



# Webex コンタクト センター キャン ペーン マネージャー ユーザ ガイド

バージョン 4.2.1.2401

## 米国本社

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。 All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコシステムズまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

★定型★このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

すべての印刷されたコピーおよび複製されたソフトコピーは非管理コピーと見なされ、元のオンラインバージョンを参照して最新版を確認する必要があります。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。アドレス、電話番号、FAX 番号は、Cisco のウェブサイト [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices) に一覧表示されています。

Cisco および Cisco ロゴは、シスコまたはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。Cisco の商標の一覧を表示するには、この URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks) に移動します。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」という用語の使用はシスコと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



# 目次

Customer エンゲージメント	5
インテグレーション	5
Webex Contact Center	5
キャンペーン マネージャー ユーザガイド	6
キャンペーン マネージャー にログイン	6
[パスワード (Password) ]	6
パスワード変更	7
キャンペーン マネージャー コンソール	7
言語サポート	7
ホーム ページ	7
ホームページウィジェット	8
リアルタイムのスナップショット	8
クイックリンク	9
キャンペーン固有のクイックリンク	9
To-do リスト	10
ライセンス違反	10
キャンペーン	11
前提条件	11
はじめに	11
キャンペーンの作成	15
キャンペーン グループ	17
連絡先戦略	17
構成オプション	19
キャンペーンの設定	23
サーバスクリプト	66
グループ (Group)	84
グループにアクセスする	84
音声キャンペーングループを追加	85
手動キャンペーングループを追加	89
システム設定	89
モード	93
タイムゾーン (Time zone)	94
コンプライアンス	96
グローバルアップロード	101
ビジネスの成果	109

市外局番および郵便番号	112
州法	114
祝日 (Holiday)	118
URL	119
プロフィール (Profile)	120
エージェントの再割り当て	131
その他の設定	133
グローバル ビジネス パラメータ	136
高可用性の状況	138
ID 認証	138
キャンペーンのエクスポートまたはインポート	141
キャンペーン カテゴリ	142
CPaaS プロバイダの構成	144
API キー	146
コンプライアンス条件ビルダー	148
PII 保護	152
Webex コンタクト センター ダイアラー	153
連絡先戦略	154
モードを追加	154
連絡先戦略 - 種類	155
連絡先戦略の作成	155
モード管理	157
ライセンス	159
使用状況レポート	160
ユーザ	163
ユーザの作成	163
フィールド	163
ユーザの作成	164
ドメインユーザの作成	165
SSO ユーザの作成	167
[ロール (Roles) ]	168
スクリプト デザイナー	171
2-方法 SMS	171
2-SMS レポートの方法	171
通話ガイド	172
キャンペーン	172
フォーム	173
レポート	181
設定	185



通話ガイド	188
アラート (Alerts)	194
システム通知	195
キャンペーンモニタ	195
キャンペーン予測	195
システム通知	195
キャンペーンモニタ	199
キャンペーン予測	200
ツール	203
消去とアーカイブ	203



## Customer エンゲージメント

キャンペーン マネージャーは、強力なキャンペーン管理およびリスト管理ツールです。これは、適切な関係者の接続を増やし、マルチチャネルのアウトバウンド対話を通じてキャンペーンのビジネス目標を達成することを目的とした機能と機能を備えて設計されています。キャンペーン マネージャー では、時間帯や曜日ごとに異なる選択戦略をスケジュールすることができます。コミュニケーションチャネルの順序を制御したり、最適なチャネルや番号を最適な時間に連絡するためにインテリジェントに管理することができます。キャンペーン マネージャー は、リストへの浸透性を最大化しながら、連邦、州、TCPA、FDCPA 規制を確実に順守します。

## インテグレーション

### Webex Contact Center

キャンペーン マネージャー は、Webex コンタクト センター向けの キャンペーン マネージャー コンプライアンスとコンプライアンスを提供します。Webex コンタクト センターは、さまざまなペース モードで内蔵の電話アプリを使用します。キャンペーン マネージャー はコンタクト管理のためのインテリジェンスを提供し、すべてのコンプライアンス要件にも準拠しています。キャンペーン マネージャー は、アプリケーションから Webex コンタクト センターのキャンペーンをコントロールします。

# キャンペーン マネージャー ユーザガイド

## キャンペーン マネージャー にログイン

キャンペーン マネージャー にログインするには:

### キャンペーン マネージャー ユーザ資格情報を使用したログイン

1. キャンペーン マネージャー ログイン ページに移動します。URL は キャンペーン マネージャー パッケージと共に提供されます。
2. パッケージで提供されたユーザ ID と初期パスワードを入力します。ユーザまたは管理者を追加するには、[を参照してください。](#) キャンペーン マネージャー ユーザ。

### Windows 認証を使用してログインする

管理者が Windows ユーザ認証を設定している場合、ドメイン資格情報を使用して キャンペーン マネージャー にログインします。

ウィンドウ ユーザを追加するには、[を参照してください。](#) Windows ユーザ。

### シングル サインオン (SSO) ID プロバイダを使用してログインする

管理者が SSO 認証を有効にしている場合は、シングルサインオン (SSO) 認証プロバイダでログインしてください。SSO ユーザを追加するには、[次を参照してください。](#) SSO ユーザ。

## [パスワード (Password) ]

パスワードには次のルールが適用されます:

- ・パスワードには 810 文字の長さを指定することができますが、パスワードの長さはエンタープライズ管理者により設定されるため、最小文字数は 8 文字より多い場合があります。
- ・パスワードの最初と最後にスペースは使用できません。
- ・パスワードの最後の文字にアンダースコア ( ) を使用することはできません。
- ・パスワードに使用できる文字は、AZ、az、0-9、特殊文字 \$-\_.+!\*' ()、およびスペースです。
- ・他の特殊文字を使用することもできますが、コマンドラインまたはウェブアドレスからパスワードを入力する際に問題が生じる可能性があるため、使用しないでください。
- ・強力なパスワードには、文字、数字、特殊文字が混在する必要があります。セキュアなエンタープライズに関連するパスワードには、少なくとも 1 つを含む必要があります。





## パスワード変更

アカウントのパスワードを変更するには:

1. 任意のページで、**ユーザ** アイコンを選択し、**パスワードの変更**。
2. 現在のパスワードを入力します。
3. 新しいパスワードを入力し、確認のためにもう一度入力します。
4. クリック **提出**。

## キャンペーン マネージャー コンソール

キャンペーン マネージャー コンソールは、多くの管理タスクを実行できる管理モジュールです。

- ・ アプリケーションパラメータの設定
- ・ キャンペーン管理
- ・ リストを管理する
- ・ 管理ユーザおよびスーパーバイザーユーザの管理
- ・ 通話戦略とビジネスの成果を維持する
- ・ メールおよび SMS チャネルを設定する
- ・ エージェントが使用する通話ガイドを作成する。

**メモ警告:** 以下は Webex コンタクト センター アプリケーションでサポートされていないものですが、ドキュメント中に参照される場合があります。

- メール、SMS、IVR のキャンペーン
- 通知
- AEM (エージェント-エグゼクティブのマッピング) が発信します。

## 言語サポート

キャンペーン マネージャー は、英語、中国語 (繁体字)、タイ語、ドイツ語、日本語、イタリア語、フランス語、スペイン語などの複数の言語をサポートしています。 ユーザはインストール時に言語を選択できます。

## ホーム ページ



アプリケーションのホームページの各要素を次の表に示します:

フィールド	説明
メニューアイコン	これを使用して、左側のメインメニューを展開したり折りたたむことができます。
通知アイコン	システムにより生成されたシステムアラート通知の数。
User Info	ユーザ情報を定義します。
ユーザー名 (User Name)	ログインしているユーザー名です。
パスワードの変更	[パスワード] を変更できます。
ログアウト	アプリケーションからログアウトします。
メニュー ペイン	アプリケーションの様々なモジュールへのリンクを表示します。 これには著作権情報も含まれます。
バージョン情報	アプリケーションの現行バージョンを表示します。
コンテンツエリア	設定可能なフィールドを入力エリア、ドロップダウンリスト、チェックボックスなどで表示します。

## ホームページウィジェット

ホームページには次のウィジェットが含まれます:

- ・ リアルタイムのスナップショット
- ・ キャンペーン固有のクイックリンク
- ・ やることリスト
- ・ アプリケーション全体のクイックリンク

## リアルタイムのスナップショット

このウィジェットには、アプリケーションのライブの高レベルの 360 度ビューを提供するスナップショットが含まれています。 次の情報は、アプリケーションがインストールされ、最初に使用された時点から累積されます。

- ・ アクティブなキャンペーン - このセクションには、アプリケーション全体のアクティブなキャンペーンの数が表示されます。 また、[合計]、[無効]、[経過] カテゴリのキャンペーンの数も表示されます。
  - 合計 - アプリケーション上で作成されたキャンペーンの合計数です。



- 非アクティブ - 時間一時停止または停止状態で、現在実行されていないキャンペーンの合計数。
- 経過 - キャンペーン終了日時を過ぎているキャンペーンの合計数。

- ・ 連絡先総数 - すべてのキャンペーンでアプリケーションにアップロードされた連絡先の総数です。これはまた、[進行中]、[最新の (ダイヤル未ダイヤル)]、[スケジュール]、[終了済み]、および [その他の連絡先] の内訳も示します。
  - 開いている連絡先の数です。現在開いている連絡先の数です。これらの番号には、ダイヤラーに配信されたが、まだダイヤルアウトされていないコンタクトが含まれます。
  - 最新 - 現在までに 1 回もダイヤルされなかった連絡先の数。これらの番号には、ダイヤラーに配信されたが、まだダイヤルアウトされていない連絡先が含まれます。
  - スケジュール済み - ダイヤルがスケジュールされている連絡先の数。これは、状況が 0 (オープン) または 4 (配信済み) で、IsFresh=0 のコンタクトの合計です。
  - 成約済み - 成約した連絡先の数。
  - その他 - 配信できないコンタクト数 - スクラブ済みコンタクト (コンタクト ステータス = 9)、コンタクトの管理機能によりフラッシュ/クローズ済み (コンタクト ステータス = 7)、期限切れ (コンタクト ステータス = 34) のコンタクトの合計です。

次の情報には、現在の日付のデータのみが含まれています。

- ・ ダイヤルした連絡先 - これは、すべてのキャンペーンにわたってダイヤルした連絡先の合計を示します。
- ・ 接続済み連絡先 - 接続に成功した連絡先の合計数を示します。
- ・ ダイヤルされた通話 - これは、すべてのキャンペーンにわたってダイヤルされた通話の合計を示します。これには、同じ連絡先に対する複数のダイヤル アウトが含まれます。コールが顧客のボイス メールに接続される場合でも、この番号は増分されます。
- ・ 接続コール数 - これは、すべてのキャンペーンにわたって、エージェントと顧客の間で接続されたコールを示します。これには、同じ連絡先に対する複数の接続が含まれます。

## クイックリンク

このウィジェットは、すべてのキャンペーンにわたって、アプリケーションのさまざまなページにリンクしています。これにより、ホームページから 1 回クリックするだけで、目的のページに簡単かつ迅速に移動できます。以下の手順を実行してページをクイックリンクに追加します：

1. クリック **設定** クイックリンクウィジェットのヘッダー行に をクリックして、新しいクイックリンクページを追加します。このウィジェットにクイック リンクとして追加できるすべてのページが一覧表示されます。
2. [クイックリンク] ウィジェットに表示するページのチェックボックスを選択します。
3. クリック **保存**。



## キャンペーン固有のクイックリンク

このウィジェットは、アプリケーション上のキャンペーンに関連する様々なページにリンクしています。

1. クリック **キャンペーン** をクリックして、キャンペーン一覧ページを表示します。
2. **キャンペーン** のアクションバーで **編集** をクリックします。クイックリンクが必要です。
3. 目的の構成アイテム上で **リンク** をクリックして、ウィジェットにクイックリンクを配置します。[ **削除** ] をクリックしてクイックリンクを削除します。

## To-do リスト

アプリケーションは組み込みの To Do リストを提供し、ダイヤラー管理者が処理するアクティビティを追跡または管理するのに役立ちます。このウィジェットは、多目的なアプリケーション埋め込みダイアリーとして機能します。To Do リストで対処する必要があるタスクを追加できます。

To Do リスト ウィジェットは、タスクが完了するまでの残り時間を異なる色で表示します：

- ・ **タスク実行残り時間（日）** の場合は**緑** です。
- ・ **オレンジ** 期限が明日の場合。
- ・ **タスク実行残り時間が 時間で表示される場合は青** 。
- ・ **タスクの残り時間（分）** は**赤**です 。

メモ：期限を過ぎたタスクは色分けされずに表示されます。あなたはそれらを削除することができます  
タスクを追加するには、以下の手順を実行します。

1. 新しいタスクを追加するには、**To Do リスト** のヘッダー行にある **追加** をクリックします。
2. タスクの **a タイトル** を入力します。たとえば、「ローンチ キャンペーン」を SMS モードで実行します。
3. タスクの一部として実行する **アクティビティ** を入力します。上記に関連するアクティビティは **SMS キャンペーンの作成**です。
4. タスクを完了する **日時** を入力します。
5. [ **保存** ] をクリックします。

## ライセンス違反

ホームページは、以下の状況で静的なアラートを表示します。

- ・ **ライセンス期限切れの 日**前に設定された、**ライセンス有効期限までのカウントダウン日時**。
- ・ **これが始まる、終了日までのカウントダウン**。
- ・ 詳細は、[ライセンス違反](#) を参照してください。ユーザはライセンスを復元するための適切なアクションを取る必要があります。

## キャンペーン

キャンペーンはレコード/連絡先のコレクションです。キャンペーンでは、連絡先をアップロードし、ダイヤルの優先順位を定義し、戦略をスケジュールし、そして他の様々なタスクを実行することができます。キャンペーンを使用して、コールバックを処理することもできます。コールバックは、コールバックを顧客の要求に基づいて開始されるか、意図した人に連絡できなかったためにシステムによって自動的に開始されます。キャンペーンは、アップロードされた連絡先を含むリストの集まりとして機能します。

このセクションでは、パートナー製品のキャンペーン（ダイヤラー固有）またはキュー（ダイヤラー固有ではない）と統合して、詳細を取得できます。さらに、このセクションではキャンペーンをグループに指定することもできます。

### 前提条件

キャンペーンを作成するための前提条件は以下の通りです。

**モード** - 顧客に到達するためのさまざまな方法。モードの例には、家の電話、職場の電話、モバイル（音声）、SMS、メール、SIP、ソーシャルメディア（WhatsApp、Twitter、Facebook Messenger など）モードがあります。

**注意**： SIP、SMS、メール、およびソーシャルメディアモード（WhatsApp、Twitter、Facebook Messenger）は今後のリリースで利用できるようになります。

**連絡先戦略** - 連絡先戦略では、さまざまなモードのルールセットを設定します。このルールセットは、連絡先に到達するためのモード（通常モードに割り当てられた重みに基づく）、連絡先に到達するための特定のモード、設定されたモードでの再試行のダイヤル時間、詳細については、「コンタクト戦略」を参照してください。

**タイムゾーン** - アウトバウンドキャンペーン用に設定されたタイムゾーンのリスト。これは、キャンペーンの実施に関連し、それぞれのタイムゾーンでコンタクトにダイヤルアウトにも関連します。詳細については、タイムゾーンを参照してください。

**注意**： キャンペーン名を追加する際には、60文字を超える文字または 特殊文字 を超えることはできません。

これらについては、それぞれのセクションで詳しく説明します。

### はじめに

左のメニューで [ **キャンペーン** ] をクリックします。 [ ] **キャンペーン** の [ **ホーム** ] 画面が表示されます。各キャンペーンの詳細は以下の通り





