

Configurazioni di Gestione campagne

Sommario

[Introduzione](#)

[Requisiti](#)

[Configurazione punto di ingresso in uscita per campagna di anteprima](#)

[Configura campagna di anteprima](#)

[Configurazione del punto di ingresso di chiamata esterna di callback per campagna progressiva](#)

[Configura campagna progressiva](#)

Introduzione

In questo articolo vengono descritte le configurazioni di Campaign Manager per Webex Contact Center. A seconda della configurazione delle campagne vocali nell'azienda, è possibile avviare personalmente le chiamate di outdial campagna oppure il sistema avvia le chiamate di outdial. In una campagna di anteprima, è possibile richiedere una scheda di contatto per le chiamate in uscita da Webex Contact Center quando lo stato è Inattivo. Quando si accetta la scheda contatto, Webex Contact Center effettua la chiamata in uscita. Se il contact center ha comunicato in precedenza con la persona che si sta chiamando, nel riquadro destro di Agent Desktop viene visualizzata la cronologia di tali chiamate. In una campagna progressiva, ogni volta che si è nello stato Disponibile, il sistema invia una chiamata di chiamata in uscita. Se il contact center ha comunicato in precedenza con la persona che si sta chiamando, nel riquadro destro di Agent Desktop viene visualizzata la cronologia di tali chiamate.

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Configurazioni dei punti di ingresso di Webex Contact Center.
- Nozioni di base sulla gestione delle campagne di Webex Contact Center.
- Conoscenze base di Campagne in uscita

Nota: Questo documento è destinato a clienti e partner che hanno installato Webex Contact Center nella propria infrastruttura di rete.

Configurazione punto di ingresso in uscita per campagna di anteprima

Il punto di ingresso in uscita (EP in uscita) configurato correttamente è un prerequisito per la campagna di anteprima. Prima di lavorare sulla configurazione della campagna Preview, assicurarsi che gli agenti siano in grado di effettuare semplici chiamate in uscita utilizzando Dialpad sull'applicazione Agent Desktop (ADA). Se gli agenti non riescono a effettuare chiamate outdial ADA, fare riferimento alla procedura seguente per assicurarsi che le configurazioni degli agenti siano corrette.

Passaggio 1. Affinché l'agente sia in grado di effettuare chiamate in uscita da ADA, è necessario

assegnare l'account utente al profilo dell'agente che ha configurato correttamente il punto di ingresso in uscita (EP in uscita).

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

Passaggio 2. La strategia di routing di EP in uscita deve essere configurata con lo script di controllo OutdialEP.

Advanced Settings

Music on Hold: defaultmusic_on_hold.wav

Call Control

Control Script: OutdialEP_ANI.js

OutdialQueue: OutdialQ (vteam, The Outdial Queue.)

Passaggio 3. La strategia di routing delle code in uscita deve essere configurata con lo script di controllo OutdialQ.

Call Control

Control Script: outdialQ_v2.js

Nota: Il nome dello script di controllo personalizzato per il punto di ingresso e la coda può avere nomi diversi per il tenant.

Nota: Per funzionare correttamente, i team Cisco TAC/SA devono effettuare il provisioning di qualsiasi nuovo punto di ingresso Outdial.

Configura campagna di anteprima

Passaggio 1. Verificare che EP Outdial sia configurato e assegnato al profilo agente.

Passaggio 2. Aprire il modulo Campaign Manager dal portale Webex Contact Center.

The screenshot shows a web application interface with a dark sidebar on the left containing various icons. The main content area has a header with two tabs: 'CCOne_TAC' and 'Dashboard'. Below the header, there is a blue square with a white headset icon, followed by the text 'IN IVR' and a large '0'. Below this is a section titled 'Call Snapshot Report' which contains a vertical axis with numerical labels 4, 5, 6, 8, 9, and 10. A dark overlay with the text 'Campaign Manager' is positioned over the lower part of the chart area.

Passaggio 3. Navigare **Sistema** → **Modalità**. Aggiungere una modalità voce. È possibile che sia preconfigurato per il tenant.

