



IPCC Enterprise で使用するアウトバウンド オプションのインストールと設定

アウトバウンド オプションは、ICM のインバウンド コール機能に加えて、アウトバウンド ダイヤル機能を提供する ICM のオプションです。アウトバウンド オプションを使用すると、コールセンターにおけるアウトバウンド アクティビティを自動化できます。インバウンド要求を処理していないエージェントがアウトバウンド コールを実行できるようになるため、エージェントの生産性が向上します。

IPCC Enterprise の場合、カスタマーヘコールを発信するには、シスコのボイス ゲートウェイが必要になります。

アウトバウンド オプションのインストールと初期設定について

アウトバウンド オプションは、ICM のインストール時にオプション機能としてインストールします。アウトバウンド オプションのインストールと初期設定には、次の作業が含まれます。

- ICM コンポーネントでのアウトバウンド オプションの有効化
- アウトバウンド オプション ダイアラのインストール
- アウトバウンド オプション プライベート データベースの作成
- MR PG 上のアウトバウンド オプション用 PIM の作成
- アウトバウンド オプションを使用するための CallManager の設定
- ダイアラの設定
- CTI デスクトップ ツールを使用するためのアウトバウンド コントロールの設定

アウトバウンド オプションをインストールして設定するための手順については、『*Outbound Option Setup and Configuration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & IPCC Hosted Editions*』を参照してください。

アウトバウンド キャンペーンについて

アウトバウンド オプションのインストールと設定が終わったら、アウトバウンド ダイヤリング キャンペーンの作成を始めることができます。アウトバウンド オプションは、ICM のインストール時にオプション機能としてインストールします。アウトバウンド キャンペーンを作成して管理するための手順、およびアウトバウンド オプションで使用するスクリプトを書く手順については、『*Outbound Option User Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & IPCC Hosted Editions*』を参照してください。