

# Campaign Manager 구성

## 목차

[소개](#)

[요구 사항](#)

[미리 보기 캠페인을 위한 아웃바운드 진입점 구성](#)

[미리 보기 캠페인 구성](#)

[진행형 캠페인에 대한 콜백 발신 진입점 구성](#)

[프로그레시브 캠페인 구성](#)

## 소개

이 문서에서는 Webex Contact Center의 Campaign Manager 컨피그레이션에 대해 설명합니다. 엔터프라이즈에서 음성 캠페인을 설정하는 방식에 따라 직접 발신 캠페인 통화를 시작하거나 시스템에서 대신 발신 통화를 시작합니다. Preview Campaign(미리 보기 캠페인)에서는 Idle(유휴) 상태에 있을 때 Webex Contact Center에서 외부로 전화 연결 카드를 요청합니다. 컨택 카드를 수락하면 Webex Contact Center에서 아웃바운드 전화를 겁니다. 컨택 센터가 이전에 전화를 건 사람과 통신한 경우 해당 통화 내역이 Agent Desktop의 오른쪽 패널에 나타납니다. 진행 캠페인에서 사용 가능 상태가 되면 언제든지 시스템에서 외부로 전화 통화를 푸시합니다. 컨택 센터에서 전화를 거는 사람과 이전에 통신한 경우 해당 통화 내역이 Agent Desktop의 오른쪽 패널에 나타납니다.

## 요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Webex Contact Center Entry Point 구성
- Webex Contact Center의 캠페인 관리 기본 사항
- 아웃바운드 캠페인에 대한 기본 지식

**참고:** 이 문서는 Webex Contact Center를 네트워크 인프라에 구축한 고객 및 파트너를 대상으로 합니다.

## 미리 보기 캠페인을 위한 아웃바운드 진입점 구성

미리 보기 캠페인에는 적절하게 구성된 아웃바운드 엔트리 포인트(아웃바운드 EP)가 필수적입니다. 미리 보기 캠페인 컨피그레이션을 작업하기 전에 상담원이 ADA(Agent Desktop Application)의 다 이얼패드를 사용하여 간단한 아웃바운드 통화를 할 수 있는지 확인합니다. 상담원이 발신 전화를 걸 수 없는 경우 ADA는 상담원의 구성이 올바른지 확인하려면 아래 단계를 참조하십시오.

1단계. 상담원이 ADA에서 발신 전화를 걸 수 있으려면 사용자 계정을 올바르게 구성된 아웃바운드 EP(Outbound Entry Point)가 있는 에이전트 프로필에 할당해야 합니다.

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

2단계. 아웃바운드 EP 라우팅 전략은 OutdialEP 제어 스크립트로 구성해야 합니다.

Advanced Settings

Music on Hold defaultmusic\_on\_hold.wav

Call Control

Control Script OutdialEP\_ANI.js Image

OutdialQueue OutdialQ (vteam, The Outdial Queue.)

3단계. 아웃바운드 대기열 라우팅 전략은 OutdialQ 제어 스크립트로 구성해야 합니다.

