

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 a large '0'. Below this, there is a section titled 'Call Snapshot Report' with a vertical axis on the left side, labeled with the numbers 4, 5, 6, 8, 9, and 10. A dark grey overlay with the text 'Campaign Manager' is positioned over 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

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

Maximum length

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

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 ▾ 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

- AAAIms_auto_team
- AAAIms_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

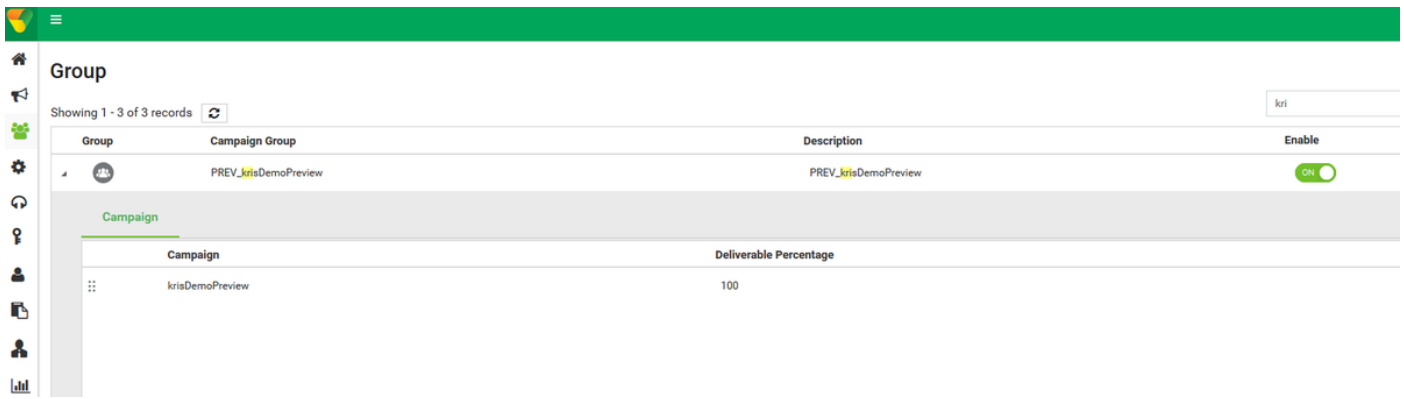
Cycle Retry

Reset Daily and Global Retries OFF

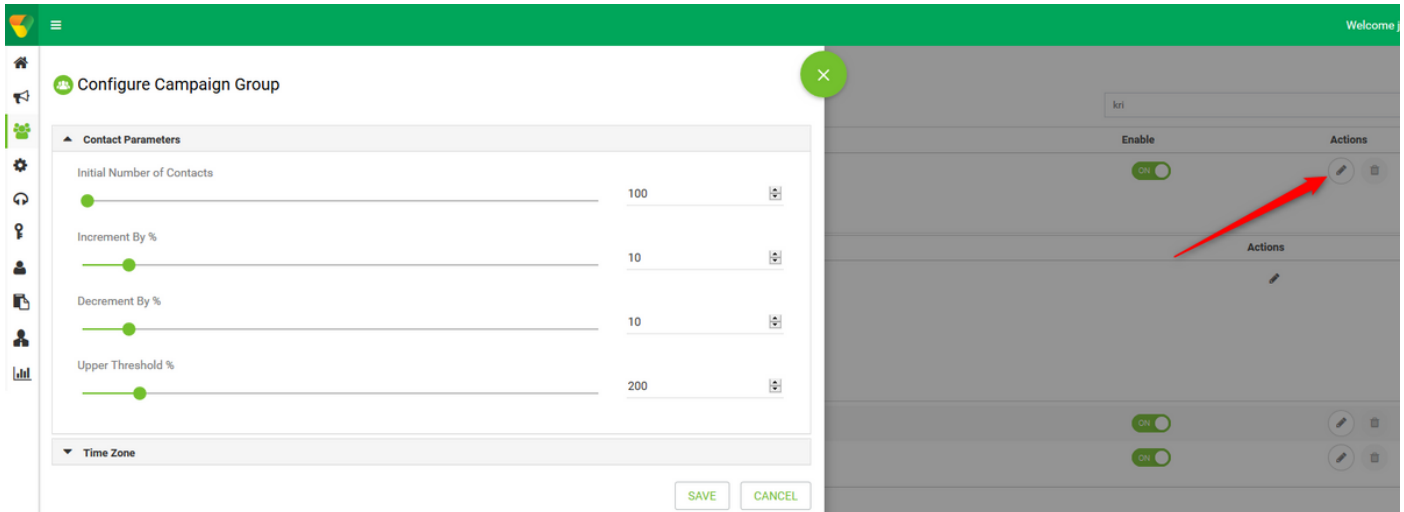
Attempts to reach Agent

PREVIOUS NEXT

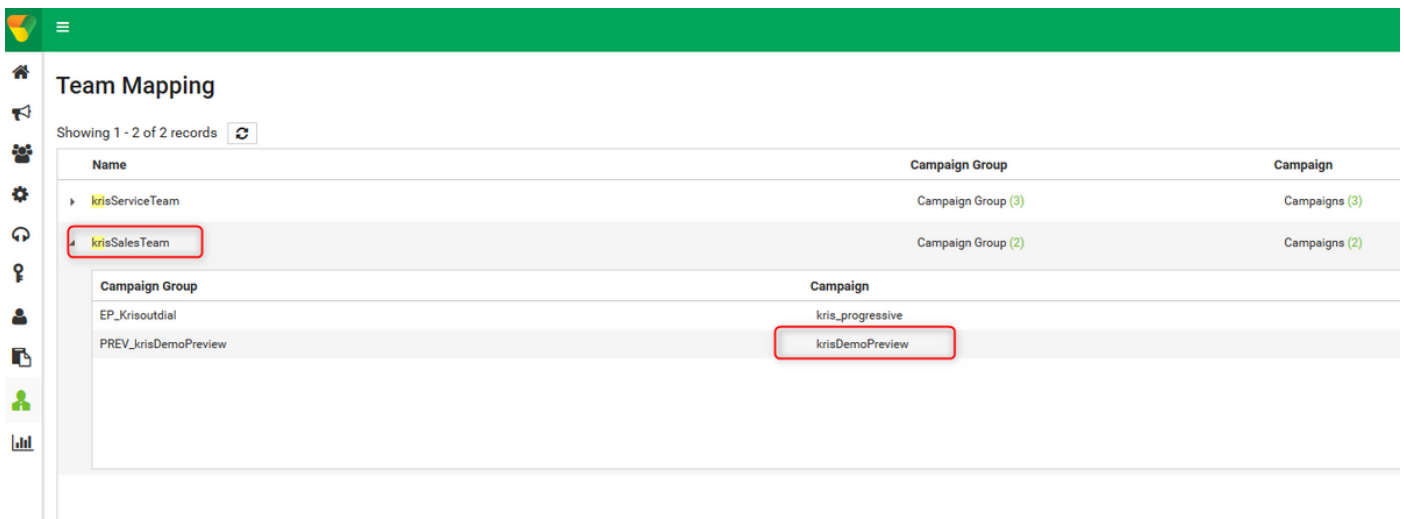
Étape 10. Naviguez dans le module **Groupes** et assurez-vous que le groupe de campagnes est activé et que la campagne nouvellement créée y est associée.



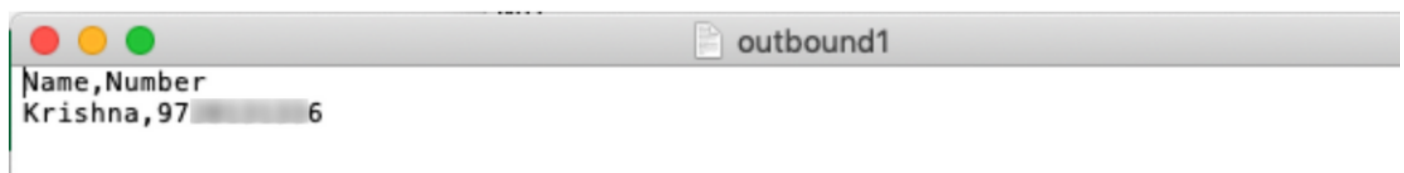
Étape 11. Cliquez sur **Edit** the grope et configurez les paramètres de contact.