です。

メモ: グリッドのヘッダーをクリックして、グリッドの昇順/降順でデータをソートします。 **完了**  
状況 (%) 列は、まず状況、次に割合でソートされます。

キャンペーン割合 は次の式で計算されます:

合計パーセンテージ =  $CompletedCalls * 100 / 合計コール数$

上記の式で、完了した通話は以下のように計算されます。

$CompletedCalls = カウント (クローズ) + Count (その他)$

1. **チャネル** には、音声、メール、SMS、または音声と音声以外の組み合わせなどがあります。
2. **［キャンペーン名］** をクリックして、編集するキャンペーンの詳細を読み込んでください。
3. **キャンペーンが属するグループ名** です。共有リスト キャンペーンの場合、特定のキャンペーン グループは表示されません。共有リストとしてのみ表示されます。
4. **開始日 日単位開始時刻** - キャンペーンの開始日と日単位の開始時刻を指定します。
5. **終了日 日単位終了時刻** - キャンペーンの終了日と日単位の終了時刻を示します。
6. **状況** および **完了済み**:
  - a. **作成済み** - キャンペーンが作成されましたが、連絡先へのダイヤルはまだ開始されていません。ステータスバーは水色です。
  - b. **実行** - キャンペーンは実行中です。つまり、ダイヤル中のコンタクトです。ステータスバーは緑です。
  - c. **開始中** - **［ ページアクション ］** ボタンを使用して 1 つ以上のキャンペーンを開始すると、状況が **開始中** にアクセスしてください。 **［ 更新 ］** ボタンをクリックして、キャンペーンが開始され、ステータスが **［実行中］** に変わったことを確認します。
  - d. **停止中** - **［ ページアクション ］** ボタンを使用して 1 つ以上のキャンペーンを停止すると、状況は **［ 停止中 ］** と表示されます。 **［更新］** ボタンをクリックして、キャンペーンが停止され、状況が **［停止］** に変更されたことを確認します。
  - e. **停止済み** - キャンペーンは実行されていません。ステータスバーは赤です。

メモ: 停止状態のキャンペーンは、構成されたキャンペーン開催時刻になっても、自動的に **［実行中］** に移行しません。管理者はこのようなキャンペーンを手動で開始する必要があります。
  - f. **グループ停止** - マッピングされた親キャンペーングループが管理者により無効にされました。無効なグループのすべてのキャンペーンは、**［グループ停止］** 状態になります。ステータスバーは赤です。
  - g. **中断時間** - キャンペーンが中断されました (一時停止状態)。キャンペーンは、実行に設定された時間外、休日、キャンペーンの週末、稼働していない曜日など、自動的に時間中断されます。設定されたキャンペーンの動作時間になると、状態は自動的に **［実行中］** に変わります。ステータスバーはベージュです。
  - h. **経過** - 設定した終了日時が過ぎたキャンペーンには、**［経過］** のステータスのマークが付けられ、ステータスバーが茶色で表示されます。
  - i. **完了** - ステータスバーの端に表示される割合は、ダイヤルアウトした連絡先の割合を示します (キャンペーン用にアップロードされた連絡先の合計数のうち)。



- j. その他 - キャンペーン中のダイヤル可能なすべての連絡先がダイヤルアウトするための **推定完了時間** です。これは、処理された総レコード数および処理された総継続時間の履歴と当日のデータに基づいて計算されます。

## キャンペーン統計

1. **合計** - キャンペーンのためにアップロードされたコンタクトの合計数。
2. **開いている状態** - 開いている状態の連絡先の数です。 連絡先の状況が 0 です。
3. **最新** - 初回のダイヤルアウトされていない新しい連絡先の数。 状況が 0 で、IsFresh がデータベースで 1 の連絡先です。
4. **スケジュール済み** - ダイヤルするためにスケジュールされている連絡先の数。 状況が 0 で、IsFresh がデータベースで 0 になっている連絡先。
5. **終了済み** - 終了したコンタクトの数です。 ここでは、閉じられた連絡先は再度開かない限り、ダイヤルすることができません。 連絡先の状況が 1 です。
6. **その他** - オープン、新規、スケジュール済み、または完了以外の状態にあるコンタクトの数。

連絡先総数 は次の式で計算されます:

$$\text{連絡先合計} = \text{カウント(オープン)} + \text{カウント(クローズ)} + \text{カウント(その他)}$$

詳細は、[連絡先の状況](#) を参照してください。

アプリケーションにアップロードされた各連絡先には、状況のタグが付けられます。 詳細は [連絡先状況の詳細](#) を参照してください。

## 連絡先状況の詳細

Status (ステータス)	名前	説明
0	Open	連絡先を開きます。
1	終了 (Closed)	連絡先を閉じました。
2	一時的にロックされています	連絡先が一時的にロックされているため、配信されません。
3	アップロード中	アップロード処理中のコンタクト。
4	ダイヤラーに配信済み	連絡先がダイヤラーに配信されました。
5	上書き	アップロード中に連絡先が上書きされました。
6	停止された一覧表示	停止中のリストからの連絡先。
7	Managed Contacts を通じてクローズまたは Flashd	連絡先が連絡先の管理機能を使用して閉じられました/連絡先がフラッシュされました。
8	コンタクトが停止およびクローズ済み	コンタクトが停止され、閉じられました。ダイヤラーに配信されません。
9	コンタクトのスクラブ	削除されたリストの連絡先。



10	連絡先が他のキャンペーンに移動しました	連絡先が 1 つのキャンペーンから、チェーンされた別の連絡先に移動しました。
11	完全に停止しました	コンタクトが完全に停止されました。ダイヤラーには配信されません。
20	配信済みコンタクトが停止しました	ダイヤラーに配信されるコンタクトは、

		ダイヤルします。
21	PCB 配信のためロック済み	ロックされた連絡先で、個人コールバック (PCB) 通話にのみ配信されます。  メモ：個人用コールバック機能はこのリリースには対応していません。
22	CSS 連絡先配信のためロック済み	連絡先選択戦略 (CSS) スケジュールによる配信がロックされている連絡先。
23	AEM 配信用にロック	Agent-Executive マッピングされた配信でロックされている連絡先。
24	再スケジュールによりロック済み から再スケジュール連絡先	コンタクトは再スケジュール済みとして配信されるため、再スケジューラによりロックされています。
25	再スケジュールによりコンタクトを閉じるためにロック	リスケジューラによりロックされている連絡先が閉じられます。
30	DNC により連絡先がブロックされました	連絡先が発信不可連絡先としてブロックされました。
31	連絡先は NDNC によりブロックされています	連絡先が国内の発信不可連絡先としてブロックされました。
32	連絡先が DNC スクラブによりブロックされました	DNC スクラブの処理中に連絡先がブロックされました。
33	訴訟により連絡先がブロックされました	訴訟要件によりコンタクトがブロックされました。
34	失効	連絡先の期限が切れました。

## アクション

ある場合、以下から実行するキャンペーンアクション:

- ・ **キャンペーンのプロパティを編集** します。
- ・ **コピー** は、選択したキャンペーンのすべてのプロパティ (キャンペーン名を除く) を保持して新しいキャンペーンを作成します。

**注意:** キャンペーンを複製しても、ダイヤラー設定は複製されません。 ユーザはコピーされたキャンペーンのキャンペーンのダイヤラー設定を手動で作成する必要があります。

**メモ:** コピーされたキャンペーンについては、別の条件により、削除されたキャンペーンと同じ名前を使用することができます。 削除されたキャンペーンと同じ名前を使用して新しいキャンペーンが作成されると、古いキャンペーンに関する履歴データはデータベースから削除されます。

- ・ **キャンペーンを停止 (または 開始)** する。 アクティブな配信済み連絡先を除くすべての連絡先は、ダイヤラーで閉じられます。 このような連絡先の状況は、アプリケーションで [開く] に変更されます。



- ・ フラッシュ は、ダイヤルリストで利用できる保留中の連絡先をすべて閉じます。  
メモ: ダイヤラーでアクティブな連絡先はフラッシュされません。
- ・ キャンペーンを削除 する。

ページアクション

パネルの左上にあるヘッダーの上にある [アクション] ボタンパネルを使って様々なアクションを実行することができます。このボタンは、管理者が表示を設定している場合にのみ表示されません。

**注意：** 複数のキャンペーンの選択は、アクティブなページに対してのみ機能し、ページにまたがるキャンペーンでは機能しません。

**注意：** 複数のキャンペーンを選択した場合、使用できるのは [開始] と [停止] ボタンだけです。単一のキャンペーンを選択した場合は、すべてのボタンを使用できます。

- **キャンペーンのプロパティを編集** します。
- **コピー** は、選択したキャンペーンのすべてのプロパティ（キャンペーン名を除く）を保持して新しいキャンペーンを作成します。

**メモ：** コピー済みのキャンペーンについては、別紙条件により、削除済みのキャンペーンと同じ名前を使用することができます。古いキャンペーンに関する履歴データは、削除されたキャンペーンと同じ名前を使用して新しいキャンペーンが作成されると（L CMReportingService の終業時オペレーション中に）データベースから削除されます。過去のデータが失われる可能性がありますので、十分注意して使用してください。

- **キャンペーンを開始** します。
- **キャンペーンを停止** します。
- **フラッシュ** は、ダイヤルリスト中の利用可能なすべての保留中の連絡先を閉じます。

**メモ：** ダイアラーのキャッシュでアクティブな連絡先はフラッシュされません。

- **キャンペーンを削除**

## ソートと検索

キャンペーンの一覧データは、任意の列を基準にソートできます。列の昇順でデータをソートするには、列ヘッダーをクリックします。キャンペーン一覧ページの右上にある **検索ボックス** を使用して、必要なデータを検索して取得することができます。

## キャンペーンの作成

### キャンペーンの詳細

新しいキャンペーンを作成するには、画面右下の **[キャンペーンの追加]** をクリックします。このセクションでは、基本的なキャンペーンの詳細を入力できます。

[ ] **[キャンペーンの詳細]** 画面に次の情報が表示されます:

1. **キャンペーン名**を入力します。





2. キャンペーンの詳細を入力します。
3. ドロップダウンリストから **カテゴリ** を選択します。このフィールドは任意です。

**注意:** このキャンペーンに適用するあなたのカテゴリのキャンペーンがない場合は、**[ キャンペーンカテゴリ ]** ボタンをクリックして新しいカテゴリを作成することができます。。 詳細は **キャンペーンカテゴリの作成** を参照してください。

4. ドロップダウンリストから **Business Outcome グループ** を選択します。

**注意 :** このキャンペーンの対象となるビジネスグループがない場合は、 **ビジネス成果の作成** ボタンをクリックして、新しいビジネスを追加する結果グループです。 詳細は **ビジネスの成果** を参照してください。

5. このキャンペーンの **a 日付範囲** を選択してください。 キャンペーンは、この範囲で選択された開始日から終了日までの間実施されます。 両日を含む。
6. このキャンペーンの **期間** を選択してください。 キャンペーンは、選択した時間帯の間の、すべての日（選択した日付範囲）に実行されます。
7. このキャンペーンの **タイムゾーン** を選択してください。 アプリケーションは複数のタイムゾーンで動作するように設計されています。

**注意:** このキャンペーンに適用するタイムゾーンがない場合、**[ タイムゾーンの作成]** ボタンをクリックして、新しいタイムゾーンを作成します。 詳細は **タイムゾーン** を参照してください。

アプリケーションは、キャンペーンを実行するさまざまな場所で使用できます。 これらのロケーションは、異なる大陸に点在することも、同じ大陸内の異なるロケーションにあることもあります。 離れているため、キャンペーンはそれぞれの特定のロケーションの勤務時間内に実行する必要があります。 アプリケーションは、複数のタイムゾーンで動作するように設計されています。

世界の様々な場所は、経度に基づいてタイムゾーンに分けられます。 アプリケーションには、システム全体のタイムゾーンを設定できるプロビジョンがあります。

このタイムゾーンは、連絡先のタイムゾーンを関連付けるオプションの 1 つとして使用されます。 連絡先のタイムゾーンを決定するためにアプリケーションが使用するその他の要素には、郵便番号、市外局番、州などがあります。

8. キャンペーンの **タイムゾーンの使用タイプ** を選択してください。 次の 3 つのオプションから選択できます。

**なし:** このオプションでは、このキャンペーンの **[タイムゾーン]** で選択したものと同一タイムゾーンが適用されます。

**継承:** このオプションは、 **キャンペーングループ** で選択したタイムゾーンを使用します。

**オーバーライド:** このオプションは、このキャンペーンのみ、このキャンペーングループのタイムゾーンに設定された開始と終了の時刻をオーバーライドします。 グループの開始と終了の時刻は、**[ デフォルトを読み込む ]** ボタンをクリックすると表示されます。

**注意:** 新規キャンペーンの作成時には、**[タイムゾーン使用タイプ]** は利用できません。



既存のキャンペーンを編集する場合にのみ利用できます。

9. **Time to Live(日)** カウンターから日数を選択します。 **有効期間** は連絡先が自動アップロード機能によりアップロードされた日数です。

10. **営業日 スイッチ ON** をオンにして、アプリケーションに営業日のみを使用して有効期間を計算させます。
11. [ **次へ** ] をクリックして画面を完了し、[ **キャンペーングループ** ] ウィザードに移動します。

## キャンペーン グループ

このセクションでは、パートナー製品のキャンペーン（ダイヤラー固有）またはキュー（ダイヤラー固有ではない）との統合を実行して、詳細を取得できます。

### グループ選択

専用キャンペーングループ、共有リスト、および集中ダイヤリングからキャンペーングループタイプを選択します。

1. **専用キャンペーングループ** を選択した場合、ドロップダウンから **グループ** を選択します。
2. **共有リスト** キャンペーンが選択されている場合、[ **グループ** ] オプションが非表示になります。特定の共有リスト キャンペーンの CSS 条件を作成すると、**キャンペーン グループ** が決定されます。  
**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。
3. **Accelated Dialing** が選択されている場合は、加速ダイヤルに記載されている手順を実行します。  
**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。
4. [ **連絡先戦略** ] セクションに移動します。

## 連絡先戦略

コンタクト戦略は、効果的なキャンペーン管理を行うために顧客との関係を構築するための計算されたアプローチです。

キャンペーンの **連絡先戦略** を選択します。 次のオプションを使用できます。

**シンプル:** 設定が簡単なシンプルなストラテジーは、サイクル内で設定されたモードから別のモードに呼び出しを移動するだけです。 このサイクルは、設定された数のサイクルが完了するまで繰り返されます。 高度な連絡先処理方法を必要としない特定のタイプのキャンペーンでのみ使用されます。

**アドバンス:** アドバンスストラテジーを構成して、モードレベルのリトライ、トランジションウィンドウ、モードごとの異なるコーリングウィンドウなど、より手の込んだコールストラテジーに使用することができます。 このタイプの戦略は、アプリケーションの最大電力を活用して、アップ



ロードされたすべての連絡先にダイヤルアウトします。

## シンプル

デフォルトでは、[ シンプル ] コンタクト戦略オプションがキャンペーンに選択されています。

1. ドロップダウンリストから、このキャンペーンに適した連絡戦略を選択します。  
**メモ:** この連絡先に適用する連絡戦略がない場合は、 **連絡先戦略を作成** をクリックして新しい戦略を作成します。 詳細は **連絡先戦略を作成する** を参照してください。
2. **グローバル再試行** : スライダを使用するか、またはパネルに必要な値を入力します。 このオプションにより、キャンペーン中の各連絡先へのダイヤルアウトの最大再試行回数を指定することができます。
3. **日単位の再試行** - スライダを使用するか、パネルに必要な値を入力します。 このオプションにより、キャンペーン中の各連絡先へのダイヤルアウトの最大再試行回数を指定することができます。
4. **再試行を繰り返す** - スライダを使用するか、またはパネルに必要な値を入力します。 これは、コンタクトを閉じる前にコンタクトストラテジーが動作するサイクル数です。
5. a [再試行の間隔] を選択します。 再試行の 1 サイクルと次の再試行の間隔です。  
日、 時間 、 分 にアクセスしてください。

