

# Configurações do Campaign Manager

## Contents

[Introduction](#)

[Requirements](#)

[Configuração de ponto de entrada de saída para campanha de visualização](#)

[Configurar Campanha de Visualização](#)

[Configuração do ponto de entrada de discagem externa de retorno para campanha progressiva](#)

[Configurar Campanha Progressiva](#)

## Introduction

Este artigo descreve as configurações do Gerenciador de campanhas do Webex Contact Center. Depende de como as campanhas de voz são configuradas em sua empresa, você mesmo inicia chamadas de campanha de discagem externa ou o sistema inicia chamadas de discagem externa para você. Em uma campanha de visualização, você solicita um cartão de contato de discagem externa do Webex Contact Center quando está em um estado de ociosidade. Quando você aceita o cartão de contato, o Webex Contact Center faz a chamada de saída. Se a central de contatos se comunicou anteriormente com a pessoa que você está chamando, um histórico dessas chamadas será exibido no painel direito do Agent Desktop. Em uma Campanha Progressiva, sempre que você estiver no estado Disponível, o sistema envia uma chamada de discagem externa para você. Se a central de contatos se comunicou anteriormente com a pessoa que você está chamando, um histórico dessas chamadas será exibido no painel direito do Agent Desktop.

## Requirements

A Cisco recomenda que você conheça os seguintes tópicos:

- Configurações de ponto de entrada do Webex Contact Center.
- Conceitos básicos do gerenciamento de campanha do Webex Contact Center.
- Conhecimento básico de campanhas de saída

**Note:** Este documento destina-se a clientes e parceiros que implantaram o Webex Contact Center em sua infraestrutura de rede.

## Configuração de ponto de entrada de saída para campanha de visualização

O Outbound Entry Point (EP de saída) corretamente configurado é um pré-requisito para a campanha de visualização. Antes de trabalhar na configuração Visualizar Campanha, certifique-se de que os agentes possam fazer chamadas de saída simples usando o teclado de discagem no aplicativo Agent Desktop (ADA). Se os agentes não puderem fazer chamadas de discagem externa ADA, consulte as etapas abaixo para verificar se as configurações dos agentes estão corretas.

Etapa 1. Para que o agente possa fazer chamadas de saída do ADA, a conta de usuário precisa

ser atribuída ao Perfil do agente que configurou corretamente o Outbound Entry Point (Outbound EP).

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

Etapa 2. A estratégia de roteamento EP de saída deve ser configurada com o script de controle OutdialEP.

Advanced Settings

Music on Hold: defaultmusic\_on\_hold.wav

Call Control

Control Script: OutdialEP\_ANI.js

OutdialQueue: OutdialQ (vteam, The Outdial Queue.)

Etapa 3. A estratégia de roteamento da fila de saída deve ser configurada com o script de controle OutdialQ.

Call Control

Control Script: outdialQ\_v2.js

**Note:** O nome do script de controle personalizado para o ponto de entrada e a fila podem ter nomes diferentes para seu espaço.

**Note:** Qualquer novo ponto de entrada de discagem externa precisa ser provisionado pelas equipes do Cisco TAC/SA para que funcione.

## Configurar Campanha de Visualização

Etapa 1. Assegure-se de que o Outdial EP esteja configurado e atribuído ao Perfil do agente.

Etapa 2. Abra o módulo Gerenciador de campanhas no portal do Webex Contact Center.

The image shows a dashboard interface 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 4, 5, 6, 8, 9, 10. A 'Campaign Manager' overlay is visible on the left side of the dashboard.

Etapa 3. Navegue **Sistema** → **Modos**. Adicione um modo de voz. Isso pode ser pré-configurado para seu Espaço.

Mode Name



Mobile

---

Description



Mobile

---

Minimum length

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

Maximum length

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

SAVE

CANCEL

Etapa 4. Navegue **Sistema** → **Fuso Horário**. Ative o fuso horário apropriado.

Etapa 5. Navegue **System** → **Configure Business Outcome Group**. Por padrão, os códigos de finalização definidos no módulo de Provisionamento do Webex Contact Center são adicionados ao Campaign Manager como resultados comerciais.

Clique no ícone Resultados comerciais conforme mostrado abaixo.



A tela Resultados comerciais é aberta.

**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) ▼	



1 ▼ 1 of 1


10 ▼ items per page

Clique em **Edit** na coluna Actions (Ações) e clique no botão **Next (Avançar)** no Business Outcome Group (Grupo de resultados comerciais) e no Parent Outcomes Group (Grupo de resultados pai) para navegar até o assistente Outcomes (Resultados).