Call Control

Control Script outdialQ\_v2.js Image

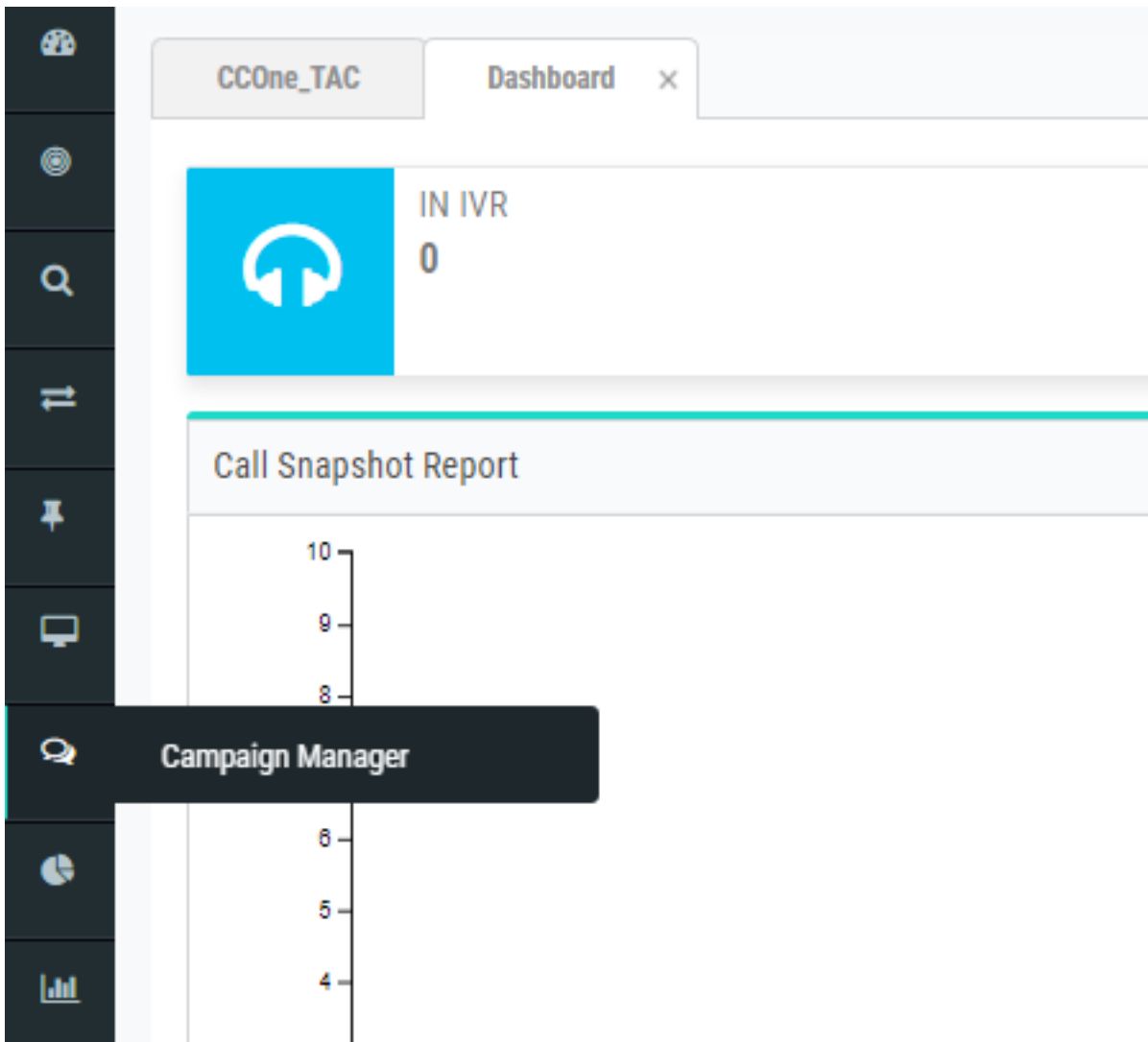
**참고:**진입점 및 대기열의 사용자 지정 제어 스크립트 이름은 테넌트의 이름이 다를 수 있습니다.

**참고:**새로운 Outdial Entry Point는 Cisco TAC/SA 팀에서 프로비저닝해야 작동합니다.

## 미리 보기 캠페인 구성

1단계. Outdial EP가 구성되고 에이전트 프로필에 할당되었는지 확인합니다.

2단계. Webex Contact Center 포털에서 Campaign Manager 모듈을 엽니다.



3단계. 시스템 → 모드로 이동합니다.음성 모드를 추가합니다.이는 테넌트에 대해 미리 구성될 수 있습니다.

Mode Name



Mobile

Description



Mobile

Minimum length

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

Maximum length

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

SAVE

CANCEL

4단계. 시스템 → 표준 시간대로 이동합니다.적절한 표준 시간대를 활성화합니다.