## コールバック戦略

**メモ:** 現在のリリースでは、コールバック機能はサポートされていません。 この機能は今後のリリースで予定されています。

コールバック戦略は、コールバック連絡先を再スケジュールするために使用されます。 例えば、ダイヤラーが要求された時間に顧客に到達しようとして失敗した場合、システムはコールバック戦略ルールを適用します。

コールバックには 2 つのタイプがあります。 **パーソナル コールバック** は、元の通話を処理したエージェントと同じエージェントにコールバックがルーティングされることを示します。 **通常のコールバック** は、コールバックが使用可能な任意のエージェントにルーティングされることを示します。 確認します。

6. このキャンペーンに適したコールバック戦略をドロップダウンリストから選択します。  
**メモ:** この連絡先に適用するコールバック戦略がない場合は、 [ **コールバック戦略の作成** ] をクリックして新しい戦略を作成します。 詳細は **コールバック戦略の作成** を参照してください。
7. **日単位および日単位の再試行をリセット** - スイッチを切り替える **オン** だけを設定したい場合は、連絡先の移動時にグローバルおよび日単位の再試行のカウントを 0 にリセットします。 をコールバックに追加します。
8. **コールバックの再試行** - スライダを使用するか、番号パネルに値を入力します。 このオブ



ションにより、キャンペーンの各連絡先にコールバックする際の最大再試行回数を指定できます。

9. 必要に応じて PCB から NCB へのリセット ボタンを選択します。

**メモ:** パーソナルコールバック連絡先としてマークされた連絡先は、指定されたエージェントに何度も届かないなどの特定の状況下では、通常のコールバック連絡先に変換することができます。連絡先にまったく連絡できないようにするために、これは他の利用可能なエージェントに連絡するための通常のコールバックに変換されます。

[ **リトライタイプ** ] で利用可能なオプションは以下の通りです:

- a. **再試行**: パーソナルコールバックが通常のコールバックになるまでの試行回数を設定します。
  - b. **継続時間**: 何らかの理由でダイヤルされたコールが割り当てられたエージェントに到達しなかった場合に、この時間が経過した後にパーソナルコールバックが通常のコールバックになるまでの継続時間（日、時間、分単位）。
10. 数値パネルを使用して、エージェントへの接続試行 **試行回数** 数を設定します。エージェントへの接続試行回数は、アプリケーションがパーソナルコールバックから通常のコールバックに変換する前に行います。
  11. [ **次へ** ] をクリックして画面の入力を完了し、[その他のオプション] ウィザードに移動します。

## アドバンス

キャンペーンの連絡先戦略オプション [ **高度な** ] を選択します。

1. ドロップダウンリストから、このキャンペーンに適した連絡戦略を選択します。

**メモ**: この連絡先に適用する連絡戦略がない場合は、[連絡戦略を作成] をクリックして新しい戦略を作成します。詳細は、**連絡先戦略の作成** を参照してください。

2. **グローバル再試行** - スライダを使用するか、またはパネルに必要な値を入力します。このオプションにより、キャンペーン中の各連絡先へのダイヤルアウトの最大再試行回数を指定することができます。
3. **日単位の再試行** - スライダを使用するか、パネルに必要な値を入力します。このオプションにより、キャンペーン中の各連絡先へのダイヤルアウトの最大再試行回数を指定することができます。
4. **日単位の再試行を閉じる** - 日単位の再試行制限値に達したら、スイッチを **ON** にしてコンタクトを閉じます。
5. **移行期間** - スwitchを **ON** にして、この機能をキャンペーンに適用します。トランジション ウィンドウには、定義された継続時間のしきい値全体で、各モードの試行回数を制限する機能があります。
6. **移行期間（日数）** - スライダを使用するか、パネルに必要な値を入力して試行回数を記録します。
7. **トランジションの試行回数** - スライダを使用するか、パネルに必要な値を入力してトランジションの試行回数を選択します。

## 構成オプション

このセクションでは、キャンペーンに関する設定を行うことができます。





1. これがメールキャンペーンの場合、キャンペーンの **メールサーバ** を選択します。

**メモ:** 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

2. これが SMS キャンペーンの場合は、キャンペーンの **SMS サーバ** を選択してください。SMS サーバを追加していない場合は、**SMS サーバ構成の作成** をクリックします。詳細は **SMS** を参照してください。

メモ: 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

3. SMS の双方向のコミュニケーションのためにチャットボットを利用するには、[ChatBot アカウント] ドロップダウンリストから 1 つを選択します。チャットボット資格情報を追加していない場合は、[ **ChatBot 資格情報を追加** ] をクリックします。詳細は **ChatBot 資格情報** を参照してください。

メモ: 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

4. **メールしきい値** フィールドでメール数のしきい値を設定します。

メモ: 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

5. a **プレフィックス**を入力します。プレフィックスはダイヤラーへの配信時にアップロードされた連絡先のプレフィックスとして付けられる文字列です。

6. a **サフィックス**を入力します。接尾辞は、ダイヤラーへの配信時にアップロードされた連絡先に追加される文字列です。

7. **ID 認証** スイッチを **オン** にして、連絡先の ID 認証をスクリーニングします。

メモ: この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

Identity Authentication 機能は連絡先をフィルタリングして、ダイヤルアウトできる有効な連絡先を識別します。アベイラビリティ検証に失敗した連絡先にダイヤルアウトすることを選択することもできます。

ID 認証のスイッチを **ON** にすると、次のことが起こります:

- a. [ **無効なデバイス ID** ] の許可スイッチが表示されます。このスイッチを **オン** にして、デバイス ID のない連絡先の検証プロセスを無効にし、引き続き同じ ID をキャンペーンにアップロードします。
- b. [ **ID 認証** ] ドロップダウンが有効になります。ドロップダウンメニューから **Identity Authentication** をクリックして作成します。詳細は **アイデンティティ認証** を参照してください。

8. このキャンペーンの連絡先を他のキャンペーンにチェーン接続する場合は、**連鎖** スイッチを **オン** にします。。詳細は **チェーン** を参照してください。

9. このキャンペーンでコンタクトの PEWC スクリーニングを有効にしたい場合は、**PEWC** スイッチを **ON** にします。

PEWC は **事前に書面による同意** を行っています。このコンプライアンスでは、テレマーケティング担当者は、自動ダイヤルまたは録音済みのワイヤレス番号へのコールおよび録音済みの住宅用固定電話へのコールについて、着信側の事前の明確な書面による同意を得ることが義務付けられています。

10. **ブロックエリア/郵便番号** スイッチを **オンにする** ことで、これらのブロックに属する連



絡先へのダイヤル発信を回避できます 継続時間にブロックされているエリア/郵便番号 です。詳細は 市外局番を参照してください。

11. このキャンペーンで連絡先の DNC スクリーニングを有効にする場合は、DNC スイッチを ON にします

DNC は 発信しないでください。特定の電話ユーザは、電話マーケティングの呼び出しを避けるために、DNC 顧客として自分自身をマークします。DNC としてリストされている電話に、個人または組織が一方向的に発信したり、一方向的な SMS を送信したりしてはなりません。DNC リストは組織内で管理されます。

12. このキャンペーンでコンタクトの NDNC スクリーニングを有効にする場合は、NDNC スイッチを ON にします。

NDNC は、国レベルでの通話 レジストリからの **は認められていません**。番号が NDNC (DNC としてタグ付けされる通信規制) の下で登録されている場合、登録された国 (番号が登録されている場所) の人物または組織は、未承諾の通話を発信したり、未承諾の SMS を送信してはなりません。

13. 訴訟の機能を有効にするには、**訴訟の** スイッチを **オン**にします。Litigator 機能により、管理者はデータのアップロード中にコンプライアンスチェックを実行できます。コンタクトのアップロード時および配信時に、法的要件が満たされていることを確認します。
14. **CPT 機能<sup>1</sup>**を有効にするには、**CPT** スイッチ **オン**。モード値 または **固有識別子** をドロップダウンリストから選択します。一意の識別子は グローバルビジネスパラメータ で作成します。

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

15. すべての通話の前に実行する通話前スクリプトがある場合は、**通話前スクリプト** スイッチ **オン**にします。

**コール前** スクリプトを使用して、外部アプリケーションまたはデータベースと統合して、連絡先へのダイヤルに関する最終決定を行うことができます。これは、連絡先をダイヤラーに配信する前に行うのが理想的です。次のいずれかのオプションを選択します。

- a. **ライブラリ:** スクリプトライブラリからスクリプトを選択します。
- b. **VBScript:** 自作スクリプトを実行します。

16. すべての通話の後に実行する通話後スクリプトがある場合は、[ **通話後スクリプト** ] スイッチ を**オン**にします。

**発信後** スクリプトは、ダイヤル後の操作を実行するために使用できます。たとえば、ダイヤラーから受け取った結果の検証や、再スケジュール動作のカスタマイズなどです。または、次のようなサードパーティのインテグレーション通話結果などに関する CRM 状況の更新

通話後スクリプトを使用すると、以下で説明するように製品をカスタマイズできます。

- a. **再スケジュール前:** コンタクトを再スケジュールする前に実行されます (カスタム ロジックを通じて、再スケジュール ロジックに影響を与えるさまざまなパラメータを変更できます)。
- b. **再スケジュール後:** コンタクトを再スケジュールした後 (再スケジュール情報を使用して、戦略をさらに強化または変更し、その情報を使用して外部プラットフォームを更新できます)。
- c. **両方:** スクリプトは再スケジュール前と再スケジュール後の両方で実行されます。詳細については、ページ 66 “サーバスクリプト”を参照してください。

17. **拡張グリーンゾーン** 機能を使って連絡先を配信する場合、**オン**。



エンハンスドグリーンゾーン は、コンタクトの全モードの市外局番と郵便番号から取得したタイムゾーンと州のルールのみに基づいてコンタクトを配信する機能です。連絡先に 3 つのモードがある場合、アプリケーションはダイヤラーに配信する前に、連絡先の 3 つのモードすべてがダイヤル可能かどうかを確認します。

---

1データのアップロード中に、選択されたパラメーターに基づいて顧客が希望する時間を確認することができます。この機能を有効にするには、[キャンペーン] ページと [州法] ページの両方で CPT を有効にする必要があります。

切り替えが有効になると、Enhanced グリーンゾーンは、アップロードされたすべての数字と郵便番号を考慮して、グリーンゾーンを計算します。10 個の番号がアップロードされると、各電話番号の市外局番と郵便番号に対して 20 個のタイムゾーンが決定されます。2 連絡先レベル郵便番号（プライマリおよびセカンダリ郵便番号）が有効な場合、さらに 2 つのタイムゾーンが追加され、確認する合計 22 のタイムゾーンになります。アプリケーションはこれらすべてのタイムゾーンをチェックし、22 のタイムゾーンすべてに許容される呼び出し可能ウィンドウがある場合にのみ連絡先を配信します。

同様に、州法が有効な場合、これらのタイムゾーンに関連する 22 の州が識別されます。強化されたグリーンゾーン機能は、22 州すべての開始時刻と終了時刻を検証し、コンプライアンスをマージし、交差する許可された通話ウィンドウでコンタクトを配信します。

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

**メモ:** コンタクトが強化グリーンゾーンで失敗すると、失敗したコンタクトが再度スケジュールされます。

#### 18. 州法に準拠して連絡先にダイヤルする必要がある場合は スイッチを ONにします。

州、国などのさまざまな地理的地域には、コンタクトセンターの運用を規制する法律があります。これらのローはアプリケーション レベルで設定でき、キャンペーンに適用できるものを選択できます。 **州法**を参照。

州は、州コード、郵便番号、または市外局番のいずれかで識別されます。データの可用性に基づいて、次のいずれかを選択できます。

- a. **州:** このキャンペーンの州法への準拠は、[システム - アプリケーション全体の構成] で構成された州に従います。
- b. **郵便番号:** このキャンペーンでの州法への準拠は、[システム] で設定されている郵便番号が適用されます。この郵便番号および/または別の郵便番号に属する州の法律が適用されます。
- c. **市外局番:** このキャンペーンでの州法への準拠は、[システム] で設定されている市外局番により異なります。この市外局番および/または郵便番号最優先の州の法律が適用されます。
- d. **市外局番:** このキャンペーンの州法への準拠は、システムで設定されている市外局番に従います。都道府県は、市外局番および/または郵便番号および/または追加の郵便番号および/または最頻出郵便番号のいずれかに属します。

#### 19. 強化グリーンゾーンによる州法 : 州法と強化グリーンゾーンの両方を有効にできます。

コンタクトは、市外局番、郵便番号、追加の郵便番号、および設定された州（複数可）に応じてモードレベルの郵便番号に基づいて、複数のタイムゾーンに属するものとして識別できます。状態レベルのダイヤル許容時間など、上記の複数のパラメータについて、1 人の連絡先について、安全なダイヤル可能時間を確認する必要がある場合があります。キャンペーンレベルでグリーンゾーンボタンを有効にすると、ダイヤルのコンタクトを配信する前に、アプリケーションがこれらすべてのパラメータをチェックするようになります。



- メモ： 州法のフォロータイプは、強化グリーンゾーンには適用されません。
20. このキャンペーンに適用される適切な **州法グループ** を選択してください。

州法グループにより、管理者は、個別の州と、郵便番号および/または市外局番との関連付けを定義できます。さらに、これらの州を、呼び出し可能時間と休日を指定します。アプリケーションが郵便番号と市外局番に基づいて複数の州を判断する場合、システム > 州法グループ が適用されます。 State Law Group を参照してください。

21. [ 保存 ] ボタンをクリックしてキャンペーンを保存します。新しく作成されたキャンペーンのさまざまな要件の設定に進みます。

## キャンペーンの設定

キャンペーンを作成した後、希望どおりにキャンペーンを機能させるために設定しなければならない他のさまざまな項目があります。このセクションでは、次の要素の設定について説明します。

1. ビジネスパラメータ
2. AI 構成

メモ: この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

3. CSS
4. チェーン
5. 担当者リスト
6. 担当者の管理
7. スケジュール

8. IVR テンプレート エディタ

メモ: 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

9. メールテンプレートエディター

メモ: 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

10. SMS テンプレート エディタ

メモ: 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

11. その他の構成

上記の各メニューオプションは、アプリケーションの ホーム ページに クイックリンク ページとして配置することができます。必要な リンク をクリックすると、アプリケーションのホームページから直接シングルクリックでページを表示/編集できるようになります。

## ビジネスパラメータ





ビジネスパラメータは、さまざまな目的で使用できるビジネス固有のデータです。 次のような用途があります

1. アップロード時に連絡先にデータを関連付けます。
2. CSS のカスタム条件を定義して、連絡先に優先順位を付けるためのダイヤル戦略を定義します。
3. これらのパラメータに基づいて連絡先を照会し、**[連絡先の管理 ] 機能で連絡先を管理します。**
4. 通話中のスクリーンポップとして、エージェントのデスクトップにこれらのパラメータを入力します。

合計 25 個のビジネスパラメータを作成できます。これらの 25 には、ダイヤラーから使用するすべてのパラメータが含まれます。例えば、ダイヤラーのインポート ルールで 4 つのカスタム フィールドを使用している場合、追加の 21 ビジネス パラメータを作成できます。