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	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	
7	NA	03/09/2019 07:37 PM	02/09/2020 07:37 PM	1	0	Stopped	

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

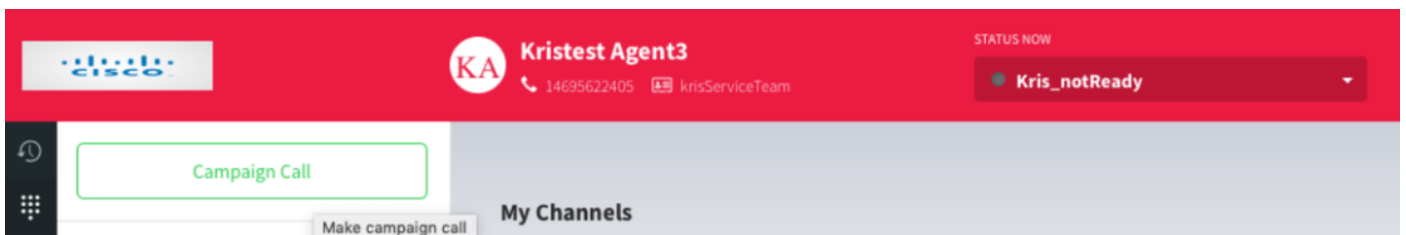
Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists 