5단계. 시스템 → 비즈니스 결과 그룹 구성으로 이동합니다. 기본적으로 Webex Contact Center 프 로비전 모듈에 정의된 요약 코드가 Campaign Manager에 비즈니스 결과로 추가됩니다.

아래와 같이 비즈니스 결과 아이콘을 클릭합니다.



비즈니스 결과 화면이 열립니다.

## 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

작업 열에서 편집을 누르고 업무 결과 그룹 및 상위 성과 그룹 마법사의 다음 단추를 눌러 결과 마법사로 이동합니다.

## 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

6단계. 연락처 전략 → 추가를 탐색합니다. 유형을 단순히 유지합니다. 이전에 생성한 모드를 선택합니다. 텔레포니 결과를 설정합니다.

Contact Strategy Name

 kris\_CS

---

 Description

---

Contact Strategy Type:      Simple     Advanced     Callback

 Edit Contact Strategy

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

7단계. 캠페인 → 캠페인 추가를 탐색합니다. 캠페인을 실행하려면 날짜/시간 범위를 선택하고 Time to Live 및 TimeZone을 선택합니다.

**참고:**Business Outcome Group은 요약 코드 그룹입니다.Time to Live는 캠페인의 연락처가 유효한 기간입니다.

Create New Campaign

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](#)

8단계. 모드 미리 보기를 선택하고 팀 선택을 수행합니다.팀에 대해 구성한 팀과 동일해야 합니다.

Create New Campaign

Campaign Detail  Campaign Group  Contact Strategy  Configuration Options

3 4

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

9단계. Contact Strategy and callback strategy를 선택합니다. Default\_Callback\_Strategy를 사용하는 것이 좋습니다. 다음을 클릭하여 캠페인을 생성합니다.

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

10단계. 그룹 모듈로 이동하여 캠페인 그룹이 활성화되고 새로 생성된 캠페인이 연결되어 있는지 확인합니다.

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

Campaign	Deliverable Percentage
krisDemoPreview	100

11단계. Edit the group and configure contact parameters(그룹 수정 및 연락처 매개변수 구성)를 클릭합니다.

12단계. 팀으로 이동하여 상담원의 팀이 캠페인에 연결되었는지 확인합니다.