**メモ:** デフォルトでは、インポートルールテーブルで定義されたすべてのフィールドは、ビジネスパラメータの下に作成されます。

#### ビジネスパラメータを作成しています

1. **[ 追加 ]** をクリックしてビジネスパラメータを追加します。
2. ドロップダウンから **ビジネスパラメータ名** を選択します。グローバル ビジネス パラメータで設定されたパラメータが一覧表示されます。新しいパラメータを追加するには、グローバルビジネスパラメータを参照してください。
3. **データタイプ** ドロップダウンリストからこのビジネスパラメータの **データタイプ** を選択します。利用可能なオプションは以下のとおりです。
  - a. **数字**、数値データの場合。
  - b. **浮動小数点数**は小数値を含む数値の場合に使用します。
  - c. **DateTime**、日時を表す値です。このデータ型を選択する場合、**[形式 ] フィールド**で**日付形式**を選択します。 を指定します。
  - d. **文字列**: 任意の文字を含む英数字データ用。
4. **大量データ スイッチ をオン** にして、このビジネスパラメータをバルクフィールドとして定義します。バルクフィールドとして定義されたビジネスパラメータは、ビジネスパラメータとして入力されるデータのフィールド長に制限がありません。
5. **文字の長さ** 列のデータの許容文字数を入力します。
6. **[ エージェントビュー ]** スイッチを **[オン]** にして、デスクトップ上でエージェントにこのビジネスパラメータを表示します。

**メモ:** 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

7. **エージェントの表示/編集** スイッチを **オン** にしてエージェントに編集を許可します。

**メモ:** 現在のところ、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。

8. 必要に応じて **DNC スイッチ オン**を切り替えます。これにより、アプリケーションは、このビジネスフィールドに基づいた連絡先へのコールが連絡不可 (DNC) ルールの対象となる



かどうかを判断できます。

9. ビジネスパラメータ名に対応する **顧客マスター**の フィールドをドロップダウンから選択します。

メモ: 顧客マスター フィールドは、[設定オプション] セクションで少なくとも P2P と B TTC スイッチのいずれかがオンになっている場合にのみ有効になります。[キャンペーンの設定] ページを参照してください。詳細は [Campaign を設定する](#) を参照してください。

10. ビジネスフィールドの作成を完了する場合は [ **保存** ] をクリックします。保存しないで情報を保存しない場合は [ **キャンセル** ] をクリックします。

メモ: アプリケーションはビジネスフィールドのデータをインデックスしません。これは、26 のビジネスフィールド (固有の識別子を含む) の使用は顧客によって異なり、顧客間で均一ではないためです。ビジネス要件に基づいて追加のインデックスを作成するために、ユーザはサポートの支援を受けてください。

11. 作成されたビジネスフィールドの数と利用可能な数は、グリッドの右上に表示されます。
12. 一意の識別子を作成することもできます。理想的には、複数のキャンペーンで同一のビジネスフィールドを持ち、様々な目的でグループ化する必要があります。
13. たとえば、顧客 ID は、レポートでグループ化が必要な複数のキャンペーンにまたがるビジネス フィールドにすることができます。ただし、顧客 ID はキャンペーン A の最初のビジネスフィールドにすることができます。キャンペーン B で 6 番目、キャンペーン C の 10 番目 - このため、グループ化は困難な作業になります。代わりに、このビジネスフィールドを固有識別子フィールドとして作成し、固有識別子フィールドのデータをグループ化することができます。以下にリストされている手順に従い、一意の識別子を作成します。
14. [ **固有の識別子の追加** ] ボタンをクリックして固有の識別子を追加します。
15. 必要な情報を入力して [ **保存** ] をクリックします。

メモ: 26 のビジネスフィールド (固有の識別子を含む) の用途は顧客によって異なり、また顧客によって均一ではないため、アプリケーションはビジネスフィールドのデータをインデックス化しません。ビジネス要件に基づいて追加のインデックスを作成するために、ユーザはサポートの支援を受けてください。

## キャンペーンフィールド

キャンペーンフィールドは静的フィールドで、BTTC 機能に使用できます ( [AI 設定](#) を参照してください)。アプリケーションでは 5 つのキャンペーンフィールドを設定できます。[ **キャンペーンフィールド** ] セクションに移動します。

以下の手順を実行して、キャンペーンフィールドを設定します。

1. **ビジネスパラメータ** モジュールの下にある [ **キャンペーンフィールド** ] タブにアクセスします。
2. **キー** フィールドにキャンペーンフィールドパラメータ名を入力します。
3. **値** フィールドに値を入力します。
4. [ **保存** ] ボタンをクリックして詳細を保存します。



5. 詳細をキャンセルするには、[キャンセル] ボタンをクリックします。
6. [削除] ボタンをクリックして詳細を削除します。

## AI 構成

メモ: この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

AI 構成機能により、管理者は内蔵の人工知能を使用して、履歴データに基づいて予測を行うことができます。過去のデータが利用できることで、より正確な予測が可能になります。

メモ: ライセンスを持っているかどうかを確認するには、**ライセンス** モジュールをクリックして、**RPCO (Right Party Connect Optimizer)** は有効になっているか、**[AI 設定]** タブは無効になっていません。

**AI 構成** モジュールでは、次の予測 AI 機能にアクセスすることができます。[AI 構成] には 2 つのオプションがあります。

1. 通話最適時間 (BTTC)
2. 連絡するための適切な時間 (RTC)

## 連絡するのに最適な時間

BTTC は、通話の再試行を減らし、通話接続の成功を最大化するのに役立つ人工知能モデルです。

1. 1 日のうち最も顧客に連絡できる時間帯を予測します。
2. 最適な時間帯に使用される適切な電話番号を推奨します。以下の手順を

実行します。

BTTC スイッチを **オン** にして、連絡先の **[通話ベストタイム]** モードを有効にします。

スライダを使用するか **接触しきい値** に値を指定します。[ **保存** ] をクリックします。確認メッセージが表示されます。

アプリケーション内の人工知能が、適切な連絡先に正常に到達できる可能性を判断します。この確率はパーセンテージで表されます。パーセンテージが高いほど、接続が成功する可能性が高くなります。

リード リストの連絡先は、成功率の降順に並べ替えられます。アプリケーションは、指定した成功率以上で割り当てられたコンタクトを選択します。

たとえば、管理者がカットオフしきい値として 60% を選択した場合、確率のパーセンテージが 60% 以上の連絡先が最初にダイヤルされます。ダイヤルは、確率のパーセンテージの降順でスケジューリングされた時間に発生します。

## しきい値計算機

このアプリケーションでは、管理者向けに **しきい値計算** というツールを使用することができます。スライダを使用するか、**確率しきい値** を入力し、**計算** ボタンをクリックします。このツールは、Cisco Webex Contact Center キャンペーン マネージ



指定された割合に対する連絡先の数を計算します。 キャンペーンレベルで予測率と一致するレコードは、アプリケーションによって行われた計算に基づいて入力されます。

アプリケーションは、指定された確率しきい値に基づいて、次のフィールドに自動入力します。

1. **利用可能なレコード総数** - キャンペーンで利用できるレコードの総数です。
2. **予測ダイヤル可能レコード** - 確率しきい値に基づいて予測された、キャンペーンで利用可能なダイヤル可能レコード数。
3. **予測正の接続数** - 予測されたダイヤル可能な記録から、予測された正の接続として予測された記録数。
4. **予測侵入率** - この列は、接続する連絡先をフィルターがどの程度うまくキャプチャするかを示します。
5. **予測接続精度** - この列は、接続する連絡先がフィルタによってどの程度含まれ、接続しない連絡先が削除されるかを示します。
6. **予測精度** - この列は、選択した連絡先の接続成功率/接続率をフィルターがキャプチャする精度を示します。

## 連絡すべき相手

管理者は、トグルアイコンを [ **右の連絡先** ] オプションを選択して [ **オン** ] にすることもできます。このオプションは、BTTC および接続されたすべてのフィールドを自動的に無効にします。

RPC が選択されている場合、アプリケーションはリードリストのすべてのコンタクトに、カットオフしきい値の制限なしで、降順でダイヤルアウトします。

## チェーン

キャンペーンのチェーンは、ランタイムで 1 つのキャンペーンから別のキャンペーンにチェーンすることができるコンタクトを使用する機能です。実行時に、エージェント セットの処理に基づいて、チェーン プロセスが発生します。ユーザは、異なるソースキャンペーンの異なる結果に対し、異なるターゲットキャンペーンを設定することができます。

連鎖は以下のいずれかの方法で行うことができます。

**移動** - ターゲットキャンペーンがソースキャンペーンで閉じられているときに、連絡先がターゲットキャンペーンに連結されます。設定されたグローバル再試行回数に達した後に連絡先が閉じられ、この結果のチェーン設定が一致すると、連絡先は移動タイプによってターゲットキャンペーンにチェーンされます。これは、ターゲット キャンペーンの新しいコンタクトです。

**コピー** - 通話に対してチェーン設定の結果を受信するたびに、連絡先がターゲット キャンペーンにチェーンされます。エージェントが結果を設定し、この結果がチェーン設定と一致する場合、コンタクトは最初の試行でターゲット キャンペーンにチェーンされます。さらに再試行が行われる場合、ソース キャンペーンはコンタクトに再度ダイヤルアウトします。これにより、エージェントが同じ結果を再度設定する可能性があります。つまり、コンタクトは再びターゲット キャン





ペーンにチェーンされます。これは、ソース キャンペーンの再試行がなくなるまで続きます。

**注意：** 移動先のキャンペーンで重複する連絡先に対する検証はありません。コンタクトが設定された結果を複数回受け取る場合、ターゲット キャンペーンで複数回チェーンされます。



連絡先を 1 つのキャンペーンから別のキャンペーンにチェーンするには、アプリケーションでチェーンルールを設定します。

## マッピング

1. [ **名前** ] フィールドにこのチェーン設定の **マッピング名** を入力します。
2. **ターゲットキャンペーン** ドロップダウンリストから、このキャンペーンからチェーンする連絡先を選択します。
3. ターゲットキャンペーンにマッピングされた **モード** は、**ターゲットモード** フィールドに表示されます。これらの各モードで、ソース キャンペーンのモードがドロップダウン リストに表示されます。ソース キャンペーンのモードを選択して、ターゲット キャンペーンのモードにマッピングします。
4. **ターゲットビジネスフィールド** には、ターゲットキャンペーン にマッピングされたすべてのビジネスフィールドが表示されています。ソースビジネスフィールド はドロップダウンリストに表示されます。各 **ターゲットビジネスフィールド** を 1 つの **ソースビジネスフィールド** にマッピングします。

**注意:** ソースとターゲットの両方のキャンペーンでモードとビジネスフィールドが共通の場合、フィールドは自動的に入力されます。

5. ターゲットキャンペーンでそのコンタクトを更新済みとしてマークしたい場合は、[ **新規連絡先** ] スイッチを **オン** にします。これを選択すると、連絡先が直ちにダイヤラーに送信されます。(または)
  6. 新しいコンタクトが **オフ** の場合、Target キャンペーンで再スケジュールされるコンタクトとして扱われます
  7. [ **後に再スケジュール** ] フィールドに [ **日** ]、[ **時間** ] および数字パネルから **分** を入力します。これは、ターゲットキャンペーン内で、キャンペーンチェーンが成功した後、この連絡先に次にダイヤルする時刻です。
  8. **グローバル再試行を保持** スイッチ **オン** にすると、連鎖したキャンペーン内の連絡先レベルのグローバル再試行の回数が保持されます。 **OFF** の位置では、キャンペーンチェーン内のグローバル再試行回数がゼロに初期化されます。
- メモ:** [日単位のリトライを保持] スイッチは、[グローバルリトライを保持] スイッチがオンの場合にのみ有効です。
9. **日単位の再試行回数を保持** スイッチを **ON** にすると、連鎖したキャンペーン内のコンタクトレベルの日単位の再試行回数を保持できます。キャンペーンチェーンの **OFF** の位置で、日単位の再試行回数がゼロに初期化されます。
  10. [ **保存** ] ボタンをクリックしてマッピングを完了します。



## 結果

[ **結果** ] セクションに移動して、このキャンペーンの連鎖を開始する **結果** を選択してください。以下の手順に従います。

1. 左ペインの **保存済みマッピング** リストからマッピングを選択します。
2. 構成されたチェーンをトリガーするビジネス上の結果またはテレフォニーの結果、あるいはその両方を選択することができます。
3. すべての **ビジネス結果グループ** は、**グループ名** ドロップダウンリストに入力します。**ビジネス成果グループ**を選択します。

4. この **Business Outcome Group** の下のすべての結果が入力されます。必要なチェーンに必要な **ビジネス成果** を選択します。
5. [ **テレフォニー結果** ] ペインで、まずドロップダウンリストから [ **モード** ] を選択します。ソース キャンペーンで利用可能なすべてのモードが選択のために表示されます。
6. 選択された **モード** を使用するすべての **コールストラテジ** が **ストラテジー** に表示されるようになりました。名前 ドロップダウンリスト。
7. 選択した **モード** および **連絡先戦略** におけるすべての **テレフォニー結果** ペアが一覧表示されます。選択します。  
**チェーンのテレフォニー結果**。  
メモ: コールバック電話がある連絡先を他のキャンペーンに連結することはできません。
8. [ **保存** ] ボタンをクリックしてチェーンを完了します。

**マッピングされた結果** タブには、マッピングされたすべての **ビジネス** および **テレフォニー結果** にアクセスします。[ **マッピングされた結果** ] の下で、[ **Business Outcome** ] または **Telephony Outcome** のいずれかを選択します。タブをクリックしてすべてのチェーンマッピングを確認します。

[ **編集** ] ボタンをクリックして、連結されたマッピングを編集します。

ターゲット キャンペーンには、-1 として番号が付けられたリスト ID があります。他のキャンペーンからのチェーンされた連絡先はこのリストに追加されます。各ターゲット キャンペーンには、他のキャンペーンから着信する連鎖連絡先のリスト (リスト ID -1) が 1 つだけあります。

## 連絡先選択の戦略

連絡先選択戦略 (CSS) は、キャンペーンでダイヤルする連絡先の優先順位を定義します。例えば、キャンペーンのクレジットカード所有者を 3 つのカテゴリ (Platinum、Gold、Silver) に設定するとします。CSS を設定することで、アプリケーションが優先順位に基づいて、特定の割合や数の Platinum 連絡先および/または Gold および Silver 連絡先をプッシュするようになります。

CSS に移動すると、[ **連絡先選択方法** ] 画面が表示されます。

## 新規 CSS グループの作成

手順に従って新しい **連絡先選択戦略** グループを作成します:

1. 新しい **CSS グループ名** を入力します。
2. **条件名** を入力します。これは必須のフィールドです。名前に特殊文字は使用できません。ただし、条件名に入力するアンダースコア、ダッシュ、および at ( \_、 -、 @ ) は例外です。



3. [ CSS 条件 ] セクションに移動します。
4. [ 条件の作成 ] または [ 条件を書き込む ] オプションを使用して条件を作成することができます。 基本設定に基づいて必要なスイッチを有効にします。

## CSS 条件の作成 - 条件の構築

[ **新規追加** ] ボタンをクリックして新しい CSS 条件を追加します。 次のフィールドに入力します。

1. 新しい CSS **グループ名**を入力します。
2. **高度な CSS 条件を構築する場合は、 Advanced Builder スイッチ ON をオンにします。**

**メモ:** アドバンストビルダーでは、ネストされた条件を手作業で細心の注意を払って構築する必要があります。 括弧の配置が間違っていると、CSS 条件がダイヤラーに配信するために、意図しない間違った連絡先を選択する可能性があります。 一方、Advanced Builder のスイッチがオフの場合、事前に選択された および/ または条件を使用して、グループに条件を追加できます。

3. **Advanced Builder** 画面を下に示します。
4. 最初のセルで左角括弧 - ( - を入力します。
5. **システムフィールド/ビジネスフィールド** ドロップダウンリストから適切なアイテムを選択します。 詳細は [ここをクリック](#) してください。
6. 下記のオプションから比較演算子を選択します。 この条件を指定して連絡先を選択します。 利用できるパラメータは以下の通りです。
  - a. が次と完全に等しい:
  - b. はより小さい
  - c. は次の値以下です。
  - d. は次の値より大きい:
  - e. より大きいか等しい
  - f. 次の値と等しくありません
  - g. いいね
  - h. に
  - i. 次の場所に存在していません
  - j. 気に入らない