**Configure Business Outcome Group** 

Business Outcome Group 
Parent Outcomes 
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"/> ON	<input type="checkbox"/> OFF	
Campaign-WrapUp		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input type="checkbox"/> OFF	
Callback Requested		Failure	0:0:5	3	0	<input type="checkbox"/> OFF	<input type="checkbox"/> OFF	
Sale		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input type="checkbox"/> OFF	
Transferred		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input type="checkbox"/> OFF	
Pending Case		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input type="checkbox"/> OFF	
Closed		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input type="checkbox"/> OFF	

**PREVIOUS**
**SAVE**

Etapa 6. Navegue **Estratégia de contato** → **Adicionar**. Mantenha o tipo como simples. Selecione o modo que você criou anteriormente. Defina os resultados da 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

Passo 7. **Navegue pela Campanha → Adicionar Campanha.** Selecione Intervalo de data/hora para executar a campanha, selecione Tempo de Vida e Fuso Horário.

**Note:** O Business Outcome Group é um grupo de códigos de Finalização. O tempo de vida é o tempo de validade dos contatos na campanha.

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)  

Etapa 8. Selecione o modo Visualizar e faça a seleção do grupo. A equipe deve ser a mesma que você configurou para o seu 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

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

Assigned Team

- krisSalesTeam

PREVIOUS NEXT

Etapa 9. Selecione Estratégia de contato e estratégia de retorno de chamada, Default\_Callback\_Strategy é recomendado. Clique em **Avançar** para criar a campanha.