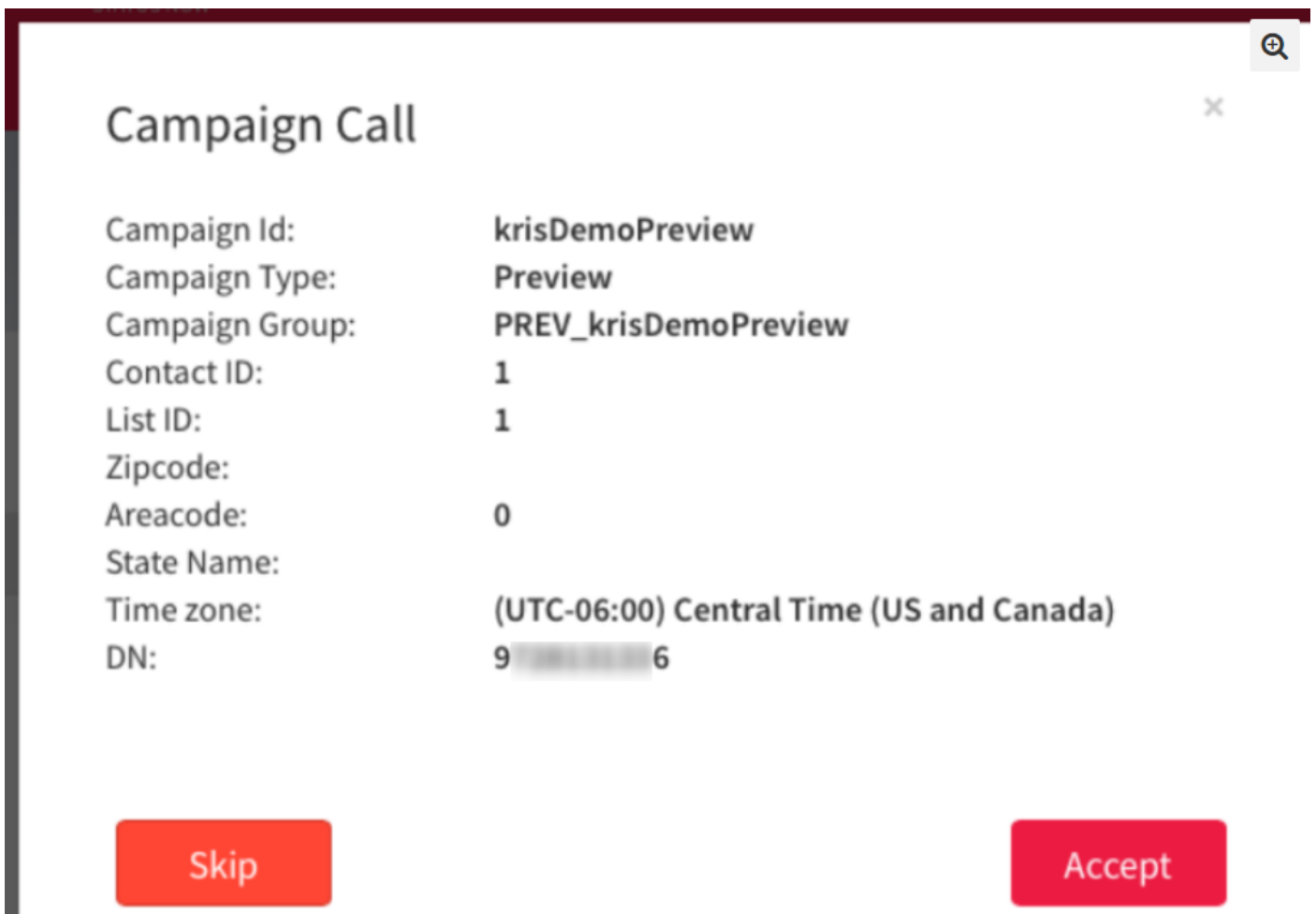
Showing 1 - 6 of 6 records

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%																																				
<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																																							

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.



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  (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. At the top, there is a 'System Menu' link. Below it, the 'Business Outcome' section is active, showing 'Showing 1 - 1 of 1 records'. A search bar is present. The main table has the following columns: Business Outcome Group, Description, Parent Outcomes, Outcomes, and Actions. One record is visible with 'Wrapup Code' in both the Business Outcome Group and Description columns, 'Parent Outcomes (0)' in the Parent Outcomes column, and 'Outcomes (7)' in the Outcomes column. A pencil icon in the Actions column indicates a 'Modifier' (Edit) option. At the bottom, there are navigation controls for page 1 of 1, with 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 features 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 with the following columns: Outcome, Parent Name, Outcome Type, RescheduleDays(D:H:M), Max Retry, Priority, Close Contact, Retain PCB, and Actions. The table contains seven rows of outcomes. 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	