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	kris_demoPreview

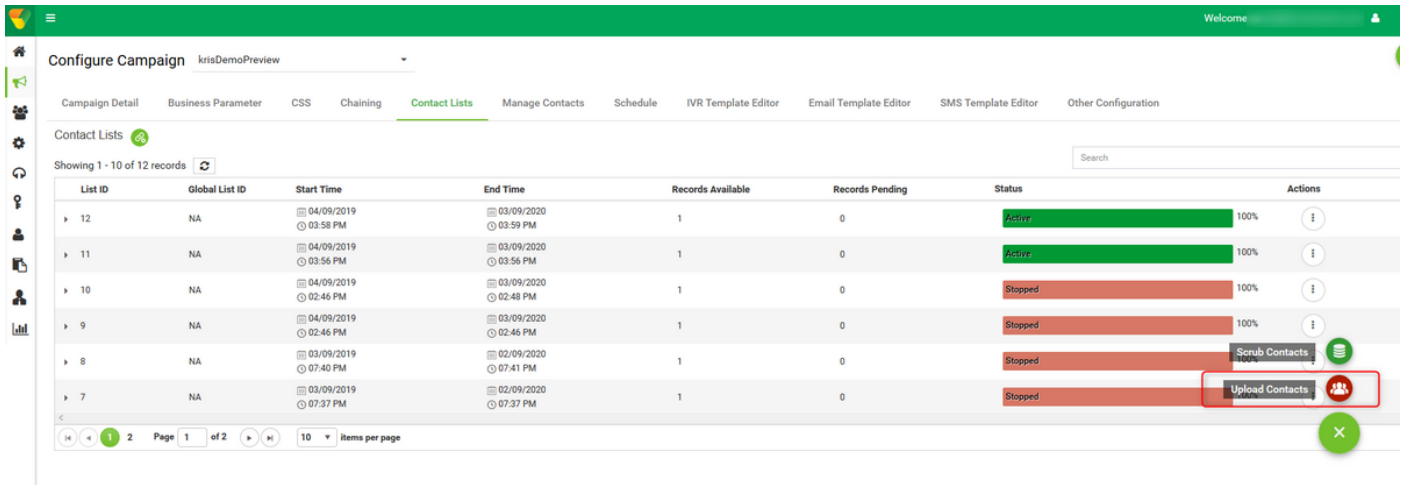
13단계. 샘플 연락처 파일을 생성합니다.

```

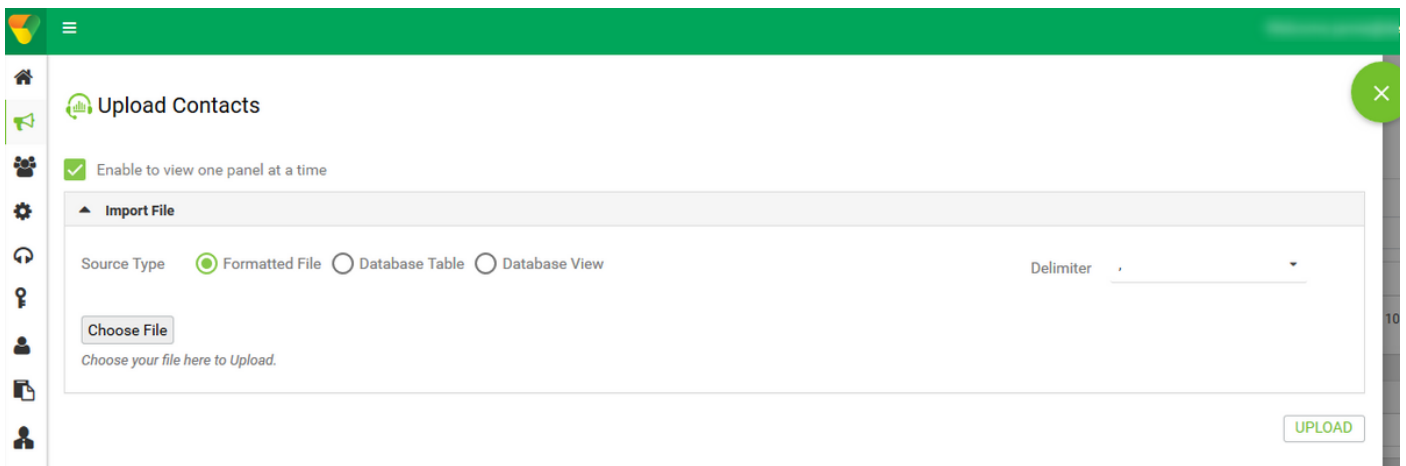
Name,Number
Krishna,976
  
```



14단계. 목록에서 올바른 캠페인을 탐색합니다. → Edit → Contact List → add contact list → Upload Contacts.



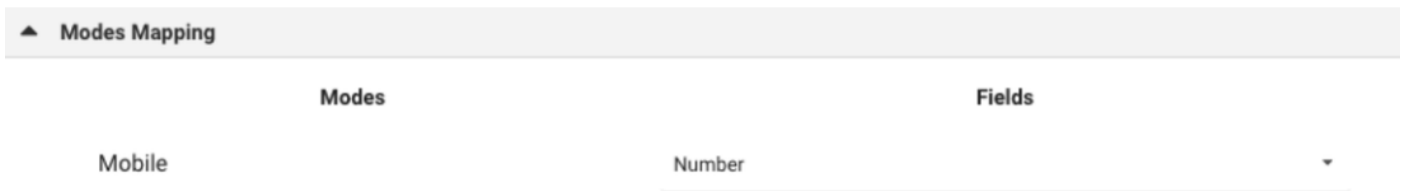
15단계. 연락처 파일(,)과 같이 올바른 구분 기호를 선택합니다. 파일을 선택합니다.