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options

Contact strategy:  Simple  Advance

Global Retry

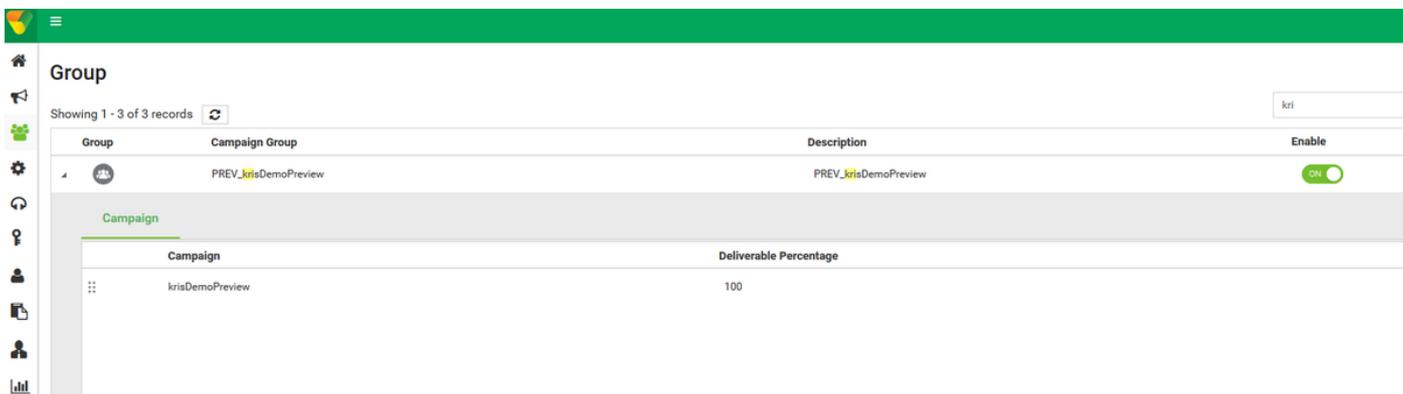
Cycle Retry

Reset Daily and Global Retries  OFF

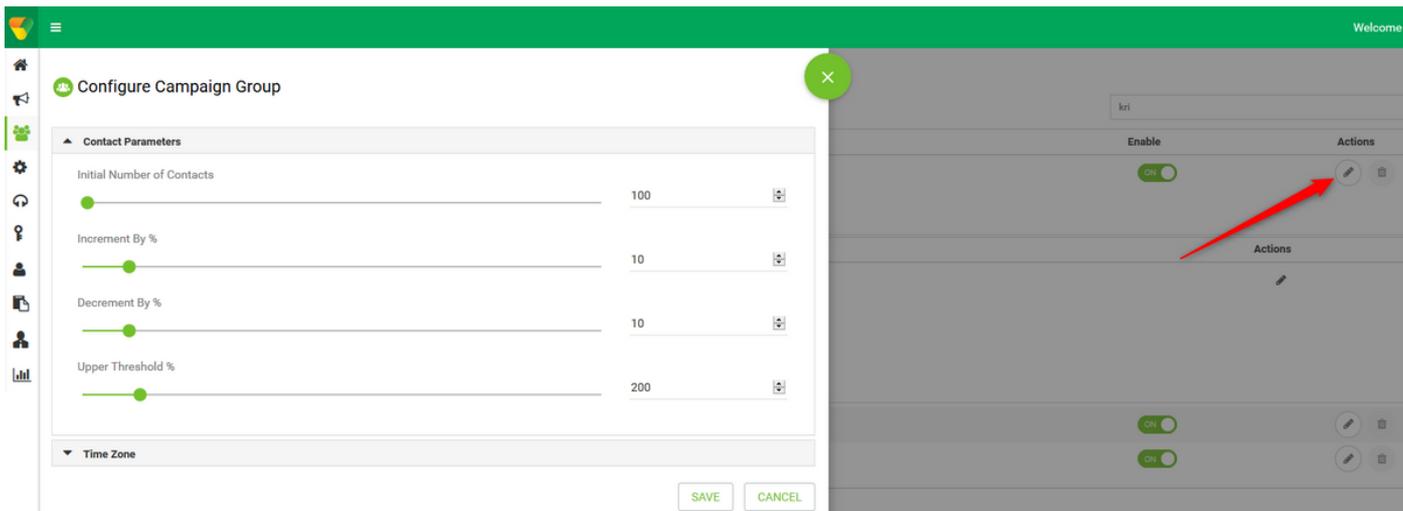
Attempts to reach Agent

PREVIOUS NEXT

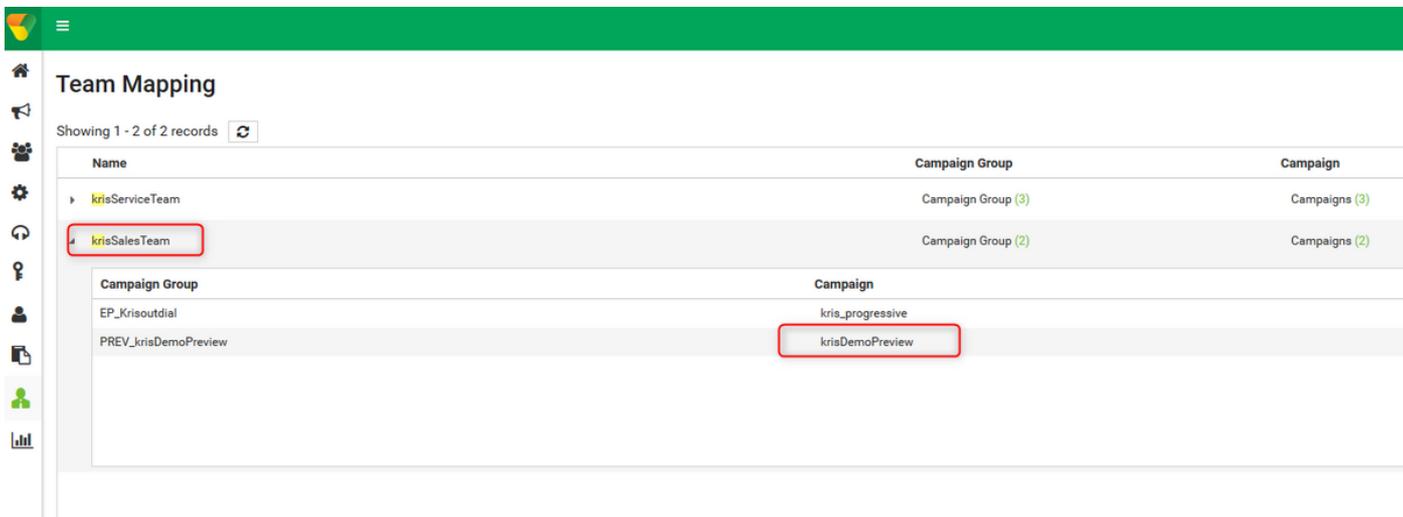
Etapa 10. Navegue no módulo **Grupos** e verifique se o Grupo de Campanhas está ativado e se a campanha recém-criada está associada a ele.



Etapa 11. Clique em **Editar** o grupo e configurar parâmetros de contato.