Mode Name



Mobile

Description



Mobile

Minimum length

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

Maximum length

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

SAVE

CANCEL

Passaggio 4. Passare a **Sistema** → **Fuso orario**. Attivare il fuso orario appropriato.

Passaggio 5. Passare a **Sistema** → **Configura Business Outcome Group**. Per impostazione predefinita, i codici di chiusura definiti nel modulo di provisioning di Webex Contact Center vengono aggiunti a Campaign Manager come risultati aziendali.

Fare clic sull'icona Risultato aziendale come illustrato di seguito.



Viene visualizzata la schermata Risultato aziendale.

System Configuration System Menu 

Business Outcome

Showing 1 - 1 of 1 records 

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

10 items per page

Fare clic su **Modifica** nella colonna Azioni e fare clic sul pulsante **Avanti** nella procedura guidata Gruppo di risultati business e Gruppo di risultati padre per passare alla procedura guidata Risultati.

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

Passaggio 6. Esplorare la **strategia di contatto** → **Aggiungi**. Mantieni tipo come semplice. Selezionare la modalità creata in precedenza. Impostare i risultati della telefonia.

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

Passaggio 7. **Passare a Campagna → Aggiungi campagna.** Selezionare Intervallo data/ora per eseguire la campagna, Seleziona durata e fuso orario.

Nota: Il gruppo di risultati aziendali è un gruppo di codici di completamento. Durata è il periodo di validità dei contatti della campagna.

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](#)

Passaggio 8. Selezionare la modalità Anteprima ed eseguire la selezione team. Il team deve corrispondere a quello configurato per l'agente.

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

Passaggio 9. Selezionare Strategia contatto e strategia di callback. È consigliabile utilizzare Default_Callback_Strategy. Fare clic su **Avanti** per creare la campagna.