16단계. ZoneName을 Campaign Specific TimeZone으로 선택합니다.



17단계. 파일에서 Number(번호) 필드를 Mobile(모바일) 모드 또는 기타 적용 가능한 모드(예: 집, 사무실 등)로 선택합니다.



18단계 Refresh(새로 고침)를 클릭합니다. 새 연락처 목록이 몇 초 내에 나타나야 합니다.

Configure Campaign krisDemoPreview

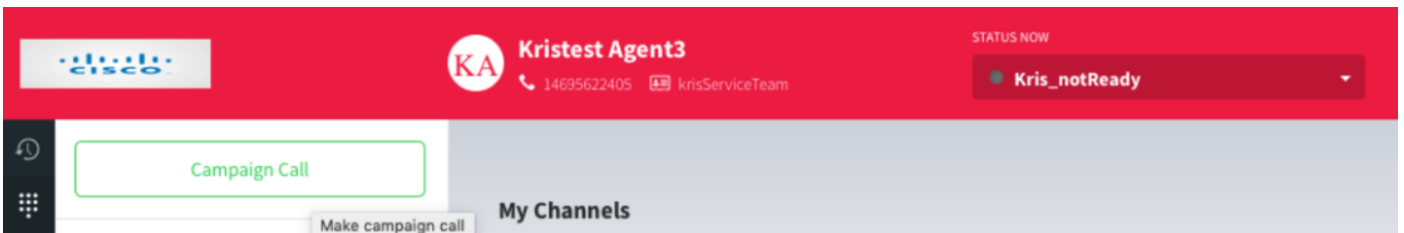
Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists ●