Etapa 12. Navegue **Equipes** e verifique se a equipe do agente está associada à Campanha.



Etapa 13. Crie um arquivo de contato de exemplo.



Etapa 14. Navegue na **Campanha** correta na lista → **Editar** → **Lista de Contatos** → **adicione a lista**

de contatos → Carregue Contatos.

The screenshot shows the 'Configure Campaign' interface for 'krisDemoPreview'. The 'Contact Lists' tab is active, displaying a table with columns: List ID, Global List ID, Start Time, End Time, Records Available, Records Pending, Status, and Actions. The table contains 7 rows of data. The 'Upload Contacts' button in the Actions column for List ID 7 is highlighted with a red box.

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% [Info]
11	NA	04/09/2019 03:56 PM	03/09/2020 03:56 PM	1	0	Active	100% [Info]
10	NA	04/09/2019 02:46 PM	03/09/2020 02:48 PM	1	0	Stopped	100% [Info]
9	NA	04/09/2019 02:46 PM	03/09/2020 02:46 PM	1	0	Stopped	100% [Info]
8	NA	03/09/2019 07:40 PM	02/09/2020 07:41 PM	1	0	Stopped	100% [Info] [Scrub Contacts]
7	NA	03/09/2019 07:37 PM	02/09/2020 07:37 PM	1	0	Stopped	100% [Info] [Upload Contacts]

Etapa 15. Selecione o Delimitador correto como no arquivo de contato (.). Escolha o arquivo.

The screenshot shows the 'Upload Contacts' form. The 'Import File' section is expanded, showing 'Source Type' with 'Formatted File' selected and a 'Delimiter' dropdown menu. The 'Choose File' button is visible, and the 'UPLOAD' button is at the bottom right.

Etapa 16. Selecione ZoneName como Fuso horário específico da campanha.

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Etapa 17. Selecione o campo Número do arquivo no modo Móvel ou em outros modos aplicáveis, como casa, escritório, etc.

The screenshot shows the 'Modes Mapping' section. The 'Mobile' mode is selected, and the 'Number' field is chosen from the 'Fields' dropdown.

Etapa 18 Clique em Atualizar. A nova lista de contatos deve aparecer em alguns segundos.

Configure Campaign krisDemoPreview

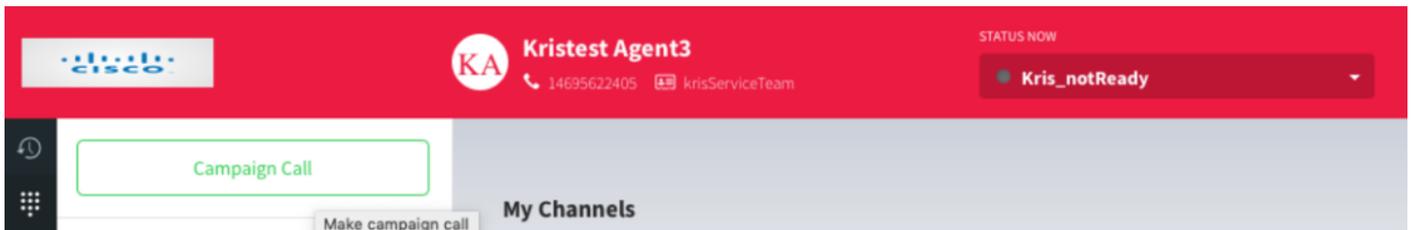
Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists 