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options

Contact strategy: Simple Advance

Global Retry

Cycle Retry

kris_CS

Daily Retry

Cycle Retry Interval
Day Hrs Min

Callback Strategy
Default_Callback_Strategy

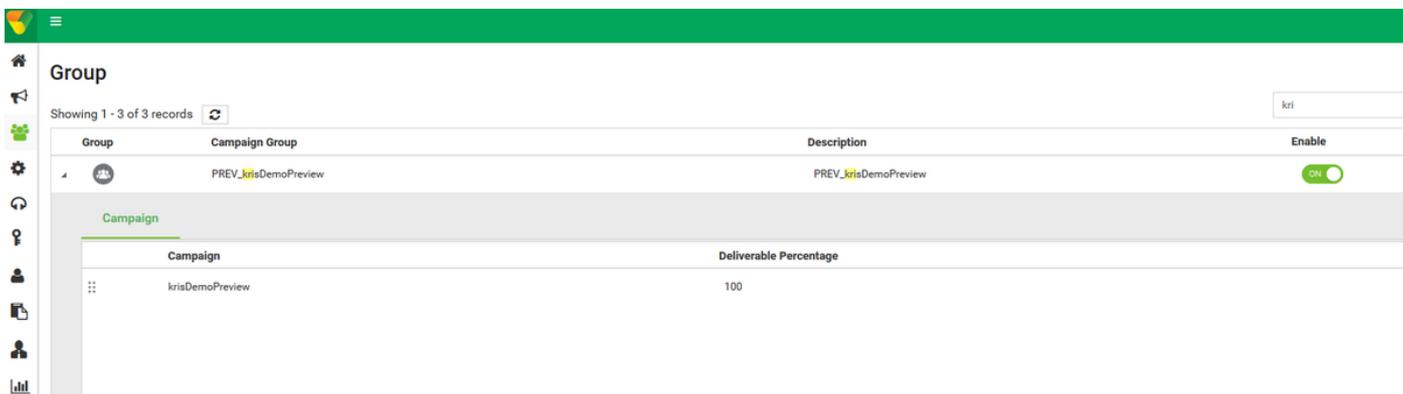
Reset Daily and Global Retries OFF

PCB to NCB reset: Retries Duration

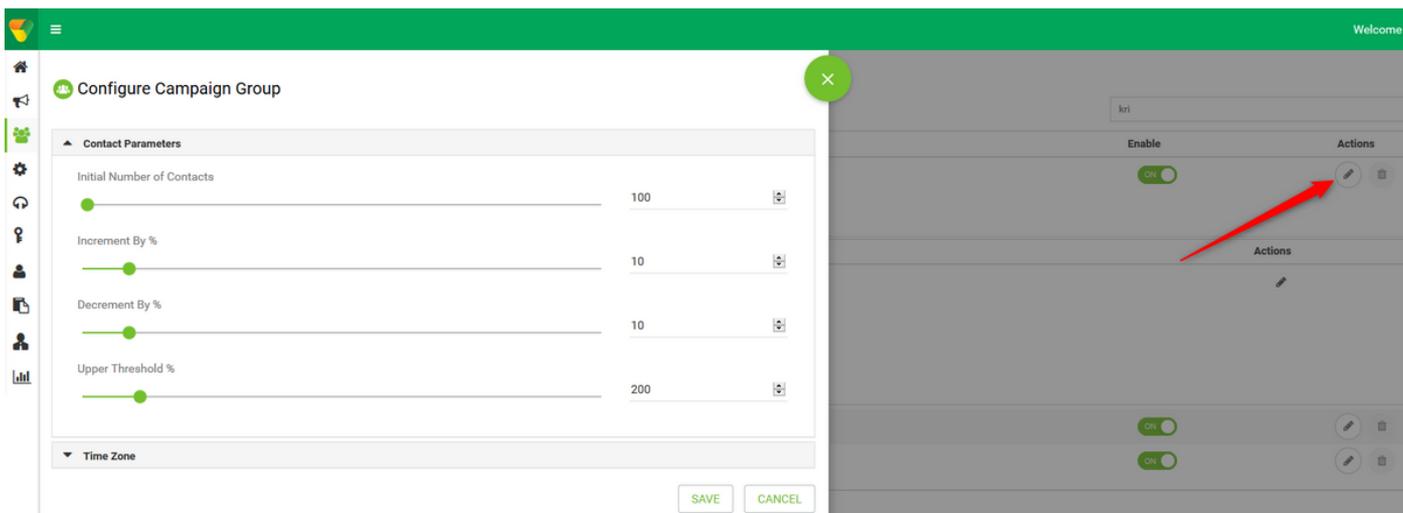
Attempts to reach Agent

PREVIOUS NEXT

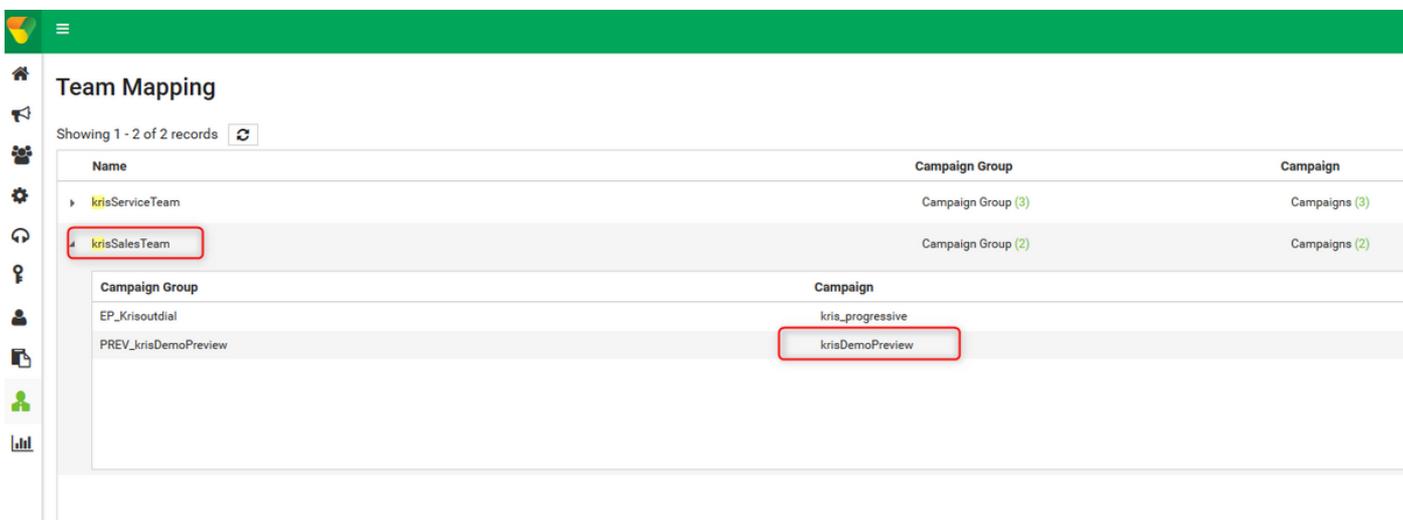
Passaggio 10. Passare al modulo **Gruppi** e verificare che il gruppo campagna sia abilitato e che la nuova campagna creata sia associata a esso.