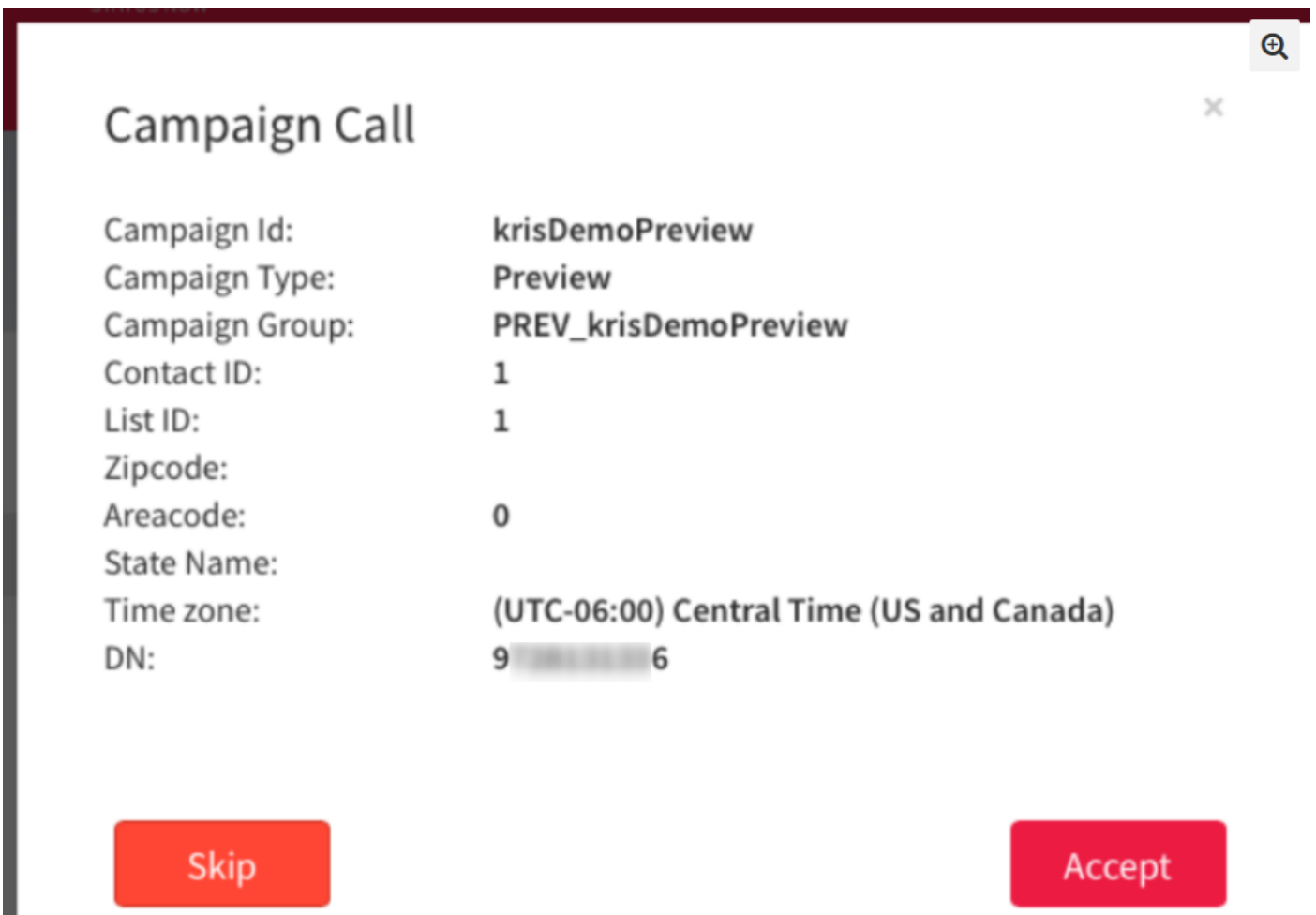
Showing 1 - 6 of 6 records

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					

19단계. Agent Desktop 애플리케이션에서 에이전트 상태를 유틸리티 상태로 변경하고 **캠페인 통화 옵션**을 클릭합니다. 에이전트는 미리 보기 모드에서 캠페인 통화를 시작합니다.



통화가 상담원에게 표시됩니다. 통화를 수락하거나 건너뛴니다.



## 진행형 캠페인에 대한 콜백 발신 진입점 구성

음성 콜백 기능이 있는 외부 다이얼 진입점을 구성하여 프로그레시브 캠페인이 작동하도록 하려면

이 과정이 필수적입니다.

**참고:** 새로운 Outdial Entry Point는 Cisco TAC/SA 팀에서 프로비저닝해야 작동합니다.

1단계. Outdial EP를 생성합니다.


### 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

2단계. 아웃바운드 EP에 대한 라우팅 전략을 구성합니다. 제어 스크립트로 WebCallbackEP를 선택하고 아웃바운드 대기열을 선택합니다.

Music on Hold


---


Control Script  



Queue   (vteam, The Queue.)

3단계. 외부 다이얼 대기열 라우팅 전략을 구성합니다. WebcallbackQ 제어 스크립트를 선택합니다. 진행 캠페인 통화를 처리해야 하는 팀을 추가합니다.

### Call Control


Control Script  

MIQ   (mediaFile, Music In Queue)

---

### Call Distribution



#### Group1

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

참고: WebCallbackEP.js 및 WebcallbackQ.js 콜백 제어 스크립트를 가져오려면 PS 계약이 필요할 수 있습니다.


## 프로그래시브 캠페인 구성

1단계. Outdial EP가 구성되어 있고 콜백 제어 스크립트로 올바르게 작동하는지 확인합니다.


2단계. Campaign Manager를 엽니다.

3단계. 시스템 → 모드로 이동합니다. 음성 모드를 추가합니다. 이는 테넌트에 대해 미리 구성될 수 있습니다.

Mode Name

 Mobile

Description

 Mobile

Minimum length

Maximum length

4단계. 시스템 → 표준 시간대로 이동합니다. 적절한 표준 시간대를 활성화합니다.