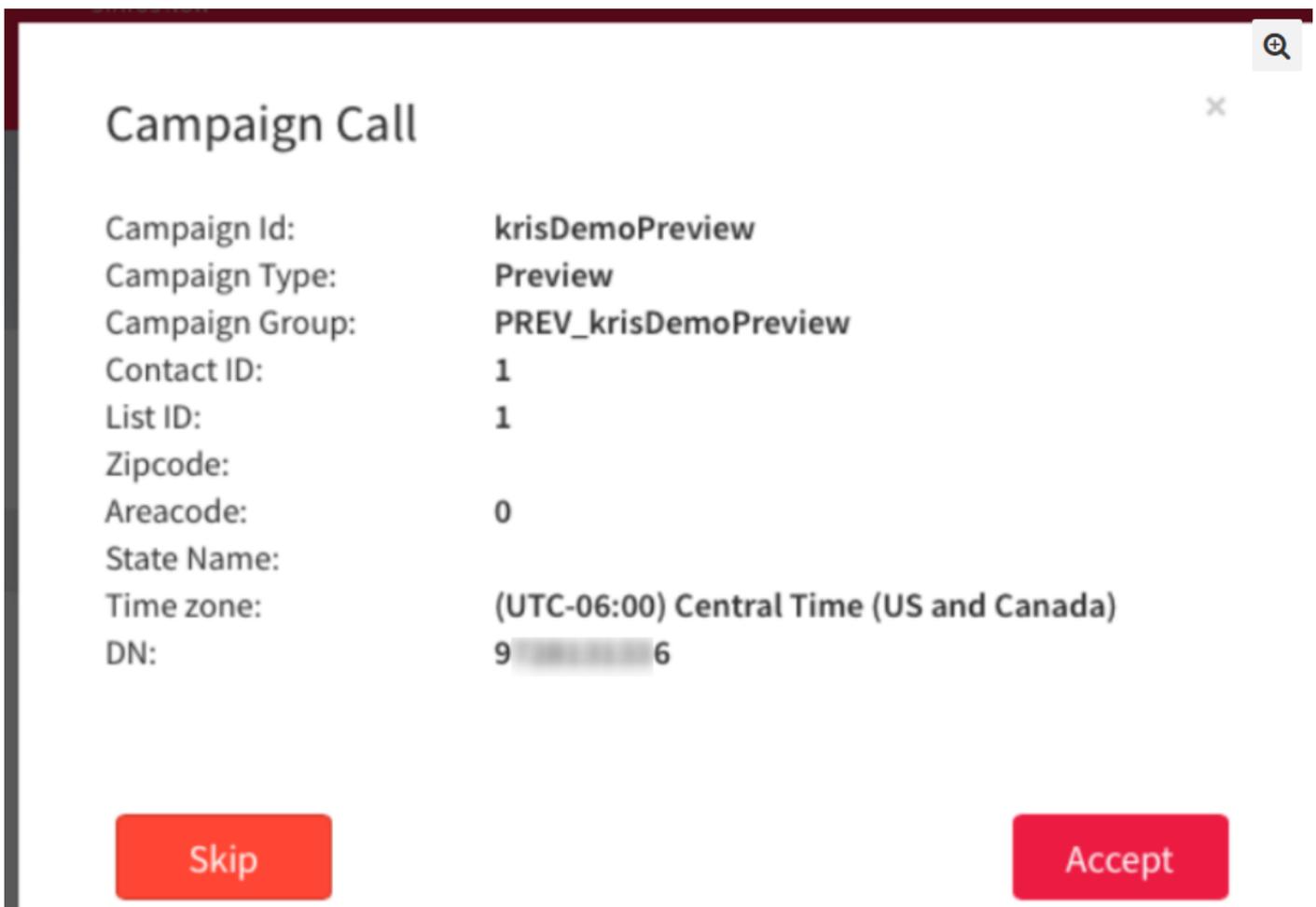
Showing 1 - 6 of 6 records

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																																							

Etapa 19. Em Aplicativo do Agent Desktop, altere o estado do agente para Ocioso e clique na opção Chamada de campanha. O agente inicia a chamada de campanha no modo de visualização.



A chamada é apresentada ao agente. Aceite ou ignore a chamada.



Configuração do ponto de entrada de discagem externa de retorno para campanha progressiva

É um pré-requisito configurar um ponto de entrada de discagem externa com funcionalidade de retorno de chamada de voz para fazer a Campanha Progressiva funcionar.

**Note:** Qualquer novo ponto de entrada de discagem externa precisa ser provisionado pelas equipes do Cisco TAC/SA para que funcione.

Etapa 1. Crie um EP de discagem externa.

### 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

Etapa 2. Configure a estratégia de roteamento para o EP de saída. Selecione WebCallbackEP como o script de controle e escolha a Fila de saída.

Music on Hold

---

Control Script  

Queue  x (vteam, The Queue.)

Etapa 3. Configure a estratégia de roteamento da fila de discagem externa. Selecione o script de controle WebcallbackQ. Adicione a equipe que deve tratar as chamadas da Campanha 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

**Note:** Talvez seja necessário o envolvimento da PS para obter scripts de controle de retorno de chamada WebCallbackEP.js e WebcallbackQ.js.

## Configurar Campanha Progressiva

Etapa 1. Certifique-se de que o Outdial EP esteja configurado e funcione corretamente com o script de controle de retorno de chamada.

Etapa 2. Abra o Gerenciador de campanhas.