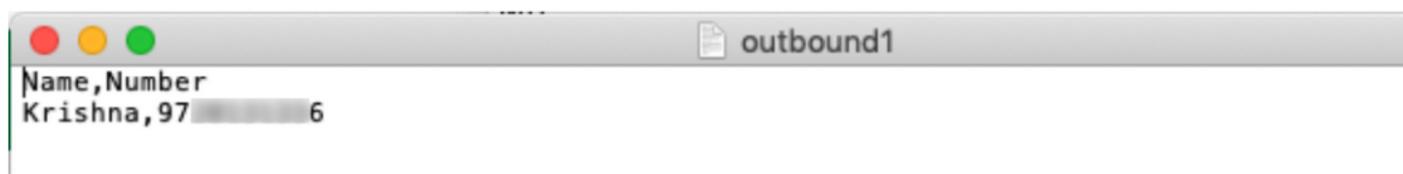
Passaggio 11. Fare clic su **Modifica** gruppo e configurare i parametri dei contatti.



Passaggio 12. Esplorare i **team** e assicurarsi che il team dell'agente sia associato alla campagna.



Passaggio 13. Creare un file dei contatti di esempio.



Passaggio 14. Individuare la **campagna** corretta dall'elenco → **Modifica** → **Elenco contatti** →

Aggiungi elenco contatti → Carica contatti.

Configure Campaign krisDemoPreview

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

Contact Lists

Showing 1 - 10 of 12 records

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

Page 1 of 2 10 Items per page

Upload Contacts

Passaggio 15. Selezionare il delimitatore corretto come nel file dei contatti (.). Scegliere il file.

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

Passaggio 16. Selezionare ZoneName come Fuso orario specifico della campagna.

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Passaggio 17. Selezionare il campo Numero dal file nella modalità Mobile o in altre modalità applicabili, ad esempio casa, ufficio e così via.

Modes Mapping

Modes	Fields
Mobile	Number

Passaggio 18 Fare clic su Aggiorna. Il nuovo elenco di contatti deve essere visualizzato in un paio di secondi.

Configure Campaign krisDemoPreview

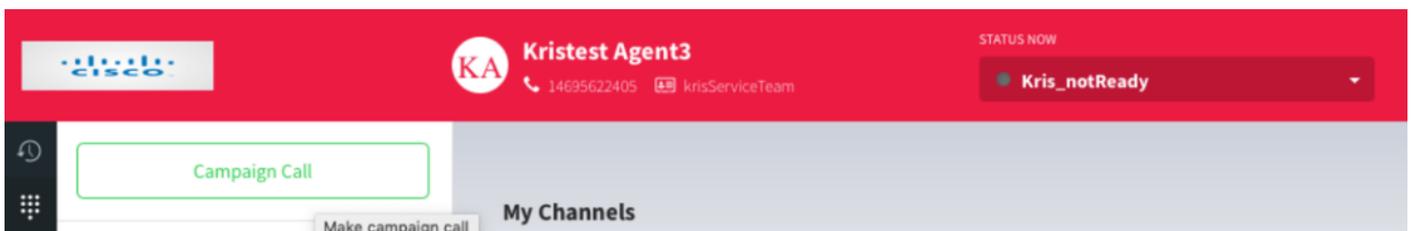
Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists 