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

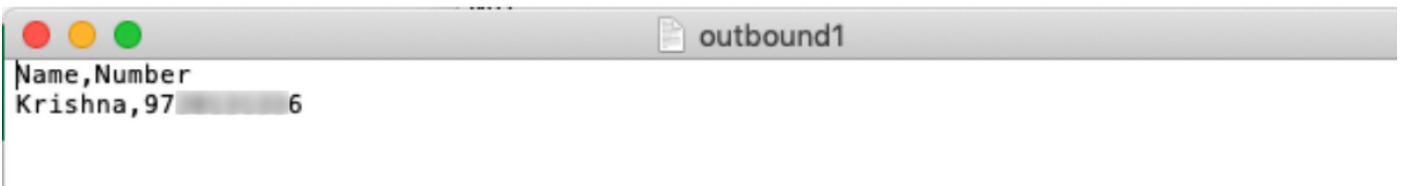
Campaign Mapping

Select All

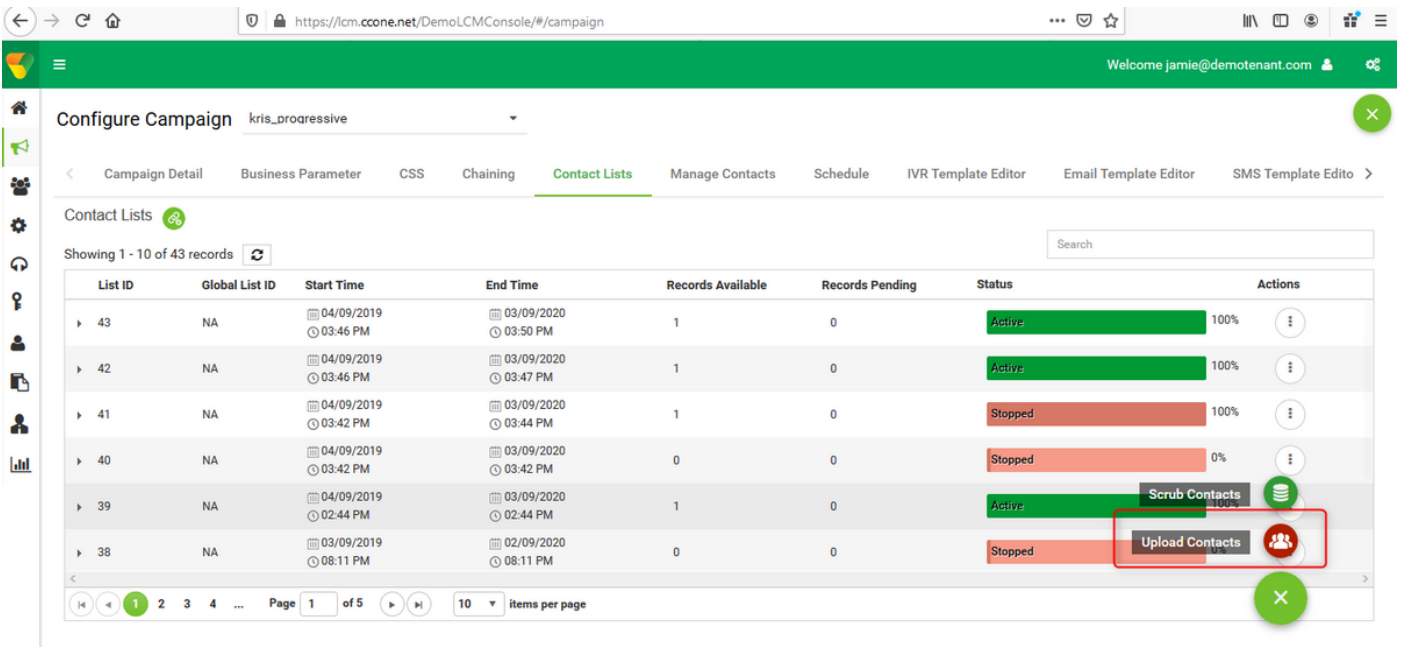
Search

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.