Etapa 3. Navegue **Sistema** → **Modos**. Adicionar modo de voz. Isso pode ser pré-configurado para seu Espaço.

**Mode Name**

 Mobile

---

**Description**

 Mobile

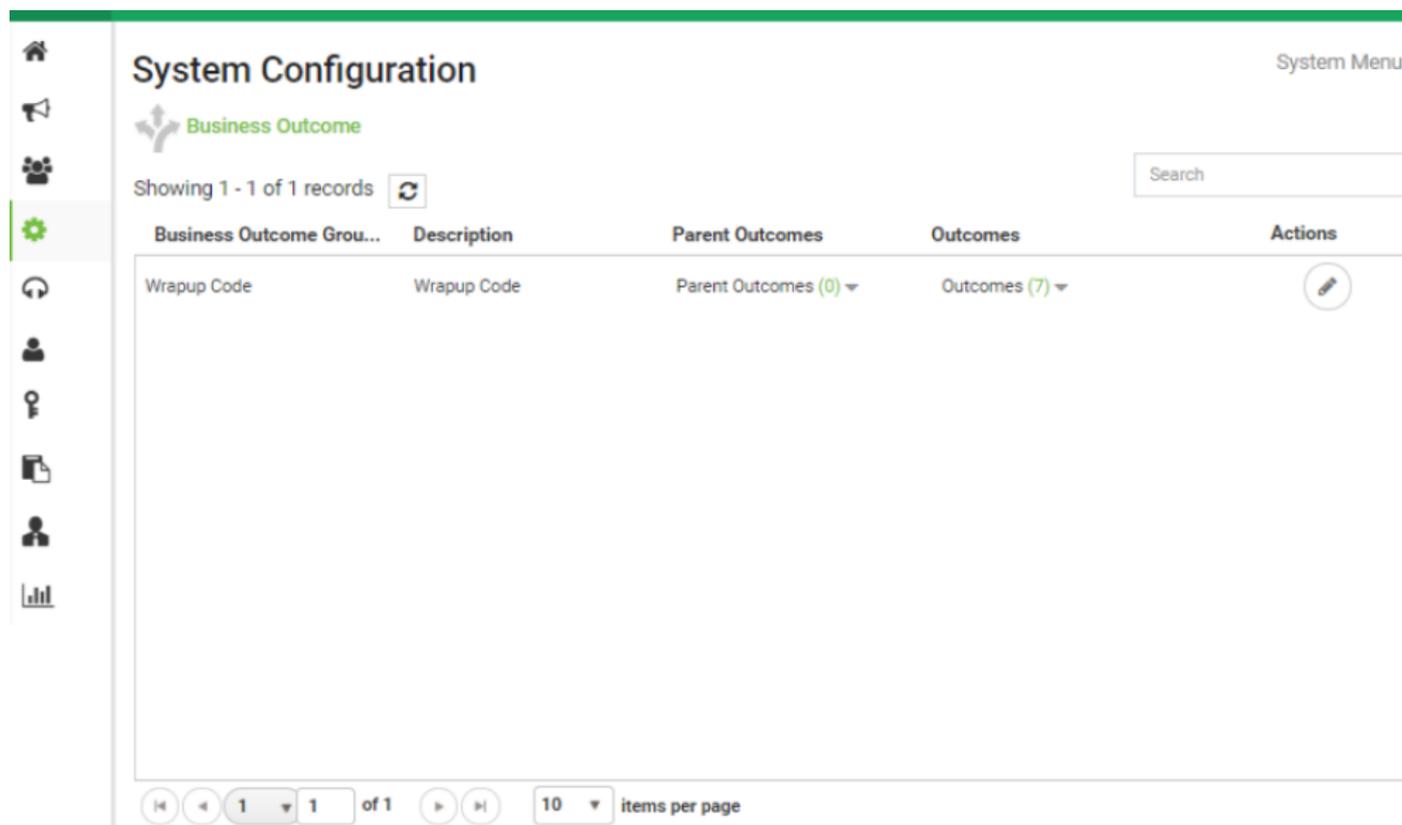
---

Minimum length

Maximum length

Etapa 4. Navegue **Sistema** → **Fuso Horário**. Ative o fuso horário apropriado.

Etapa 5. Navegue **System** → **Configure Business Outcome Group**. Por padrão, os códigos de finalização definidos no módulo de Provisionamento do Webex Contact Center são adicionados ao Campaign Manager como resultados comerciais. Clique no ícone **Resultados comerciais**. A tela Resultados comerciais é aberta.