7. コンタクトの配信を行うために、この条件が満たす値を入力します。

8. ブラケットを閉じます。

9. [ **追加** ] ボタンをクリックして別の条件を追加します。

10. **手順 4 から 9** を完了します。 CSS に必要な数の条件を追加します。

11. 条件の設定が完了したら、 **保存** をクリックして完了します

12. Advanced Builder を使用していない場合、下の画面に示されている Simple Builder を使用してください。



13. システムフィールド/ビジネスフィールド ドロップダウンリストから適切なアイテムを選択します。 詳細については、ステップ 5 を参照してください。

メモ: [システムフィールドリスト ID] または [グローバルリスト ID] を選択すると、ポップアップが表示され、適切なリストを選択することができます。

14. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるために、フィールドが満たす必要がある条件です。お客様の条件の比較パラメータの一部は、>大なり、< (より小さい)、= (等しい) など
15. コンタクトの配信を行うために、この条件が満たす値を入力します。
16. ブラケットを閉じます。
17. [ 追加 ] ボタンをクリックして別の条件を追加します。
18. 新しい行で、ドロップダウンリストから **かつ** または **または** のいずれかを選択します。
19. このような条件グループを追加し続けることができます。作業が完了したら [ 保存 ] をクリックします。
20. さらにグループを追加する場合は、[ **グループアクション** ] ボタンから [ **追加** ] ボタンを選択します。
21. 手順 12 - 17 を繰り返します。
22. [ **並べ替え** ] セクションに移動します。

フィールド:

フィールド	説明
最大再試行回数	これは、キャンペーンの各連絡先へのダイヤルで実行できる最大再試行回数の現在の増分値です。
日単位の再試行	これは、このキャンペーンの各連絡先への 1 日に 1 日にダイヤルできる最大再試行回数の増分値です。
再試行の繰り返し	これは、ダイヤリング サイクルで行うことができる最大再試行回数の増分値です。 サイクルとは、連絡先がアップロードされるすべてのモードへの 1 回のダイヤル試行のセットです。 たとえば、連絡先が 3 つのモード (自宅、職場、モバイルの番号) でアップロードされるとします。ダイヤルサイクルは、アプリケーションがこれらすべてのモードに設定された順番で 1 回ずつダイヤルしたときに完了します。
メール再試行	これは、メールキャンペーンで連絡先を配信するために許可される再試行回数の現在の増分値です。 <b>メモ:</b> 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。
SMS の再試行	これは、SMS キャンペーンでコンタクトが配信されるための再試行回数の現在の増分値です。 <b>メモ:</b> 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。
最終アクセス	この CSS の一部として配信される最後のアクセスの日時が設定されたコンタクト。





Priority	この CSS によると配信する際に考慮される、コンタクトに割り当てられた優先順位です。
リード スコア	デリバリ コンタクトで考慮されるリード スコアは、

	にアクセスします。リード スコアは、キャンペーンから連絡を受ける最も見込みのある顧客を特定するのに役立ちます。この得点はアップロード時またはまとめ時にも設定でき、ビジネス/電話の結果を定義します。
CallStartTime	これは再スケジューラにより設定された通話開始時刻です。この条件で示された開始時間内の通話は、配信用に選択されます。
CallEndTime	再スケジューラにより設定された通話終了時刻です。この条件で示された終了時間内の着信は、配信のために選択されます。
リスト ID	連絡先が属するリスト ID です。この CSS 条件の ListID に属する連絡先が配信されます。
CallType	通話タイプです。
前回の結果	このコンタクトに設定された最後の結果です。選択した最後の結果-を持つ連絡先が配信されます。
グローバル ListID	この連絡先が属するグローバルリスト ID です。この CSS 条件の Global ListID に属する連絡先が配信されます。
ユーザー ID	連絡先にタグ付けされたエージェント ID です。通話はダイヤラーに配信され、このフィールドで指定されたエージェントにパッチされます。
電話番号	この CSS に従って配信する連絡先の電話番号です。
ゾーン名	連絡先が属するタイムゾーンの名前です。

## CSS 条件の作成 - 条件の記述

1. 単純または高度な条件ビルダーを使用する代わりに、**条件の書き込み** オプションを使用することもできます。
2. CSS 条件の書き込みを開始するには、[ **条件を書き込む** ] スイッチを有効にします。[条件の書き込み] オプションを選択する前に、次のことに注意してください。
  - a. アプリケーションは構文のみを検証し、構文が間違っている条件を保存することはできません。
  - b. アプリケーションはどのフィールドも検証しません。構文が有効で、クエリが結果を返さない場合、クエリを確認し、絞り込み/書き直します。
3. 中括弧 ({} ) を開いて条件を開始します。アプリケーションは 3 つの項目をポップアップ表示します
  - a. システムフィールド
  - b. ビジネスパラメータ
  - c. 式 詳細については、式ビルダーを参照してください。
4. 「CSS 条件を作成する - ビルド条件」セクションのポイント 5 にリストされているすべてのシステムフィールドが選択可能です。書き込み条件機能では、以下のフィールドも追加で利用できます。

- a. **ContactID** - アプリケーションにより生成された連絡先 ID です。
- b. **CallStartDate** - 再スケジューラにより設定された通話開始日です。この条件で示された開始日内の着信のみが配信のために選択されます。
- c. **CallEndDate** - 再スケジューラにより設定された通話終了日です。この条件で記載されている終了日内の着信は配信のために選択されます。
- d. **州** - 連絡先の地理的な州です。
- e. **郵便番号** - 連絡先の郵便番号です。
- f. **市外局番** - 連絡先が属する市外局番です。
- g. **作成日時** - 連絡先が追加/再スケジュールされた日時です。条件の一部である場合、この作成された日時のコンタクトが配信用に選択されます。
- h. **SecondaryZipCode** - マッピングされている場合、連絡先の第 2 郵便番号です。

5. [ **保存** ] をクリックしてクエリを保存します。

**注意:** [アクション] パネルの [ **クエリー** ] ボタンを使用して、条件の書き込み機能を使って作成した条件を読み取ることができます。ただし、クエリーを編集することはできません。クエリを編集するには、[アクション] パネルの [ **編集** ] ボタンを使用します。

## 並べ替え順

1. **注文方法** セクションでは、ダイアラーに配信する際の定義された条件（昇順または降順）において、定義された条件に一致した連絡先を決定します。[ **注文条件** ] 画面セクションが下に表示されています。
2. [ **システムフィールド** ] / **ビジネスフィールド** のドロップダウンリストから、項目を選択します。詳細は [ここをクリックしてください](#)。
3. ソートのドロップダウンリストから **Asc** または **Desc** を選択し、それぞれ昇順または降順でソートします。
4. 並べ替え順を追加するには、[ **追加** ] ボタンをクリックします。
5. 並べ替えを終了したら、[ **保存** ] をクリックして CSS 条件を完成させます。保存された状態は [ **システム状態** ] の下に一覧表示されます。
6. [ **保存 &** ] をクリックします。[ **フラッシュ** ] ボタンをクリックして変更を保存し、ダイアラー上のすべての連絡先をフラッシュ（閉じる）し、アプリケーション上で再度開きます。  
**メモ:** 条件の作成をスキップして、任意のデフォルト CSS 条件を選択することができます。
7. 保存された状態は [ **システム状態** ] の下に一覧表示されます。[ **CSS 条件アクション** ] ボタンを使用して次の操作を実行します:
  - a. **CSS 条件を編集** します。CSS 条件を編集するとき、[ **新規 CSS グループを作成** ]



と似た画面が表示されます。必要な変更を加え、[ 保存 ] をクリックして編集を完了します。

- b. CSS 条件を削除 します。
  - c. CSS 条件に一致する連絡先 を表示します。
8. 連絡先が表示されます。
9. CSS 条件に一致する連絡先が表示されたら、特定の連絡先を選択するか、または以下のオプションのいずれかを使用します。
- a. **すべて選択** チェックボックスを選択し、ページ上に入力されている連絡先を選択します。
  - b. [ **グローバル選択** ] チェックボックスを選択し、複数のページにまたがるすべての連絡先を選択します。
10. **アクション** ボタンをクリックします。 選択した連絡先に対して次のいずれかの操作を実行します:
- a. [ **時刻再設定** ] の **修正** を選択して、コンタクトを後の日付および/または時刻に再スケジュールします。 **開始時刻** と **終了時刻** を指定してこのウィンドウ内のコンタクトを再スケジュールします。 [ **連絡先の再スケジュール** ] をクリックしてアクションを完了します。
  - b. [ **新しい連絡先としてリセット** ] を選択します。これにより、連絡先が新しい連絡先としてリセットされます。 アクションを完了するには、[ **連絡先のリスケジュール** ] をクリックします。
  - c. [ **連絡先を再び開く** ] を選択して、ダイヤルのために連絡先を再度開きます。 操作を完了するには [ **連絡先の再スケジュール** ] をクリックします。

**メモ:** [ **エージェントにより更新されたビジネスフィールド値を取り消す** ] チェックボックスを選択すると、アプリケーションはビジネスフィールド値の更新を破棄して破棄します:アプリケーションはコンタクトがアップロードされた時点のビジネス フィールド値に戻ります。

たとえば、連絡先 A が、モバイル番号および顧客 ID (123456) のビジネス フィールド値と共にアップロードされます。 エージェントとの対話中に、顧客がモバイル番号と顧客 ID (345678 への) の変更を要求し、エージェントが値を更新します。 CSS 条件を使用してこの連絡先を再度開く場合、このチェックボックスを選択することで、元の携帯電話番号および顧客 ID (123456) に戻すことができます。

**メモ:** このオプションは [ **連絡先をブロック** ] および [ **連絡先を閉じる** ] には適用できません。

- 1. [ **連絡先をブロック** ] を選択して、連絡先の状況を [ **ブロック** ] に変更することで、選択した連絡先がダイヤルアウトすることを禁止します。
- 2. [ **連絡先を閉じる** ] を選択して選択した連絡先を閉じる

## システム状態

作成した条件に加えて、キャンペーンに適用できる 5 つのシステム CSS 条件があります。 これらの 5 つのデフォルト CSS 条件に対するダイヤルパターンの概要:



1. **連絡先優先通話 - 新規連絡先:** これらは最新のアップロードから最も古いアップロードまで、アプリケーションが Cisco CCE ダイアラーに配信しなかった連絡先です。事実上、これらは 1 回もダイヤルが試行されなかった新しい連絡先です。

2. **連絡先優先通話 - 古い連絡先:** 古いアップロードから、Cisco CCE ダイアラーに配信されなかった連絡先です。
3. **特定の瞬間:** 特定の瞬間にダイヤルするように再スケジュールした連絡先です。
4. **特定のエージェント:** 特定のエージェントに発信するためのタグが付いた連絡先です。これは Account Executive マッピング (AEM) とも呼ばれます。  
メモ: 現在、*Webex Contact Center*ではこの機能に対応していません。
5. **特定の瞬間を持つ特定のエージェント:** 特定の瞬間に特定のエージェントに到達するためにダイヤルアウトするように再スケジュールされたタグ付き連絡先。  
メモ: 現在、*Webex Contact Center*ではこの機能に対応していません。

作成された追加の CSS 条件は、[システム条件] の下に一覧表示されます。追加の CSS 条件の作成の詳細については、CSS 条件を作成する - 条件の作成および注文者を参照してください。

### CSS 条件をコピーする

既存の CSS 条件 (条件グループと個別の CSS 条件の両方) をコピーすることもできます。

1. **CSS グループをコピー** - 左側の CSS グループペインにある、[ **コピー** ] ボタンをクリックします。
  - a. 複製された **CSS グループ** の名前を入力し、[ **保存** ] をクリックして完了します。
2. **CSS 条件をコピーする** - 右側の CSS 条件のセクションペインにある [ **コピー** ] ボタンをクリックします。条件ページに必要な詳細が表示されます。
  - a. 複製された CSS 条件の名前を入力します。
  - b. 変更が必要な場合は、次のセクションに記載されている手順に従い、CSS 条件の作成 - ビルド条件、Order by、およびシステム条件の変更を行います。
3. 完了したら [ **保存** ] をクリックします。

### 連絡先一覧

**連絡先リスト** ページには、キャンペーンにアップロードしたすべての連絡先リストが表示されます。**連絡先リスト** ページでは、連絡先をキャンペーンにアップロードすることもできます。連絡先は、事前に定義された区切り記号を含むフラット ファイル、カンマ区切り値を含むファイル、データベース テーブルなどからアップロードできます。

グリッドには、次の詳細を含むすべての連絡先リストのリストが含まれています。

1. **リスト ID** - アプリケーションにより生成されたこのリスト用のリスト ID です。
2. **グローバルリスト ID** - リストがグローバルリストの一部である場合、グローバルリスト ID がここに表示されます。



3. **開始時刻** - リストの開始時刻です。

メモ: リストの残りの実行時間を確認するには、[ **情報** ] ボタンをクリックします。このボタンをクリックすると、リストの有効期間を延長する方法に関する情報も表示されます。



4. 利用できるレコード - このリストを通じてキャンペーンにアップロードされたコンタクトの数です。
5. 保留中のレコード数 - ダイアラーへの配信の対象であり、リストで保留中の連絡先の数です。
6. 状況 - リストの状況が下に表示されます。
  - a. アクティブ - リストはアクティブです。 このリストからアップロードされた連絡先はダイアラーに配信されます。
  - b. 停止済み - リストは停止されています。 停止されたリストでは連絡先が異なる状況でマークされ、これらの連絡先がダイアラーに配信されないようにします。
  - c. ストップアンドクローズド - このステータスは、リストが停止され、このリストを通じてアップロードされたコンタクトが閉じられたことを示します。 [ [連絡先の管理](#) ] 機能を使用して連絡先を再度開くことができます。
  - d. 永久停止 - このリストからアップロードされた連絡先が削除されたことを示します。 いったん削除されると、アップロードされた連絡先を再度開くことはできません。
  - e. アップロード進行中 - 連絡先ファイルにアップロード用の大量の連絡先が含まれている場合、これらはバッチに分割されてアップロードされます。 アップロードが完了するまで、[アップロード進行中] という状況と、完了したアップロードの割合が表示されます。
  - f. アップロード失敗 - 連絡先のアップロードが何らかの理由で失敗すると、アップロード失敗状況が表示されます。 ステータスバーには、失敗時点でのアップロードされたコンタクトの割合が表示されます。

メモ：日の終わり（EOD）の処理中に、アップロードに失敗した連絡先はすべて削除されます。

## 連絡先状況の割合

コンタクト ステータスの割合は、6 未満のコンタクト ステータスと、その他すべてのコンタクト ステータスに対して、異なる式を使用して計算されます。 [連絡先状況の詳細](#)の表を参照してください。

表 - コンタクト状況の詳細

Status (ステータス)	名前	説明
0	Open	連絡先を開きます。
1	終了 (Closed)	連絡先を閉じました。
2	一時的にロックされています	連絡先が一時的にロックされているため、配信されません。

3	アップロード進行中	アップロード処理中のコンタクト
4	ダイヤラーに配信済み	連絡先がダイヤラーに配信されました。
5	上書き	アップロード中に連絡先が上書きされました
6	停止された一覧表示	停止中のリストからの連絡先。
7	Managed Contacts を通じてクローズまたは Flashd	連絡先の管理機能により連絡先が閉じられました/連絡先がフラッシュされました
8	コンタクトが停止しました	コンタクトが停止され、閉じられました。ダイヤラーに配信されません。