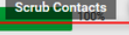


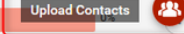


Configure Campaign kris_progressive

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

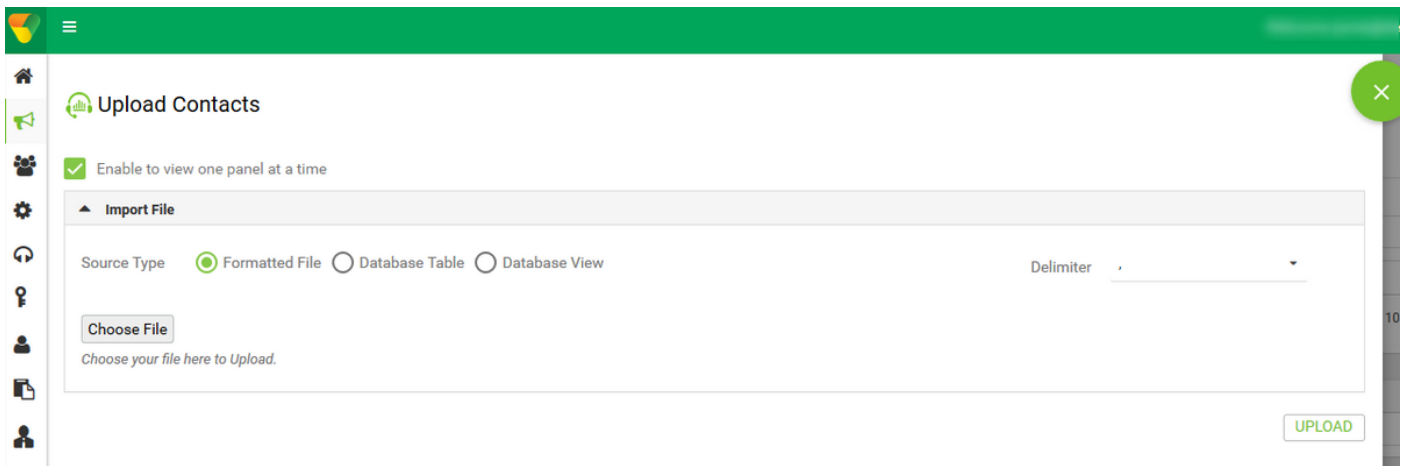
Contact Lists

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

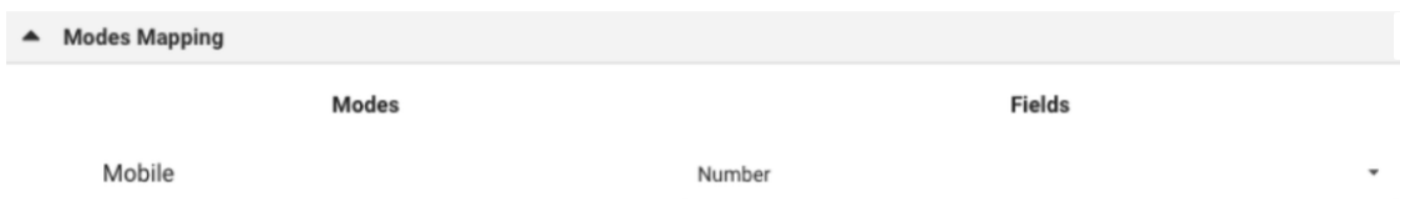
Sélectionnez le délimiteur approprié dans le fichier de contact (,). Sélectionnez le fichier.



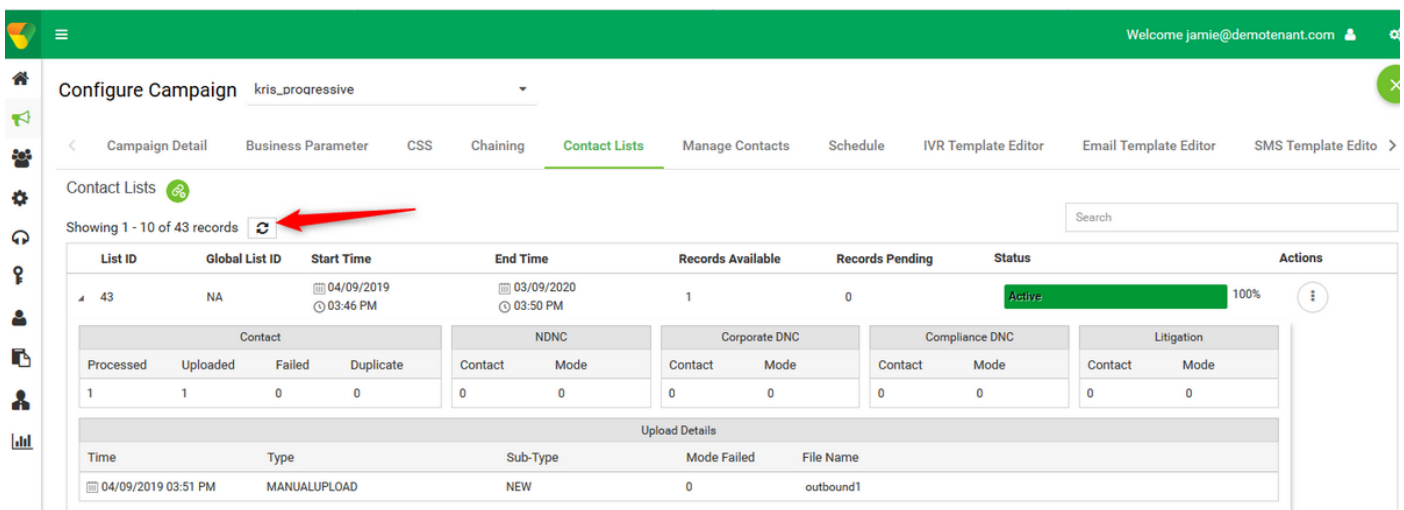
Sélectionner le nom de la zone comme fuseau horaire spécifique à la campagne

ZoneName Campaign Specific TimeZone

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.