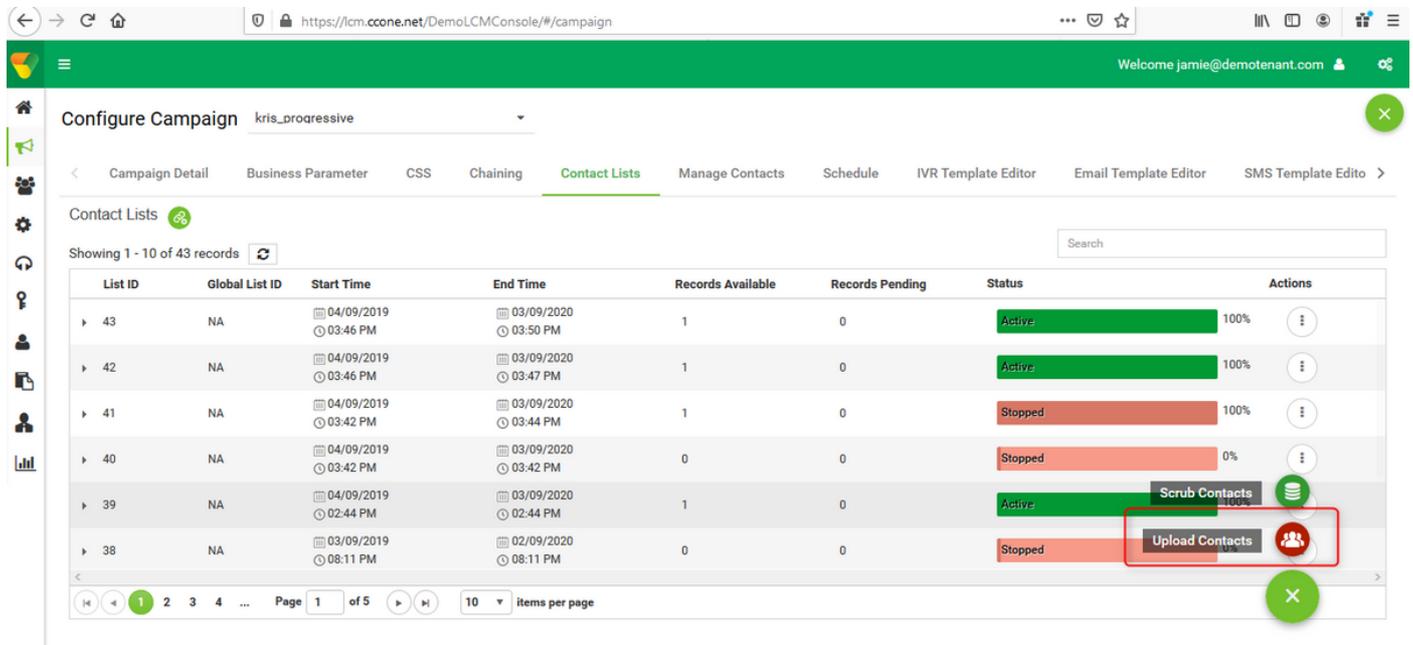
Search

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

Étape 10. Créez un exemple de fichier de contact.