	および 終了済み	
9	コンタクトのスクラブ	スクラブ連絡先。
10	コンタクトが他のキャンペーンに移動しました	連絡先が 1 つのキャンペーンから別のキャンペーンに移動しました - チェーン連絡先。
11	完全に停止しました	コンタクトが完全に停止されました。ダイヤラーには配信されません。
20	配信済みコンタクトが停止しました	ダイヤラーに配信された連絡先はダイヤルが停止されます。
21	PCB 配信のためロック済み	この列にはデータが含まれていません。
22	CSS 連絡先配信のためロック済み	連絡先選択戦略 (CSS) スケジュールによる配信がロックされている連絡先。
23	AEM 配信用にロック	エージェント エグゼクティブ マッピングされた配信のためにロックされている連絡先です。
24	リスケジュール済み からリスケジュール済み	コンタクトは再スケジュールどおりに配信されるため、再スケジュールによりロックされています。
25	コンタクトを閉じるためのリスケジュールによりロック	リスケジュールによりロックされている連絡先が閉じられます。
30	DNC により連絡先がブロックされました	連絡先が発信不可連絡先としてブロックされました。
31	連絡先は NDNC によりブロックされています	連絡先が国内の発信不可連絡先としてブロックされました。
32	連絡先が DNC スクラブによりブロックされました	DNC スクラブの処理中に連絡先がブロックされました。
33	訴訟により連絡先がブロックされました	訴訟要件によりコンタクトがブロックされました。



34	失効	連絡先の期限が切れました。
40		これは、コンプライアンス失敗レコード (CCB ルール、モードタイミング、または CPT による失敗) の一時的なコンタクトステータスです。
41		これは、同じ固有 ID またはモード値 (電話番号、アプリケーション) は更新された呼び出し結果を待ちます。

コンタクトの状況が 6 歳未満の場合、式は

$$CompletionPercentage = ((\text{利用可能な録画数} - \text{保留中の録画数}) / \text{利用可能な録画数}) * 100;$$

他のコンタクトステータスの場合、式は次のとおりです。  $CompletionPercentage = (\text{合計レコード保留中} / \text{合計レコード使用可能}) * 100;$

上記の両方のコンタクト状況の割合の計算で、式の構成要素は以下のように計算されます。 *Total Records Available* は、コンタクトテーブルの *CampaignID* および *ListID* に基づいて計算されません。

保留中のレコード数は、連絡先テーブルのキャンペーン ID、リスト ID、状況に基づいて計算されます。

## アクション

[アクション] ボタンを使用し、パネルの最後の欄を使用して、連絡先リストに対して次のアクションを実行します：

1. **リスト開始** - ダイアラーへの連絡先の配信を開始します。 このリストからアップロードされた連絡先はダイアラーに配信されます。
2. **リストの停止** - このリストを停止します。 このリストを停止すると、アップロードされたすべての連絡先に異なるステータスのマークが付けられ、これらの連絡先がダイアラーに配信されることがなくなります。
3. **リストを閉じる** - このボタンで、このリストからアップロードされた連絡先を閉じます。 連絡先は [\[連絡先の管理\]](#) 機能を使用して再度開くことができます。
4. **リストの削除** - このボタンをクリックすると、アップロードされた連絡先がこのリストから削除されます。 いったん削除されると、アップロードされた連絡先を再度開くことはできません。
5. **終了時刻** - このボタンを使用して、このリストの終了時刻を変更します。 終了時刻を現在の日時より前の日時に変更することはできません。

リストを展開すると、このリスト経由でアップロードされた連絡先の詳細な内訳が表示されます。 展開された部分には、リストに関連する次の詳細が含まれます。

**連絡先** - このセクションには、アップロードされた連絡先の内訳と次の数が含まれます：

1. **処理済み** - 処理済みのコンタクト数を表示します。
2. **アップロード済み** - このリストからアップロードされた連絡先の数です。
3. **失敗** - アップロードに失敗した連絡先の一覧です。
4. **重複** - このリストで重複している連絡先の数です。
5. **更新済み** - リスト中の既存の記録を更新した連絡先の数。

**NDNC** - 国内発信不可 (NDNC) の連絡先とモードの数。

1. **連絡先** - このリストで NDNC とマークされた連絡先の数。
2. **モード** - このリストで NDNC とマークされたモードの数。

**メモ** : 連絡先とモードに異なる番号を付けることができます。 各連絡先には複数のモードを含めることができます。



会社 DNC - 会社の発信不可 (DNC) 連絡先とモードの数。

1. 連絡先 - このリストで DNC とマークされた連絡先の数。
2. モード - このリストで DNC とマークされたモードの数。

**メモ** : 連絡先とモードに異なる番号を付けることができます。各連絡先には複数のモードを含めることができるためです。

**コンプライアンス DNC** - 準拠している発信不可（法定 DNC）コンタクトとモードの数。

1. **連絡先** - このリストでコンプライアンス DNC とマークされた連絡先の数。
2. **モード** - このリストのうち、準拠 DNC とマークされたモードの数。

**メモ**: 各連絡先には複数のモードを含めることができるため、連絡先とモードに異なる番号を付けることが可能です。

**訴訟** - 訴訟の連絡先とモードの数です。

1. **連絡先** - このリストで訴訟とマークされた連絡先の数。
2. **モード** - このリストで訴訟とマークされたモードの数。

**メモ**: 各連絡先には複数のモードを含めることができるため、連絡先とモードに異なる番号を付けることが可能です。

**アップロードの詳細** - このリストに関連する次のアップロードの詳細がこのセクションに入力されます:

1. **時間** - リストがキャンペーンにアップロードされた日時です。
2. **タイプ** - アップロードの種類（手動または自動）です。
3. **サブタイプ** - アップロードのサブタイプ（新規、追加、または更新）。
4. **モード失敗** - モード失敗によりアップロードされなかった連絡先の数。
5. **ファイル名** - アップロードされた連絡先の連絡先アップロードファイル名です。
6. **エラー記録** - エラー記録の詳細を確認するには、[今すぐダウンロード] ボタンをクリックします。 エラーレコードに関する詳細は、アプリケーションにより提供されます。 エラー理由とアップロードファイルのすべてのヘッダーは、txt ファイルとしてエラー記録と共に再現されます。

## スクラブしたリスト

連絡先リスト ページには、[スクラブ リスト] というタブがあります。 このタブには、アップロードされたさまざまな連絡先リストから削除された連絡先の詳細が含まれます。

たとえば、連絡先をスクラブするためにリストをアップロードし、これらの連絡先がアップロードされたさまざまなリストに散在している場合。 これらすべてのコンタクトはスクラブファイル中の条件に基づいてスクラブされ、スクラブの詳細はここにリストされています。 表示される詳細は次のとおりです。

1. **リスト ID** : 削除されたコンタクトリスト用に生成されたリスト ID。 これは前のアップロードリスト ID の続きであり、1 から始まっていません。
2. **処理時間** - このリスト中のコンタクトがスクラブされた日時。



3. スクラブされたコンタクト - アップロードされたリストからスクラブされたコンタクトの数。
4. [ スクラブした連絡先 ] を開いてリスト形式の詳細を確認します。



**スクラブ連絡先詳細** には、コンタクトが最初にアップロードされたリスト ID とそのリストからスクラブされたコンタクトの数が含まれます。

## 連絡先のスクラブ

スクラブは、アップロードを有効にする前に、データベース内の連絡先を消去できる機能です。あなたが設定したいいくつかの条件に基づいて、これらの連絡先を消去することができます。キャンペーンからコンタクトをスクラブするには、以下の手順に従います。

1. **フローティングアクションボタン FAB**をクリックします。
2. [ **スクラブ連絡先 FAB** ] をクリックして連絡先をアップロードします。
3. 連絡先をスクラブできるソースは、次の 3 つが考えられます。
  - a. **書式設定ファイル** - 連絡先は、一般的なセパレーターまたはカンマ区切りのファイルでさまざまなフィールドを持つ書式設定ファイルで入手することができます。  
**メモ:** ローカライズされた言語（英語以外）でアプリケーションを使用している場合、アップロードする連絡先ファイルを UTF-8 エンコードで保存してください。
  - b. **データベース** - 連絡先は **データベーステーブル** または **ビュー** で利用できます。データベースから直接キャンペーンにアップロードされたものです。
4. フォーマット済みファイルから連絡先をスクラブする場合は、次の作業を行います。
  - a. [ **ファイルを選択** ] ボタンをクリックして、アップロードする連絡先を含むファイルを選択します。
  - b. [ **区切り記号** ] ドロップダウンリストから、コンタクトのアップロードファイルの様々なフィールドを区切る区切り記号を選択します。
5. このアップロード用のプロファイルがある場合、**プロファイル** ドロップダウンリストから 1 つ選択します。プロファイルを選択することで、この連絡先リスト ファイルの以降のすべてのマッピングが、プロファイルでの設定どおりに自動的に実行されるようになります。  
プロファイルは、連絡先に関連するアップロードを操作するためのショートカットとして使用できます。これらの保存されたプロファイルを使用すると、パラメータや条件を設定するプロセス全体を実行することなく、DNC/NDNC/PEWC（コンプライアンス）コンタクトをアップロード（グローバルアップロードを含む）、スクラブ、またはアップロードすることができます。つまり、各プロファイルは自動アップローダーです。
6. [ **スクラブ条件ビルダー** ] セクションに移動します。
7. **スクラブ条件ビルダー** を使用して連絡先を検索するためのフィルタ基準を作成します。  
**メモ:** 高度な条件ビルダーを選択している場合は、ステップ 13 に進んでください。
8. **システムフィールド** ドロップダウンリストから適切なアイテムを選択します。
9. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるために、フィールドが満たす必要がある条件です。お客様の条件の比較パラメータの一部は、>大なり、<（より小さい）、=



(等しい) など

10. 検索対象の連絡先について、この条件が満たすべき値を入力します。

11. [ 追加 ] ボタンをクリックして別の条件を追加します。
12. 条件を設定し終えたら、[ スクラブ ] をクリックして、キャンペーンから連絡先を削除します。
13. 高度な条件ビルダーを選択するには、[高度な条件ビルダーを有効にする] スイッチをオンにします。
  - a. **Advanced Builder** では、複数の開き括弧と閉じ括弧を使用して、細心の注意を払って条件を構築する必要があります。括弧の配置が間違っていると、検索条件に意図しない間違った連絡先が入力される可能性があります。
14. 最初のセルに左角かっこを入力してください。
15. システムフィールド ドロップダウンリストから適切なアイテムを選択します。CSS 条件を作成する - 条件を構築のステップ 5 を参照してください。
16. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるために、フィールドが満たす必要がある条件です。お客様の条件の比較パラメータの一部は、>大なり、< (より小さい)、= (等しい) など
17. 検索対象の連絡先について、この条件が満たすべき値を入力します。
18. ブラケットを閉じます。
19. [ 追加 ] ボタンをクリックして別の条件を追加します。
20. 条件の追加が完了したら、[ 削除 ] をクリックして、キャンペーンから連絡先を削除します。

## 新しい連絡先を追加する

新しい連絡先リストを追加するには、以下の手順に従ってください：

1. フローティングアクションボタン FABをクリックします。
2. [ 連絡先をアップロード FAB ] をクリックして連絡先をアップロードします。
3. 連絡先をアップロードできるソースは、次の 3 つが考えられます。
  - a. **書式設定ファイル** 連絡先は、パイプ (|)、チルダ (~) などの区切り記号で区切られたさまざまなフィールド、またはカンマ区切りのファイルで入手できます。
  - b. **データベース**：連絡先はデータベースのテーブルまたはビューで利用できます。連絡先はデータベースからキャンペーンに直接アップロードできます。

**注意**： データベースを使って連絡先をアップロードするために、キャンペーン マネージャー データベースの詳細を使用してはいけません。

現在、アプリケーションは Microsoft SQL データベースからのアップロードのみをサポートしています。データベースのテーブルまたはビューからの連絡先のアップロードは、1 日に 1 回、[ **プロファイル実行時間** ] フィールドで設定した時間にスケジュールできます。

4. フォーマット済みファイルからアップロードする場合は、次の作業を行います。

- a. [ **ファイルを選択** ] ボタンをクリックして、アップロードする連絡先を含むファイルを選択します。 次のフィールドは予約済みフィールドであり、アップロード用のコンタクトを含むファイルのヘッダーとして使用すべきではありません。
  - i. 利用可能モード
  - ii. BUSINESSFLDS
  - iii. FTimeZone
  - iv. F 優先
  - v. F 有効モード
  - vi. F 連絡先 ID
  - vii. FCallStartDate
  - viii. FCallStartTime
  - ix. FCallEndDate
  - x. FCallEndTime
  - xi. F 郵便番号
  - xii. FEmailCC
  - xiii. FE メール BCC
  - xiv. FE メールの件名
  - xv. FE メールメッセージ
  - xvi. FE メール添付
  - xvii. FSMS テキスト
  - xviii. F 州
  - xix. FAreaCode
  - xx. オンラインまたは行番号
  - xxi. FAgentId
  - xxii. BussFld1 から BussFld26 (26 個の予約フィールド)
  - xxiii. モード 1……任意の番号
  - xxiv. モード任意番号\_郵便番号
5. [ **区切り記号** ] ドロップダウンリストから、連絡先アップロードファイルの様々なフィールドを区切る区切り記号を選択します。
6. このアップロードに **プロファイル** がある場合、 **プロファイル** ドロップダウンリストからプロファイルを選択します。 プロファイルを選択することで、この連絡先リスト ファイルの以降のすべてのマッピングが、プロファイルでの設定どおりに自動的に実行されるようになります。



メモ: マッピング用のプロファイルがない場合は、ステップ 4 をスキップしてください。

プロフィールは、連絡先に関連するアップロードのテンプレートとして使用できます。これらの保存されたプロフィールを使用すると、パラメータや条件を設定するプロセス全体を実行することなく、DNC/NDNC/PEWC（コンプライアンス）連絡先をアップロード（グローバルアップロードを含む）、スクラブ、またはアップロードできます。

7. データベースからアップロードする場合は、次の作業を行います。
  - a. データベース **サーバ名**を入力します。
  - b. アップロードする連絡先の **データベース名** を入力します。
  - c. アプリケーションがデータベースサーバにアクセスするための **ユーザ名** を入力します。
  - d. 上記のユーザの **パスワード** を入力して認証を完了してください。
  - e. [ **接続** ] ボタンをクリックしてデータベースサーバとの接続を確立します。
  - f. [ **表名** ] ドロップダウンリストから、アップロードする連絡先を含む表を選択します。
  - g. [ **アップロード** ] ボタンをクリックして、データベースの連絡先をアップロードします。
8. **フィールドマッピング**を完了してください。
  - a. **優先順位** - この連絡先に設定する優先順位です。優先順位が高いほど、コンタクトがダイヤラーに早く配信されます。ダイヤルの優先順位を決定するために、リードリストにカスタム優先順位フィールド（数値）がある場合があります。
  - b. **ゾーン名** - 連絡先のタイムゾーンをマッピングします。顧客のタイムゾーンに基づいてダイヤルします。[タイムゾーンユーザ定義]、[キャンペーン固有のタイムゾーン]、[郵便番号固有のタイムゾーン]、[地域固有のタイムゾーン]、[州固有のタイムゾーン]、[市外局別のタイムゾーン] から選択します。
    - i. **タイムゾーン** - これは連絡先リストのアップロードファイルでユーザが定義するフィールドです。フィールドの名前は、連絡先のアップロードファイルでユーザが設定したヘッダーによって異なります。連絡先はこのタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。
    - ii. **キャンペーン固有のタイムゾーン** - 連絡先は、キャンペーンが実施されるタイムゾーンでダイヤルされます。郵便番号。
    - iii. **郵便番号固有のタイムゾーン** - 連絡先は、連絡先の郵便番号と追加の郵便番号（提供されている場合）の交点がある場所のタイムゾーンに基づいて発信されます。このために、アプリケーションは追加の郵便番号が指定されています。
    - iv. **地域固有のタイムゾーン** - 連絡先のエリアとモードレベルの郵便番号（提供されている場合）の交点があるタイムゾーンに基づいて連絡先にダイヤルします。この場合、アプリケーションは郵便番号 [モード マッピング] セクションで設定されたコードです。
    - v. **州固有のタイムゾーン** - 連絡先は、連絡先の地理的な州のタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。
    - vi. **市外局番-郵便番号固有のタイムゾーン** - 連絡先は、連絡先の地域と郵便番