5단계. 시스템 → 비즈니스 결과 그룹 구성으로 이동합니다. 기본적으로 Webex Contact Center 프로비전 모듈에 정의된 요약 코드가 Campaign Manager에 비즈니스 성과로 추가됩니다. 비즈니스 결과 아이콘을 누릅니다. 비즈니스 결과 화면이 열립니다.

# 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

작업 열에서 편집을 누르고 업무 결과 그룹 및 상위 성과 그룹 마법사의 다음 단추를 눌러 결과 마법사로 이동합니다.

## 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

6단계. 연락처 전략 → 추가를 탐색합니다. 유형을 단순히 유지합니다. 이전에 생성한 모드를 선택합니다. 텔레포니 결과를 설정합니다.

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

7단계. 캠페인 → 캠페인 추가를 탐색합니다. 캠페인을 실행하려면 날짜/시간 범위를 선택합니다. Time to Live 및 TimeZone을 선택합니다.

**참고:** Business Outcome Group은 요약 코드 그룹입니다. Time to Live는 캠페인의 연락처가 유효한 기간입니다.

# 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 및 Progressive Pacing Mode를 선택합니다. 콜백 제어 스크립트로 이전에 생성한 아웃바운드 진입점을 선택합니다.

## Group Selection

Channel:  Voice  Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group  Shared List

Pacing Mode

Progressive

Entry Point

EP\_Krisoutdial

연락처 전략 및 콜백 전략을 선택합니다.

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 +

8단계. 그룹으로 이동합니다.Campaign Group이 활성화되었고 Progressive Campaign이 연결되어 있는지 확인합니다.

Campaign	Deliverable Percentage	Actions
kris_progressive	100	

연락처 매개변수를 구성합니다.

**Contact Parameters**

Initial Number of Contacts:  85

Increment By %:  30

Decrement By %:  60

Upper Threshold %:  200

올바른 시간대 선택

**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

9단계. 팀 탐색.캠페인을 올바른 팀과 매핑합니다.

**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	



## Team Mapping

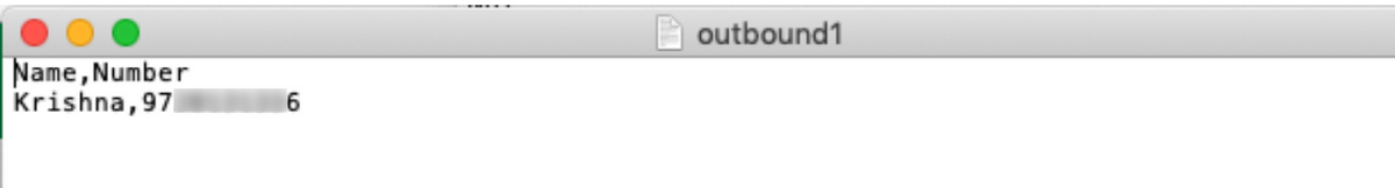
Campaign Mapping

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

10단계. 샘플 연락처 파일을 생성합니다.



11. 캠페인 → 편집 → 연락처 목록 → 연락처 목록 → 연락처 업로드로 이동합니다.

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%	Scrub Contacts
42	NA	04/09/2019 03:46 PM	03/09/2020 03:47 PM	1	0	Active 100%	Scrub Contacts
41	NA	04/09/2019 03:42 PM	03/09/2020 03:44 PM	1	0	Stopped 100%	Scrub Contacts
40	NA	04/09/2019 03:42 PM	03/09/2020 03:42 PM	0	0	Stopped 0%	Scrub Contacts
39	NA	04/09/2019 02:44 PM	03/09/2020 02:44 PM	1	0	Active 100%	Scrub Contacts
38	NA	03/09/2019 08:11 PM	02/09/2020 08:11 PM	0	0	Stopped 0%	Upload Contacts

Page 1 of 5 10 Items per page

연락처 파일(,)과 같이 올바른 구분 기호를 선택합니다. 파일을 선택합니다.

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.