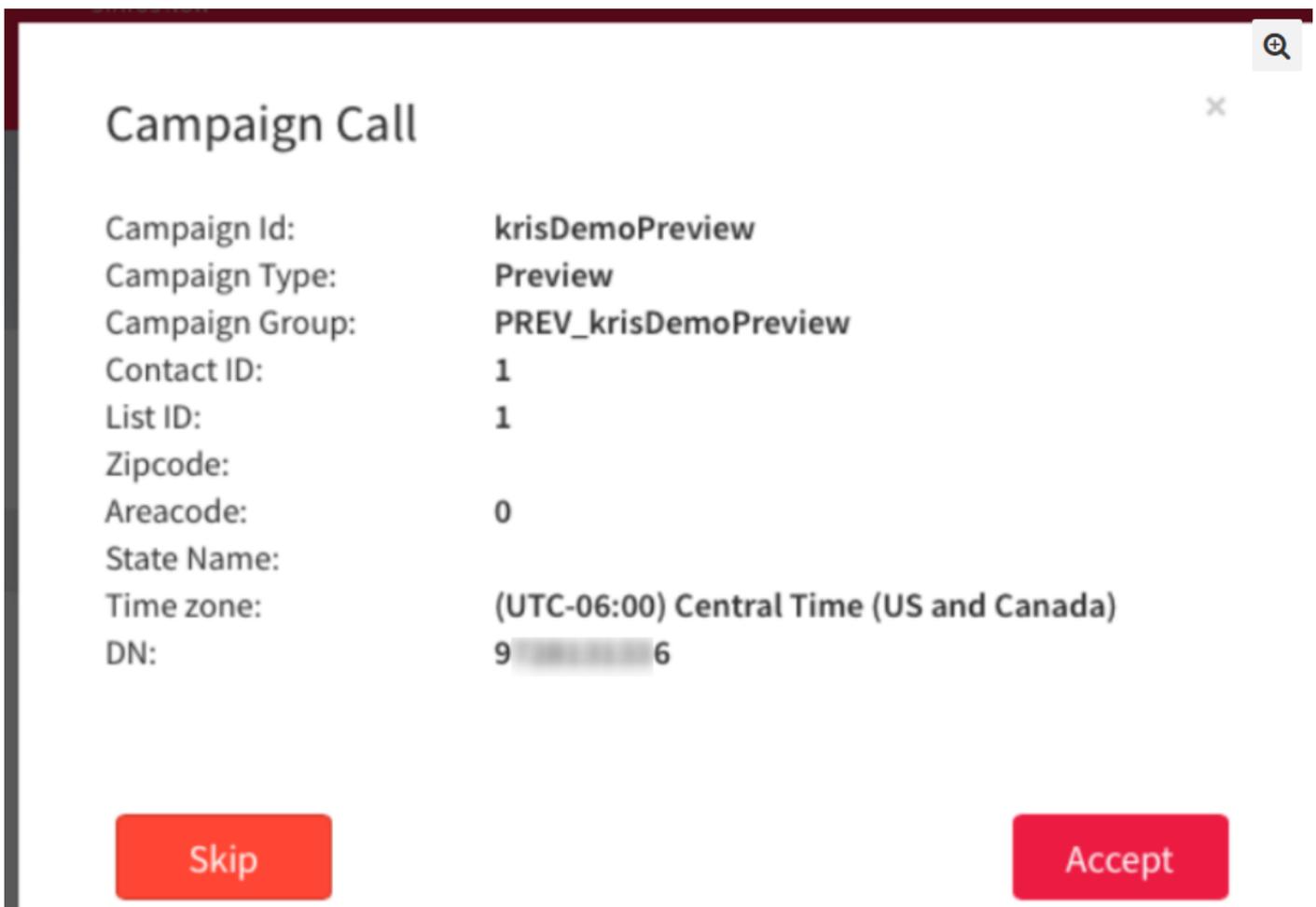
Showing 1 - 6 of 6 records

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																																							

Passaggio 19. Nell'applicazione Agent Desktop modificare lo stato dell'agente su Inattivo e fare clic sull'opzione **Campagna di vendita**. L'agente avvia la chiamata alla campagna in modalità di anteprima.