号ロケーションの組み合わせのタイムゾーンに基づいてダイヤルされます。

- c. **市外局番** - アプリケーションで市外局番と電話番号を分割する場合は、このチェックボックスを選択します。

- i. 数字パネルから [ **開始** ] を選択します。これは市外局番の最初の文字です。例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の桁から始まる場合、番号パネルから [1] を選択します。
      - ii. 数字パネルから長さ **長さ** を選択します。これは、コードの先頭からの文字数です。例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の 3 桁の 3 桁の場合、番号パネルから [3] を選択します。
    - d. **郵便番号** - アプリケーションでサードパーティ経由で連絡先リストから郵便番号を分割する場合は、このチェックボックスを選択します。郵便番号には、サードパーティのアプリケーションがデータに追加する文字が含まれている場合があります。この分割機能を使用して、不要なデータを無視し、連絡先リストの一部として正確な郵便番号をアップロードできます。
      - i. 数字パネルから **開始** を選択します。これは市外局番の最初の文字です。例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の桁から始まる場合、番号パネルから [1] を選択します。
      - ii. 数字パネルから [長さ] を選択します。これは、コードの先頭からの文字数です。例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の 3 桁の 3 桁の場合、番号パネルから [3] を選択します。
    - e. **郵便番号** - コンタクトに適用される郵便番号です。
    - f. **都道府県名** - 連絡先が属する都道府県です。
    - g. **追加郵便番号** - 連絡先に適用される追加郵便番号です。詳細は [ここをクリックしてください](#)。
  9. **モードマッピング**に進んでください。
    - a. **モード** - キャンペーン用に設定されたすべてのモードがマッピング用に表示されます。
    - b. **フィールド** - アップロードされたフィールドから、このモードに適切なフィールドを選択します。表示されているすべてのモードのマッピングを完了します。
    - c. **郵便番号** - アップロードされたものからこのモードに適切な **郵便番号** を選択します。表示されているすべてのモードの完全なマッピング。このマッピングは、連絡先のダイヤル用のタイムゾーンを決定するために使用されます。
  10. [ **ビジネスフィールド** ] を隣に配置します。このキャンペーンに定義されているすべての **ビジネスフィールド** が最初の列に表示されます。連絡先のアップロードファイルの一部を形成するフィールドは、[値] ドロップダウンリストに表示されます。各 **ビジネスフィールド** を連絡先フィールドの **値** にマッピングします。
  11. **オプションのビジネスフィールド** 列には連絡先ファイルを構成するすべてのフィールドを入力することができます。このキャンペーンの **任意のビジネスフィールド** として扱いたいフィールドのチェックボックスを選択します。

**メモ:** ここでマッピングされているオプションのビジネスフィールドは、Agent Desktop ファイル上にポップ データとして表示されます。





12. **メールフィールド** と **メッセージフィールド** の両方をマッピングして、**メッセージマッピングセクション**を完成させます。にアクセスしてください。 **メモ**: 現在、Webex **コンタクトセンター**ではこの機能をサポートしていません。
13. 次に **設定** セクションを完了します。

14. 次の 2 つのオプションから **アップロードレベル** を選択します。

キャンペーン単位でアップロードするには、[ **キャンペーン** ] ボタンを選択します。アップロードされるリストの連絡先は、キャンペーン全体、つまりすべてのリストに対して、上書きまたは追加/更新アクションを実行します。重複フィルターについても同様です。

リストレベルのアップロードの場合、**リスト** ボタンを選択します。このリストに対する操作をキャンペーン全体のリストではなく、特定のリスト全体に適用する場合は、このオプションを選択します。**リスト ID** をドロップダウンリストから選択します。アップロードされるリスト中の連絡先が、ここで選択したリストの上書きまたは追加/更新のアクションを実行します。重複フィルターについても同様です。

15. このリストの **存続時間** を定義します。[Time to Live] は、アップロードされたコンタクトのこのリストがダイアルの対象となるための有効期間であり、アプリケーションの他の様々な設定に従う必要があります。カレンダーから、**存続期間**、および [開始日] を選択します。
16. **上書き** または **追加/更新** から **操作** を選択します。オペレーションは次のタスクを実行します：

a. **上書き**：キャンペーンレベルで、リスト中の既存の連絡先はすべて閉じられ、アップロードは新しい連絡先として扱われます。リスト レベルでは、このリストに関連するすべての既存の連絡先が閉じられ、アップロードはこのリストの新しい連絡先として扱われます。

b. **追加**：アップロードレベルがキャンペーンの場合、新しいリストが作成されます。アップロードレベルがリストの場合、連絡先はリスト中の既存の連絡先の末尾に追加されます。[フィルターを複製] チェックボックスが有効になっています。重複フィルターは重複しない連絡先を探し、アップロードします。重複する連絡先は除外し、ビジネス フィールドに基づいてフィルタリングします。

**メモ**：アプリケーションはまず、アップロードの準備ができているローカルファイルまたはデータベーステーブルから重複を探し、そのようなレコードから、アップロード用の最初のレコードを保持します。完了すると、このキャンペーンですでにアップロードされているレコードから、アプリケーションは同じフィルターを使用して、開いているすべてのコンタクトをスキャンします。開いている連絡先がアップロードファイル中の記録と一致する場合、そのような記録はアップロードされません。アップロードされなかった録画は、エラーテーブルに「DUPLICATE」という注釈と共に表示されます。

c. **更新**：アップロードレベルが **キャンペーン** の場合、フィルタリングされた連絡先のビジネスフィールドが更新されます。

17. **フィルター**：リスト中の連絡先を 2 つのフィールドに基づいてフィルターすることができます。

a. **ビジネスフィールド 1**：重複/更新操作のフィルタリングとマッチの基準となるプライマリフィールドです。選択のためにすべてのキャンペーンの事業分野がリストされています。

b. **ビジネスフィールド 2**：重複/更新操作でのフィルタリングやマッチの基準とする第 2 フィールドです。選択のためにすべてのキャンペーンの事業分野がリストされています。



す。

**メモ:** ビジネスフィールドの一方または両方を選択することができます。両方のフィールドを選択すると、連絡先は AND 演算子を使ってフィルタリングされます。つまり、両方のビジネスフィールドに基づいてフィルタリングされます。

18. アップロード時に **DNC/NDNC** セクションに記入することで、DNC および NDNC 連絡先をマークすることができます。
  - a. [ **NDNC フィルター** ] チェックボックスを選択することで、国内発信不可としてマークされた連絡先がアップロードされないようにします。

b. [ DNC フィルタ ] チェックボックスを選択すると、発信禁止としてマークされた連絡先はアップロードされません。

c. [ タイプ ] は NDNC/DNC フィルターを適用するフィールドです。このフィールドには電話番号、または任意のビジネスフィールド (DNC の場合は 2 つ) などを入力します。

19. [ 保存 ] ボタンをクリックして連絡先リストのアップロードを完了します。

## 追加の郵便番号

アプリケーションは、複数の郵便番号を持つ連絡先をマッピングし、これらの郵便番号に関連するすべてのタイムゾーンと交差する呼び出し可能ウィンドウを識別する機能を提供します。

システムでは、レコードレベルで最大 2 つの郵便番号を関連付けることができ、通話用にアップロードされた各連絡先電話番号レベルで 1 つの郵便番号を関連付けることができます。システムは、レコード レベルでマッピングされたすべての郵便番号、および発信される電話番号にわたって、相互に介在する時間間隔でこれらの番号にダイヤルします。

### メモ:

追加の郵便番号の入力は必須ではありません。追加の郵便番号が入力されていない場合は、メインの郵便番号が適用されます。

無効な郵便番号が **件名** の場合: メールメッセージの件名です。郵便番号が連絡先に対して入力されると、アプリケーションは、連絡先アップローダ コンポーネントの web.config ファイル (有効な場合) からデフォルトの郵便番号を取得します。既定の郵便番号が有効になっていない場合、連絡先はダイヤルアウトされません。

モードに対して無効な郵便番号が入力された場合、特定のモードが無効になり、ダイヤルアウトされません。

州を検証するために 2 つの異なるエンティティを検証する必要がある場合、**市外局番** オプションを利用します。

例えば、市外局番には都道府県番号が、同じ連絡先の郵便番号には都道府県番号が表示されます。これらの各状態は、異なる呼び出し可能ウィンドウである可能性があります。このような場合、ダイヤラーは [ ] で設定されている高い優先順位でステートのダイヤル可能時間内に連絡先のダイヤルをダイヤルします。 [State Law Group](#) ページ。

この機能を有効にするには、[設定オプション](#)を参照してください。キャンペーンレベルの設定の 15 項を参照してください。[州法 (市外局番)] を有効にし、[複数の郵便番号] オプションも選択します。連絡先をアップロードする場合、市外局番ベースのタイムゾーンを選択し、郵便番号のマッピングを選択します。(このような場合、2 番目の郵便番号の選択とモードレベルの郵便番号マッピングをスキップします)。

1. **エージェント ID** - コンタクトのエージェント ID です。
2. **コンタクトモーメント** - 連絡先にダイヤルする特定の日時です。この詳細を含む連絡先ファイルのフィールドを選択します。



3. モーメントの日時形式 - コンタクトのモーメントフィールドの日時形式です。日付形式で利用できるオプションは、dd-MM-yy HH:mm、dd/MM/yy HH:mm、MM-dd-yy HH:mm、MM/dd/yy H H:mm、yy-MM-dd HH:です。mm、yy/MM/dd HH:mm、dd-MM-yyyy HH:mm、dd/MM/yyyy HH:mm、MM-dd-yyyy HH:mm、MM/dd/yyyy HH:mm、yyyy-MM -dd HH:mm、および yyyy/MM/dd HH:mm

4. **リード スコア** - リード スコアは、キャンペーンにより連絡を受ける最も見込みのある顧客を特定するのに役立ちます。この得点は連絡先選択戦略の一部として利用でき、アップロード時またはまとめ時に設定できますが、ビジネス/電話の結果を定義します。
5. **端末 ID** - ID 認証通知が送信される端末の一意の ID です。デバイス ID は、モバイル番号、アプリケーション ID、またはモバイル機器 ID です。

## 担当者の管理

**連絡先の管理** は連絡先に関連する幅広いタスクを実行できる強力な機能です。 **連絡先の管理** では次のことができます:

1. **連絡先を検索**: 指定された条件で連絡先を検索します。
2. **連絡先の再スケジュール/リセット**: 指定された条件に一致する次の連絡先を再スケジュールまたはリセットします:
  - a. **コールバック期限切れ連絡先** は、コールバックの有効期限が切れた連絡先です。
  - b. **ブロック中の連絡先** は、ダイヤラーへの配信がブロックされている連絡先です。
  - c. **終了したコンタクト** は、何らかの理由で終了したコンタクトです。
  - d. **再スケジュールされた期限切れの連絡先** は、再スケジュールされたダイヤルの有効期限が切れているため、ダイヤルするために回復させる必要があります。
3. **連絡先をブロック**: 指定された条件のセットに入力された連絡先をブロックします。
4. **営業担当者**: 指定された一連の条件に該当する営業担当者を表示します。
5. **連絡先の移動**: 連絡先を 1 つのキャンペーンから、指定された一連の条件が入力された別のキャンペーンに移動します。
6. **エージェントの再割り当て**: 現在のリリースには適用されません。

## タイムゾーン

タイムゾーンに基づいて連絡先をフィルタリングすることで、連絡先管理アプリケーションを使用できます。

この機能では、[タイムゾーン] ドロップダウンリストにすべてのアクティブなタイムゾーンが表示されます。ユーザは必要なタイムゾーンを選択できます。

**タイムゾーン** ドロップダウンリストからタイムゾーンを選択し、その他のフィルタ基準を選択するか、コンタクトを作成するための条件を記述します。これはオプションの設定です。

**メモ**: LCMService ウェブでプロパティ **IsTimeZoneRequiredForFilter** を **true** に設定する必要があります。config ファイルを開いて、タイムゾーンで連絡先を取得します。

ユーザが選択した条件に時間要素がある場合、その時間はユーザが選択したタイムゾーンに変換されます。

例えば、ユーザがインドのタイムゾーンにサーバを置き、上記のドロップダウンリストからタイムゾーンとして英国標準時を選択したとします。データ入力の場合（条件ビルダーを参照）に [通話開始時刻] フィールド - 通話開始時刻 午後 2:00 BST が含まれる場合、アプリケーションは BST を IST に変換し、値を入力します。通話開始時刻が午後 6 時 30 分です。ただし、連絡先を入力しているグリッドには、ユーザが選択したタイムゾーン、つまり午後 2 時 BST が表示されません。

タイムゾーンの変換と同じロジックが、ユーザが [条件ビルダー] で選択した日時関連のフィールドに適用されます。

## 条件ビルダー

連絡先を効率的に管理するには、検索条件に独自の条件を記述するか、詳細または簡易条件ビルダーを使用して条件を作成します。これらの条件は、適切な連絡先を検索およびフィルタリングするのに役立ちます。

以下の手順は、条件ビルダーを使用して連絡先を検索およびフィルタリングして管理するのに役立ちます。これらの手順は、連絡先を管理するセクション全体で繰り返し参照されます。

1. 独自のフィルタ条件を書き込んで検索する場合は、**条件の書き込み** スイッチ **ON** を切り替えます。
2. [ **書き込み条件** ] テキストボックスにフィルタ条件を入力し、[ **連絡先を表示** ] ボタンをクリックすると、次の基準で連絡先が表示されます。表示されます。連絡先を検索するためのフィールドの条件と対応する値を記述する必要があります。[条件の記述] テキストボックスに記述した条件は、アプリケーションによって SQL クエリに変換され、結果がグリッド内に入力されます。

**メモ:** 書き込み条件を使って連絡先を取得するには、SQL 式を書くための知識が必要です。

以下のシステムフィールドを使用して、フィルター条件を記述します。

- a. **最大再試行回数** - キャンペーン中の連絡先へのダイヤルで可能な最大再試行回数の現在の増分値です。
- b. **日単位の再試行** - これは、このキャンペーンの各連絡先へのダイヤルでの 1 日に実行できる再試行の最大数に対する現在の増分値です。
- c. **再試行を通過させる** - キャンペーン中の各連絡先に対して行われる再試行の現在の増分値です。
- d. **再試行の繰り返し** は、1 回のダイヤルで実行できる再試行の最大回数の現在の増分値です。サイクルとは、連絡先がアップロードされるすべてのモードへの 1 回のダイヤル試行のセットです。たとえば、連絡先が 3 つのモード（自宅、職場、モバイルの番号）でアップロードされるとします。ダイヤルサイクルは、