11. Naviguez Campagne → Édition → Liste de contacts → ajouter une liste de contacts → Télécharger des contacts.

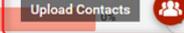


Configure Campaign kris\_progressive

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

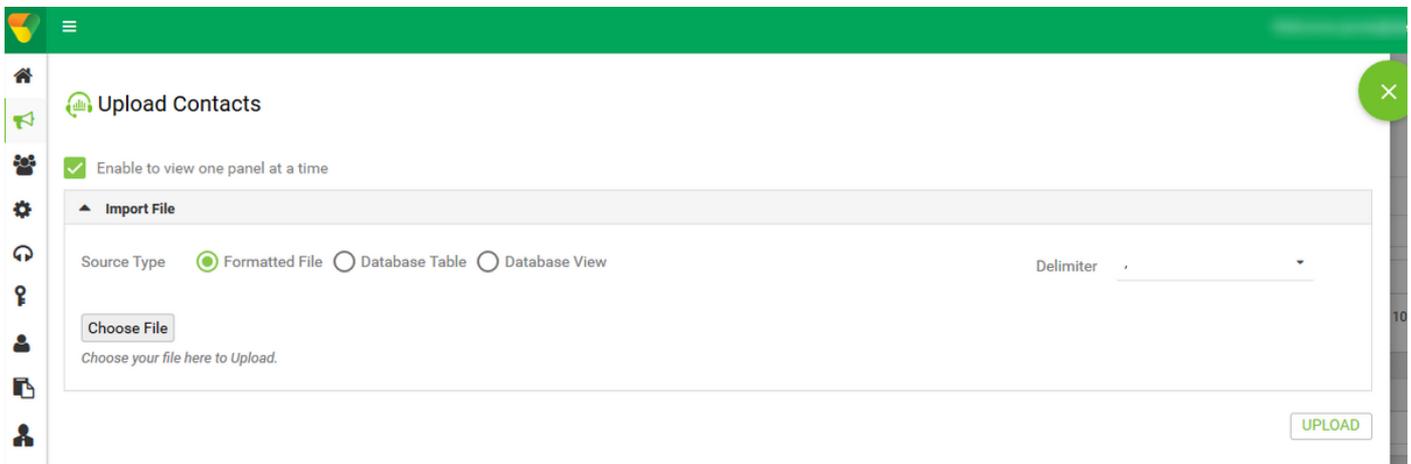
Contact Lists

Showing 1 - 10 of 43 records

| List ID | Global List ID | Start Time          | End Time            | Records Available | Records Pending | Status       | 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%   |    |

Page 1 of 5 10 items per page

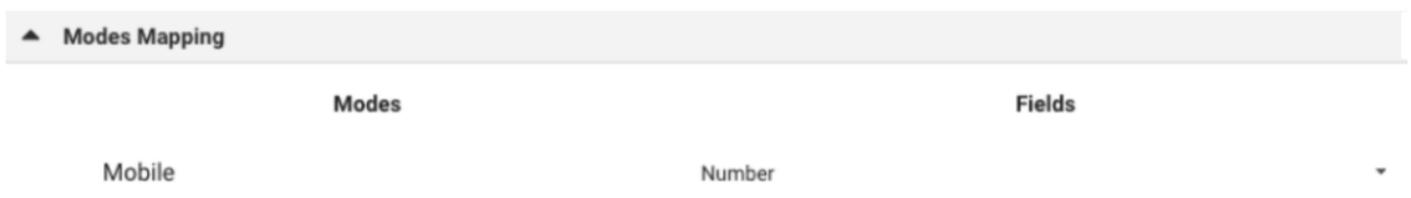
Sélectionnez le délimiteur approprié dans le fichier de contact (,). Sélectionnez le fichier.



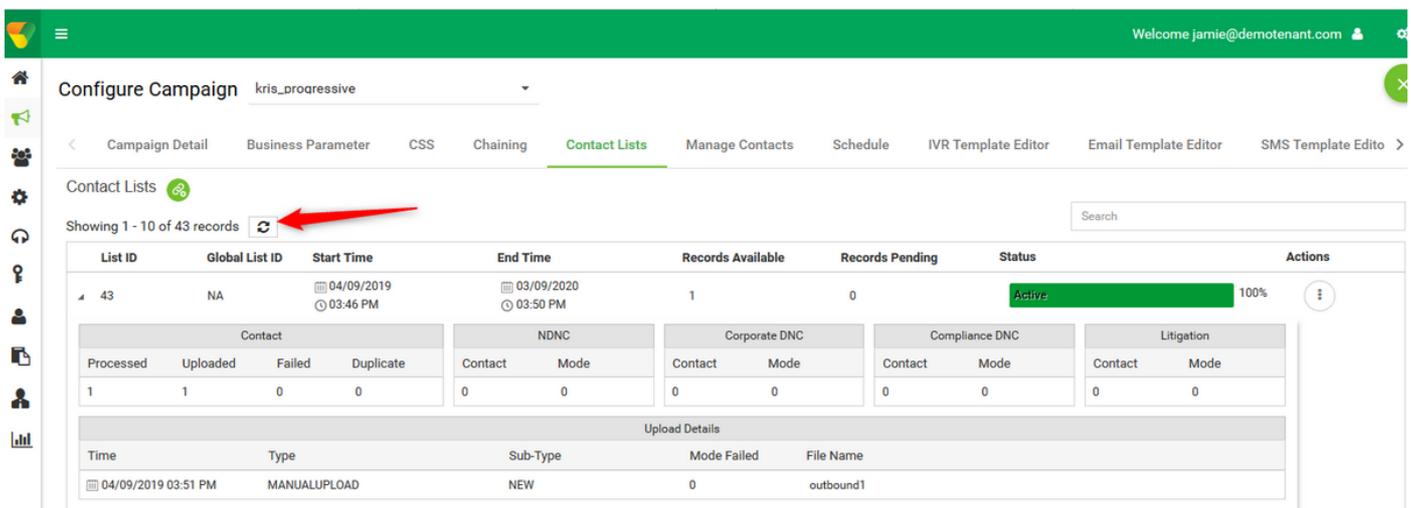
Sélectionner le nom de la zone comme fuseau horaire spécifique à la campagne

ZoneName

Sélectionnez le champ Numéro du fichier dans le mode Mobile ou dans d'autres modes applicables qui peuvent être le domicile, le bureau, etc.



Cliquez sur Télécharger et sur Actualiser. La nouvelle liste de contacts doit apparaître dans quelques secondes.



12. Ouvrez Agent Desktop Application et définissez l'état sur Disponible. Le système commence automatiquement à appeler les numéros que vous avez téléchargés dans la liste de contacts.



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:

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.