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'.

Clique em **Edit** na coluna Actions (Ações) e clique no botão **Next (Avançar)** no Business Outcome Group (Grupo de resultados comerciais) e no Parent Outcomes Group (Grupo de resultados pai) para navegar até o assistente Outcomes (Resultados).

### 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

Etapa 6. Navegue **Estratégia de contato** → **Adicionar**. Mantenha o tipo como simples. Selecione o modo que você criou anteriormente. Defina os resultados da telefonia.

### Edit Contact Strategy

Contact Strategy Name: kris\_CS

Description:

Contact Strategy Type: Simple  Advanced  Callback

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

Passo 7. Navegue **Na Campanha** → **Adicionar Campanha**. Selecione Intervalo de data/hora para executar a campanha. Selecione Tempo de Vida e Fuso Horário.

**Note:** O Business Outcome Group é um grupo de códigos de Finalização. O tempo de vida é o tempo de validade dos contatos na campanha.

# 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)

Selecione Canal de voz e Modo de ritmo progressivo. Escolha o Ponto de Entrada de Saída que você criou anteriormente com o Script de Controle de Retorno de Chamada.

## Group Selection

Channel:  Voice  Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group  Shared List

Pacing Mode

Progressive

Entry Point

EP\_Krisoutdial

Selecione Estratégia de contato e estratégia de retorno de chamada.

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 +

Etapa 8. Navegue por **Grupos**. Certifique-se de que o Grupo de Campanhas esteja ativado e de que a Campanha Progressiva esteja associada a ele.

Campaign	Deliverable Percentage	Actions
kris_progressive	100	

Configurar parâmetros de contato.

**Contact Parameters**

Initial Number of Contacts 85

Increment By % 30

Decrement By % 60

Upper Threshold % 200

Selecione o fuso horário correto

**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

Etapa 9. NavegarEquipes. Mapeie a campanha com a equipe correta.

**Team Mapping**

Showing 1 - 2 of 2 records

Search: kris

Name	Campaign Group	Campaign	Actions
ServiceTeam	Campaign Group (3)	Campaigns (3)	
Campaign Group	Campaign	Pace Description	
EP_Krisoutdial	kris_progressive	BSFT PROGRESSIVE	

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

Etapa 10. Crie um arquivo de contato de exemplo.