La chiamata viene presentata all'agente. Accetta o ignora la chiamata.



Configurazione del punto di ingresso di chiamata esterna di callback per campagna progressiva

È un requisito per configurare un punto di ingresso Outdial con funzionalità di richiamata vocale per far funzionare Progressive Campaign.

Nota: Per funzionare correttamente, i team Cisco TAC/SA devono effettuare il provisioning di qualsiasi nuovo punto di ingresso Outdial.

Passaggio 1. Creare un EP di composizione in uscita.

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

Passaggio 2. Configurare la strategia di routing per EP in uscita. Selezionare WebCallbackEP come script di controllo e scegliere Coda in uscita.

Music on Hold

Control Script 

Queue x (vteam, The Queue.)

Passaggio 3. Configurare la strategia di routing delle code di chiamata in uscita. Selezionare lo script di controllo WebcallbackQ. Aggiungere il team che deve gestire le chiamate della campagna progressiva.

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

Nota: Per ottenere gli script di controllo della richiamata WebCallbackEP.js e WebcallbackQ.js potrebbe essere necessario l'accordo PS.

Configura campagna progressiva

Passaggio 1. Verificare che Outdial EP sia configurato e funzioni correttamente con lo script di controllo della richiamata.

Passaggio 2. Aprire Gestione campagne.

Passaggio 3. Navigare **Sistema** → **Modalità**. Aggiungi modalità voce. È possibile che sia preconfigurato per il tenant.

Mode Name

 Mobile

Description

 Mobile

Minimum length

Maximum length

Passaggio 4. Passare a **Sistema** → **Fuso orario**. Attivare il fuso orario appropriato.

Passaggio 5. Passare a **Sistema** → **Configura Business Outcome Group**. Per impostazione predefinita, i codici di chiusura definiti nel modulo di provisioning di Webex Contact Center vengono aggiunti in Campaign Manager come risultati aziendali. Fare clic sull'icona **Business Outcome**. Viene visualizzata la schermata Business Outcome.

The screenshot displays the 'System Configuration' interface for 'Business Outcome'. It features a sidebar with navigation icons, a search bar, and a table of records. The table has the following structure:

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

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1 of 1' items and '10 items per page'.

Fare clic su **Modifica** nella colonna Azioni e fare clic sul pulsante **Avanti** nella procedura guidata Gruppo di risultati business e Gruppo di risultati padre per passare alla procedura guidata Risultati.

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

Passaggio 6. Esplorare la **strategia di contatto** → **Aggiungi**. Mantieni tipo come semplice. Selezionare la modalità creata in precedenza. Impostare i risultati della telefonia.

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

Passaggio 7. Passare a **Campagna** → **Aggiungi campagna**. Selezionare Intervallo di data/ora per eseguire la campagna. Selezionare Time to Live e TimeZone.

Nota: Il gruppo di risultati aziendali è un gruppo di codici di completamento. Durata è il periodo di validità dei contatti della campagna.

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)

Selezionare Voice Channel e Progressive Pacing Mode. Scegliere il punto di ingresso in uscita creato in precedenza con lo script di controllo della richiamata.

Group Selection

Channel: Voice Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group Shared List

Pacing Mode

Progressive

Entry Point

EP_Krisoutdial

Selezionare Strategia di contatto e strategia di richiamata.

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 +

Passaggio 8. Esplorazione dei **gruppi**. Verificare che Gruppo campagna sia abilitato e che la campagna progressiva sia associata a esso.

Campaign	Deliverable Percentage	Actions
kris_progressive	100	

Configurare i parametri dei contatti.

Contact Parameters

Initial Number of Contacts 85

Increment By % 30

Decrement By % 60

Upper Threshold % 200

Selezionare il fuso orario corretto

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

Passaggio 9. **NavigateTeams**. Mappare la campagna con il team corretto.

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

Passaggio 10. Creare un file dei contatti di esempio.



11. Navigare **Campagna** → **Modifica** → **Elenco contatti** → **Aggiungi elenco contatti** → **Carica contatti**.

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%	⋮

Scrub Contacts

Upload Contacts

Page 1 of 5 10 items per page

Selezionare il delimitatore corretto come nel file dei contatti (.). Scegliere il file.