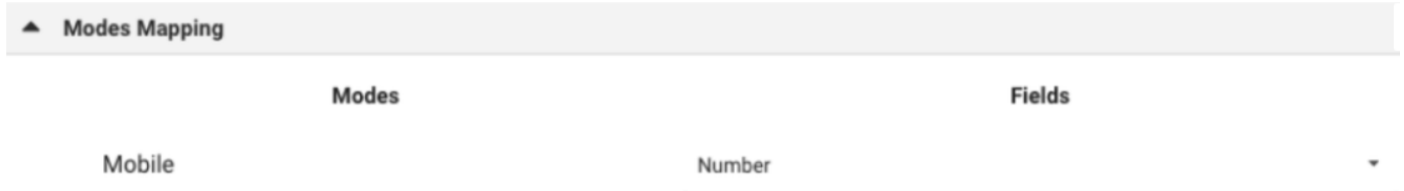
UPLOAD

## 캠페인별 표준 시간대로 영역 이름 선택

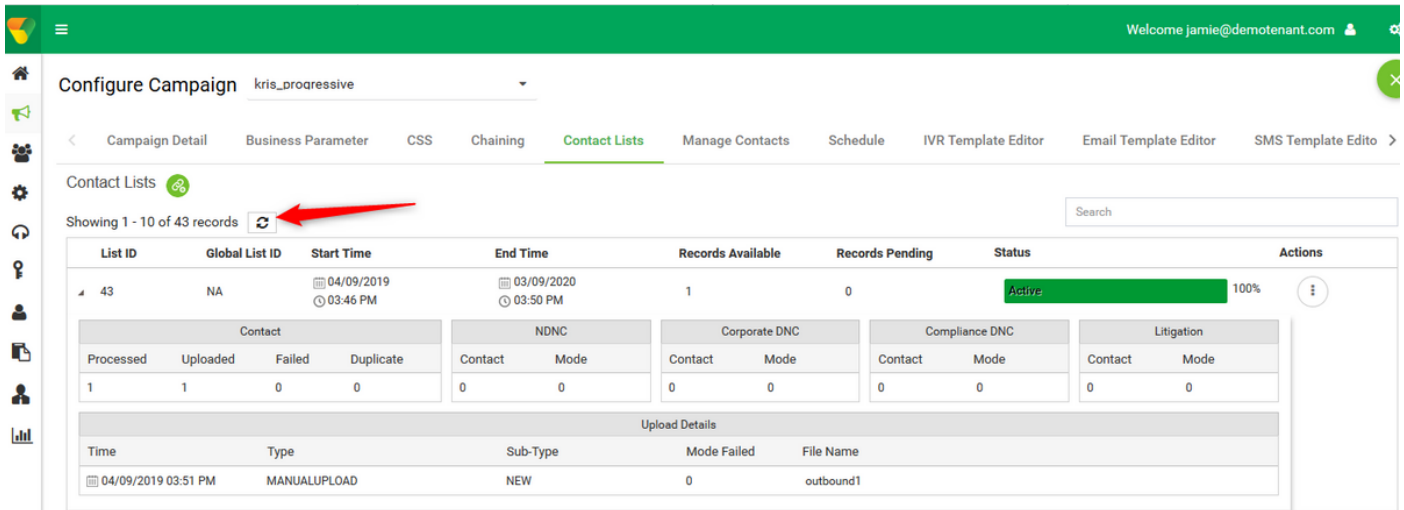
ZoneName

Campaign Specific TimeZone

파일에서 Number(번호) 필드를 Mobile mode(모바일 모드) 또는 기타 적용 가능한 모드(가정, 사무실 등)로 선택합니다.



Upload(업로드)를 클릭하고 Refresh(새로 고침)를 클릭합니다. 새 연락처 목록이 몇 초 내에 나타나야 합니다.



12. Agent Desktop 응용 프로그램을 열고 상태를 사용 가능으로 변경합니다. 시스템에서 연락처 목록에 업로드한 번호로 자동으로 전화를 겁니다.



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:

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.