11. Navegue Na Campanha → Editar → Lista de Contatos → adicione a lista de contatos → Carregue Contatos.

https://cm.ccone.net/Demo.LCMConsole/#/campaign

Welcome jamie@demotenant.com

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

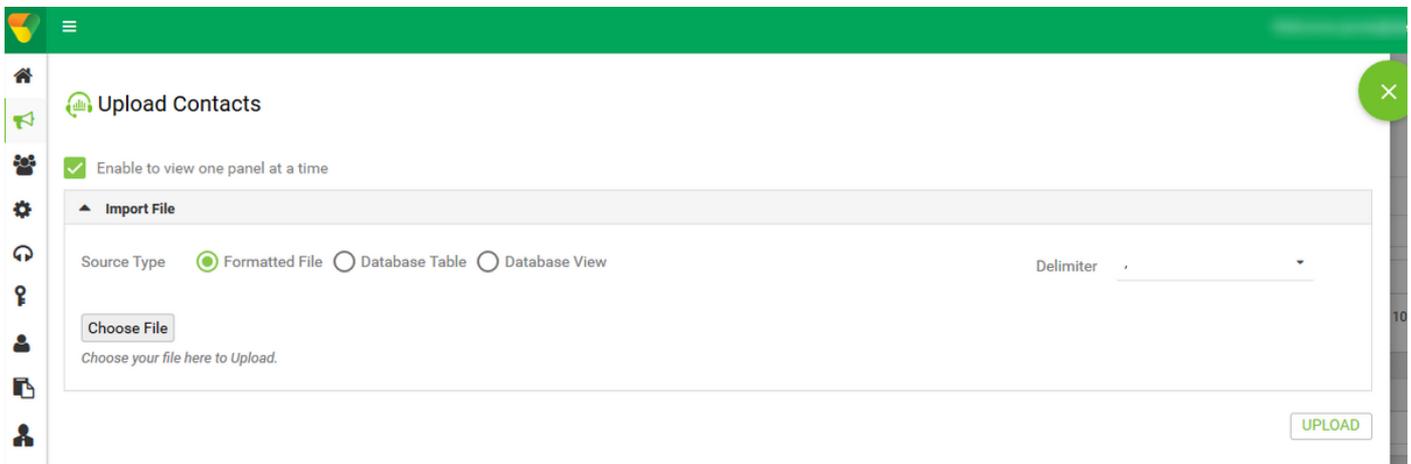
Showing 1 - 10 of 43 records

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	⋮

Scrub Contacts  
Upload Contacts

Page 1 of 5 10 Items per page

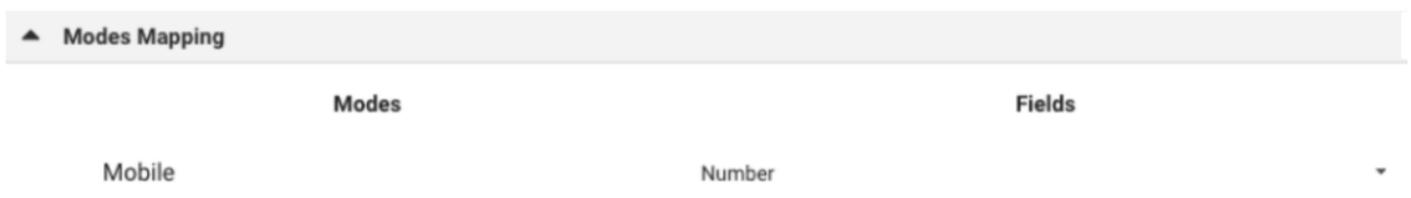
Selecione o Delimitador correto como no arquivo de contato (,). Escolha o arquivo.



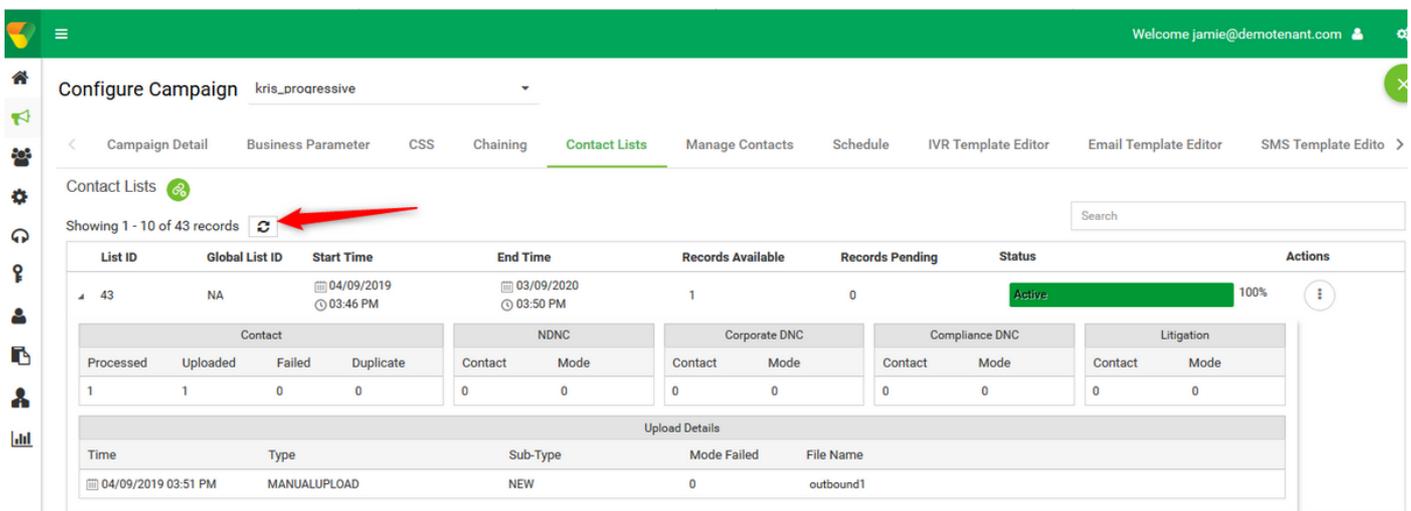
Selecione o nome da zona como Fuso horário específico da campanha

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Selecione o campo Número do arquivo no modo Móvel ou em outros modos aplicáveis que podem ser home, office, etc.



Clique em Carregar e em Atualizar. A nova lista de contatos deve aparecer em alguns segundos.



12. Abra o aplicativo Agent Desktop e altere o status para Disponível. O sistema inicia automaticamente a chamada dos números carregados na lista de contatos.



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:

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.