Upload Contacts

Enable to view one panel at a time

Import File

Source Type Formatted File Database Table Database View

Delimiter .

Choose File

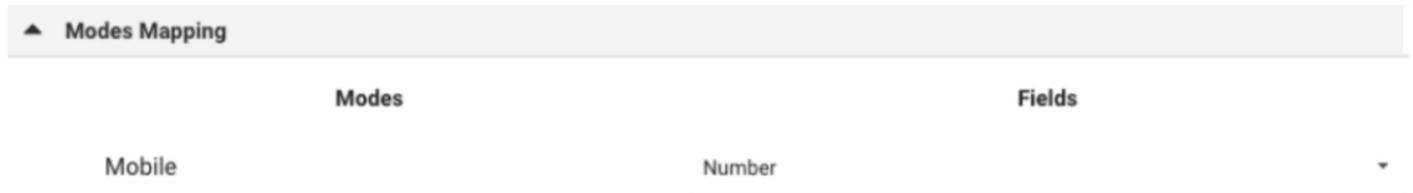
Choose your file here to Upload.

UPLOAD

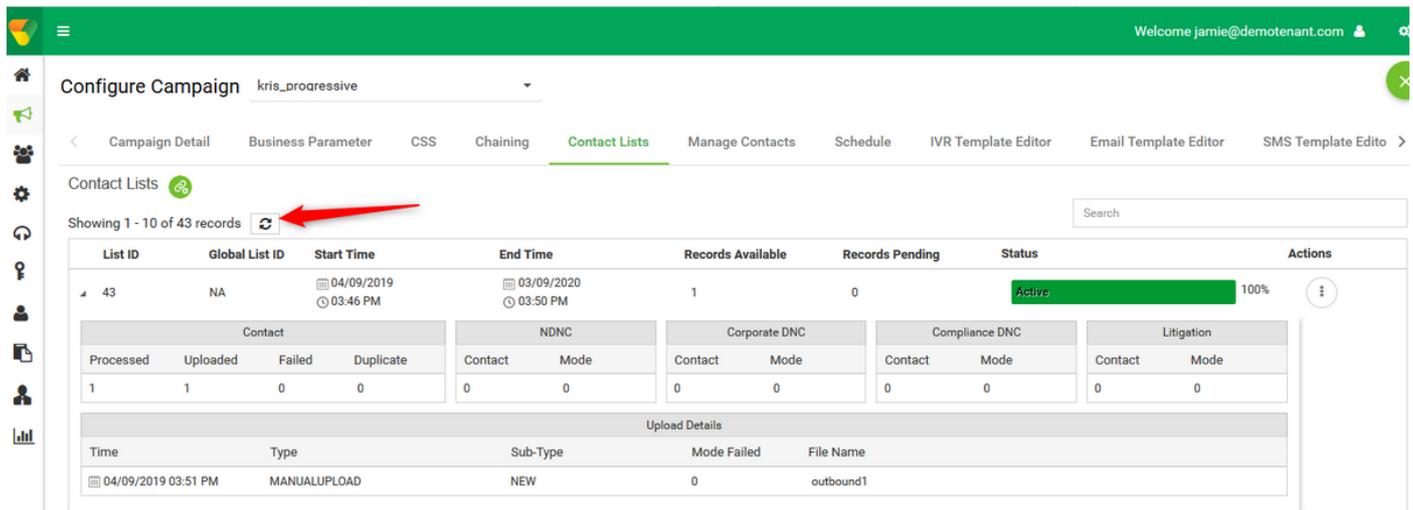
Seleziona il nome della zona come fuso orario specifico della campagna

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Selezionare il campo Numero dal file nella modalità Mobile o in altre modalità applicabili, ad esempio casa, ufficio e così via.



Fare clic su Upload, quindi su Refresh. Il nuovo elenco di contatti deve essere visualizzato in un paio di secondi.



12. Aprire Agent Desktop Application e modificare lo stato in Disponibile. Il sistema inizia automaticamente a chiamare i numeri caricati nell'elenco contatti.



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:

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).