アプリケーションがこれらすべてのモードに設定された順番で 1 回ずつダイヤルしたときに完了します。



- e. **メール再試行** - これはメールキャンペーンでの連絡先配信の再試行回数の現在の増分値です。
- f. **SMS 再試行** - これは、SMS キャンペーンでコンタクトが配信するために許可される再試行の回数の現在の増分値です。
- g. **LastAccessed** - この CSS の一部として配信される、設定された日時の連絡先です。
- h. **優先順位** - この CSS によると、配信時に説明される連絡先に割り当てられる優先順位です。
- i. **リード スコア** - コンタクトの配信で考慮されるリード スコアは、この CSS に準拠しています。リード スコアは、キャンペーンから連絡を受ける最も見込みのある顧客を特定するのに役立ちます。この得点はアップロード時またはまとめ時にも設定でき、ビジネス/電話の結果を定義します。
- j. **CallStartTime** - 再スケジューラにより設定された通話開始時刻です。この条件で示された開始時間内の通話は、配信用に選択されます。
- k. **CallEndTime** - 再スケジューラにより設定された通話終了時刻です。この条件で示された終了時間内の着信は、配信のために選択されます。
- l. **ListID** - 連絡先が属するリスト ID です。この CSS 条件の ListID に属する連絡先が配信されます。
- m. **CallType** - 通話タイプ。
- n. **LastOutcome** - このコンタクトの最後の結果セット。選択した連絡先の最終結果が配信されました。
- o. **グローバルリスト ID** - この連絡先が属するグローバルリスト ID です。この CSS 条件の Global ListID に属する連絡先が配信されます。
- p. **ユーザ ID** - 連絡先にタグ付けされたエージェント ID。通話はダイヤラーに配信され、このフィールドで指定されたエージェントにパッチされます。
- q. **電話番号** - この CSS に従って配信する連絡先の電話番号です。
- r. **ゾーン名** - 連絡先が属するタイムゾーンの名前です。
- s. **StatusReasonID** - 状態記述の内部 ID である整数値です。

上記のシステムフィールドに加えて、フィルタリング条件でビジネスフィールドの一部またはすべてを使用することもできます。

**注意:** BUSSFLD1 から BUSSFLD26 までを使用し、名、顧客 ID などの（連絡先のアップロードファイルから）割り当てられたマッピングは使用できません。

3. **条件の作成** を使用して、連絡先を検索するためのフィルタ基準の条件を作成することもできます。
4. **高度な条件** を構築する場合は、**スイッチ** を回します。 にアクセスしてください。

**Advanced Builder** では、複数の開き括弧と閉じ括弧を使用して、手動で条件を作成する複雑な条件作成が必要です。括弧の配置が間違っていると、検索条件に意図しない間違った連絡先が入力される可能性があります。一方、[ **Advanced Builder** ] スイッチが **オフ** の場合、事前-選択および/または条件。

5. **Advanced Builder** 画面を下に示します。

メモ: 単純条件ビルダーを使用している場合は、手順 14 に進んでください。

6. 最初のセルに左角かっこを入力してください。

7. **システムフィールド** ドロップダウンリストからアイテムを選択します。CSS 条件を作成する - 条件を構築のステップ 5 を参照してください。

a. [システムフィールド] リスト ID または **グローバルリスト ID** を選択すると、ポップアップで適切な利用可能なリストからプライベートリストを作成する

8. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるために、フィールドが満たす必要がある条件です。お客様の条件の比較パラメータの一部は、>大なり、< (より小さい)、= (等しい) など

9. 検索対象の連絡先について、この条件が満たすべき値を入力します。

10. ブラケットを閉じます。

11. [ **追加** ] ボタンをクリックして別の条件を追加します。

12. 条件の設定が完了したら、[ **保存** ] をクリックして完了します。

13. アドバンスドビルダーを使用していない場合は、次の画面に示す **シンプルビルダー** を使用してください:

14. **システムフィールド/ビジネスフィールド** ドロップダウンリストから適切なアイテムを選択します。CSS 条件を作成する - 条件を構築のステップ 5 を参照してください。

a. [システムフィールド リスト ID ] または [ **グローバルリスト ID** ] を選択すると、ポップアップで適切な利用可能なリストからプライベートなリストを選択します。

15. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるために、フィールドが満たす必要がある条件です。お客様の条件の比較パラメータの一部は、>大なり、< (より小さい)、= (等しい) など。

16. 検索対象の連絡先について、この条件が満たすべき値を入力します。

17. [ **追加** ] ボタンをクリックして別の条件を追加します。

18. 新しい行で、決定ドロップダウンリストから **かつ** または **または** のいずれかを選択します。

19. このような条件グループを追加し続けることができます。作業が完了したら [ **保存** ] をクリックします。

20. さらにグループを追加する場合は、[ **グループアクション** ] ボタンから [ **追加** ] ボタンを選択します

21. 手順 14 から 21を繰り返します。

22. **システムフィールド/ビジネスフィールド** ドロップダウンリストから適切なアイテムを選択します。 23



23. ソート ドロップダウンリストから **Asc** または **Desc** </ を選択します。a26> 昇順または降順でソートします。



24. [ 追加 ] ボタンをクリックして、並べ替え順を追加します。
25. 並べ替えが完了したら、[ 保存 ] をクリックして条件を完成させます。

## 連絡先を表示

条件を入力して保存した後、[連絡先の表示] ボタンをクリックすると連絡先が表示されます。連絡先が入力されました。 列の詳細については、以下を参照してください。

**連絡先 ID** - 条件に従って一覧表示される連絡先の一意の連絡先 ID です。

**試行** - この時点までにコンタクトに対して行われた試行の数。

**メモ:** キャンペーンの連鎖またはキャンペーンコンタクト戦略で、[グローバル再試行を保持] および/または [日単位の再試行を保持] の選択が解除されている場合、試行回数はビジネス要件に応じてリセットされます。 リセット前の試行回数は、ここに表示される回数には含まれません。

**リスト ID** - アップロードされる連絡先のリスト ID です。

**LastOutcome** - このコンタクトについてダイヤラーが最後に受信した結果。

**状況** - コンタクトの現在の状況。 · **Call\_Start\_Date** - リストされた連絡先の次のスケジュール済み通話の開始日。条件に基づきます。 これは、ユーザが選択したタイムゾーンに変換され、グリッドに表示されます。

**Call\_Start\_Time** - リストされている連絡先の次のスケジュール済み通話の開始時刻を条件に指定します。 これは、ユーザが選択したタイムゾーンに変換され、グリッドで表示されます。

**通話終了日** - リストされた連絡先の次のスケジュール済み通話の終了日を条件に指定します。 これは、ユーザが選択したタイムゾーンに変換され、グリッドで表示されます。 · **Call\_End\_Time** - 一覧表示された連絡先 の次のスケジュール済み通話の、条件 に基づく終了時刻。 これは、ユーザが選択したタイムゾーンに変換され、グリッドに表示されます。

**ビジネスフィールド** - このコンタクトに設定されているすべてのビジネスフィールドの値は、1 列につき 1 つのビジネスフィールドとして一覧表示されます。 ビジネスフィールドに日時値が含まれている場合、日時はユーザが選択したタイムゾーンに変換されません。

**モード** - この連絡先のすべてのモードが、各列に 1 つのモードで一覧表示されます。

## 連絡先の検索

指定した条件で連絡先を検索するには、 **連絡先の検索** 機能を使用します。

1. From the **Filter** section of the **Manage Contacts** screen, select the **Search Contacts** button.
2. 「条件ビルダー」(48 ページ) を完成させる
3. 条件に基づいて連絡先を表示するには、[連絡先の表示] ボタンをクリックします。

## コンタクトの再スケジュールまたはリセット

**連絡先の再スケジュール/リセット** オプションを使用すると、指定された条件セットに基づいて入力された連絡先を再スケジュールしたり、リセットすることができます。

1. **連絡先の管理** 画面の **フィルタ** セクションから **再スケジュール/リセット** を選択します  
連絡先ボタン。
2. **再スケジュール/リセット** する連絡先を選択する方法は 2 つあります。特定の種類の連絡先を直接選択するには、**手順 3** を参照してください。独自のフィルタ条件で連絡先を選択するには、**手順 4** を参照してください。
3. 再スケジュール/リセットしたい連絡先のタイプを選択します。次のオプションがあります。
  - a. **コールバック期限切れ連絡先**: コールバックの有効期限が切れた連絡先です。
  - b. **ブロックされた連絡先**、ブロックされている連絡先がダイヤラーに配信されることを防ぎます。
  - c. **閉じた連絡先**、連絡先が何らかの理由で閉じられました。
  - d. **再スケジュールされた期限切れ連絡先**、再スケジュールされたダイヤルの連絡先は有効期限が切れているため、ダイヤルを再開する必要があります。
4. **条件ビルダー** に入力します。
5. **[連絡先を表示]** ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
6. 各ページの要求された項目に、連絡先が入力されます。特定の連絡先を選択するか、または次のいずれかのオプションを使用します。
  - a. **すべて選択** チェックボックスを選択し、ページ上に入力されている連絡先を選択します。
  - b. **[グローバル選択]** チェックボックスを選択し、複数のページにまたがるすべての連絡先を選択します。
7. **[アクション]** ボタンをクリックします。
8. 選択した連絡先に対して次のいずれかの操作を実行します:
  - a. **[時刻の変更]** を選択してコンタクトを日付や時刻を変更します。 **開始時刻** と **終了時刻** を指定してこのウィンドウ内のコンタクトを再スケジュールします。 **[連絡先の再スケジュール]** をクリックしてアクションを完了します。変更された開始時間と終了時間は、ユーザがドロップダウン リストから選択したタイムゾーンに従います。
  - b. **[新しい連絡先としてリセット]** を選択します。この操作により、連絡先が新しい連絡先としてリセットされます。アクションを完了するには、 **連絡先のリスケジュール** をクリックします。
  - c. **[連絡先を再び開く]** を選択して、ダイヤルのために連絡先を再度開きます。操作を完了するには **[連絡先の再スケジュール]** をクリックします。

**注意:** [エージェントにより更新されたビジネスフィールド値を取り消す] チェックボックスを選択すると、エージェントが対話中に行ったビジネスフィールド値の更新



があれば、アプリケーションはそれを破棄します。連絡先がアップロードされた時点でのビジネス フィールドの値です。

たとえば、連絡先 A がアップロードされ、モバイル番号のビジネスフィールドの値と顧客 ID (123456) がアップロードされています。 エージェントとのやり取り中に、顧客がモバイル デバイスの変更を要求します。

番号と顧客 ID (345678 宛て) を入力し、エージェントが値を更新します。 CSS 条件を使用してこの連絡先を再開する際に、このチェックボックスを選択することにより、元の携帯電話番号および顧客 ID (123456) に戻すオプションがあります。

9. この処理中の任意の段階で、[ **キャンセル** ] をクリックしてリスト中のコンタクトに戻します。

## 連絡先をブロック

[ **連絡先をブロック** ] オプションを使用して連絡先の状況を **ブロック** に変更すると、検索基準に基づいて入力された連絡先がダイヤルアウトされるのを防ぐことができます。 **ブロック** 。

1. **連絡先の管理** 画面の **フィルター** セクションから、**連絡先をブロック** ボタンをクリックします。
2. **ブロック** **ブロック** する連絡先を選択するには 2 つの方法があります。 特定のタイプの連絡先を直接選択するには、次を参照してください。  
**ステップ 3**。独自のフィルタ条件で連絡先を選択するには、**ステップ 4** を参照してください。
3. [ **フォローアップの詳細** ] セクションで、[ **開始日** ] と [ **終了日** ] を選択します。 この日付範囲内の連絡先は入力されています。

メモ: **一般的な連絡先** チェックボックスは選択済み状態であり、選択解除はできません。 これは、この日付範囲のオープン コンタクトを取得するデフォルトの条件です。

4. **条件ビルダー**に入力します。
5. **新しい連絡先** チェックボックスを選択すると、連絡先を取得するための条件を記述する必要なく、**新しい連絡先** を直接取得することができます。 フィルタ条件を満たす **配信済みコンタクト** を入力するには、**配信済みコンタクト** にもチェックボックスを選択します。
6. [ **連絡先を表示** ] ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
7. 各ページの要求された項目に、連絡先が入力されます。 以下のいずれかのチェックボックスを選択します。  
各連絡先について、  
**すべてを選択** 現在のページ上のすべての連絡先を選択し、  
または [ **グローバル選択** ] をクリックして、すべてのページに入力されている連絡先をすべて選択します。
8. [ **適用** ] をクリックして選択した連絡先をブロックします。

## コンタクトを閉じる

**連絡先を閉じる** オプションを使用すると、指定した条件のセットに基づいて入力されている連絡先を閉じることができます。

1. **連絡先の管理** 画面の **フィルタ** セクションで **連絡先を閉じる** ボタンをクリックします。



2. 閉じる連絡先 を選択する方法は 2 通りあります。 特定のタイプの連絡先を直接選択するには、次を参照してください。  
ステップ 3. 独自のフィルタ条件で連絡先を選択するには、手順 4 を参照してください。



3. **フォローアップの詳細** セクションで、**開始日** と **終了日** を選択します。この日付範囲内の連絡先は入力されています。  
メモ: [連絡先を開く] チェックボックスは選択状態であり、選択解除はできません。これは、この日付範囲のオープン連絡先を取得するデフォルトの条件です。
4. **条件ビルダー** を完了します。
5. **新しい連絡先** チェックボックスを選択すると、連絡先を取得するための条件を記述せずに、**新しい連絡先** を直接取得することができます。[ **ブロック中の連絡先** ] と [ **配信済み連絡先** ] にフィルタ条件を満たすものを入力するには、それぞれのチェックボックスを選択し、必要に応じて必要です。
6. [ **連絡先を表示** ] ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
7. 各ページの要求された項目に、連絡先が入力されます。以下のいずれかのチェックボックスを選択します。  
連絡先ごとに、または **すべて選択** 現在のページ上のすべての連絡先を選択するか、**GlobalSelect** すべてのページに入力されているすべての連絡先。
8. [ **適用** ] をクリックして、選択した連絡先を閉じます。

## 連絡先を移動する

[ **連絡先の移動** ] オプションを使用すると、指定された一連の条件に基づいて、入力済みの連絡先をキャンペーン間で移動させることができます。

1. **連絡先の管理** 画面の **フィルタ** セクションで **連絡先の移動** ボタンをクリックします。
2. 移動 **連絡先** を選択するには 2 つの方法があります。特定の種類の連絡先を直接選択する場合は、手順 3 を参照してください。独自のフィルタ条件で連絡先を選択する場合は、**手順 4** を参照してください。
3. [ **ブロック中のコンタクト** ] および/または [ **非公開のコンタクト** ] チェックボックスを選択し、これらのコンタクトをキャンペーン間で移動する際に追加します。
4. **条件ビルダー** に入力します。
5. [ **フィールドの関連付け** ] ボタンをクリックして、ソースキャンペーンのモードとビジネスフィールドを、ターゲットキャンペーンのモードとビジネスフィールドにマッピングします。
6. a **マッピング名** を入力してください。マッピングされたすべてのモードとフィールドは、この操作でも保持されます。特定のモードまたはビジネス フィールド マッピングを変更することもできます。
7. 以前のマッピングを適用しない場合は、ドロップダウンリストから **ターゲットキャンペーン** を選択します。 **ターゲットキャンペーン** のモードと **ビジネスフィールド** に値が入力されました。 **ソースキャンペーン** から適切なモードとビジネス分野を選択します。



8. [適用] をクリックしてフィールドの関連付けを完了します。
9. [連絡先を表示] ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。

10. 各ページの要求された項目に、連絡先が入力されます。以下のいずれかのチェックボックスを選択します。  
各連絡先、または **すべて選択** 現在のページ上のすべての連絡先を選択するか、または **グローバル選択** は、すべてのページにわたって入力済みの連絡先をすべて選択します。
11. [適用] をクリックして選択した連絡先をターゲットのキャンペーンに移動します。

## エージェントの再割り当て

メモ: エージェントの再割り当て機能は現在のリリースではサポートされていません。

状況は、主にパーソナル コールバック コールの配信中に発生し、パーソナル コールバックを割り当てられたエージェントがコールに対応できない場合があります。このような状況では、別のエージェントを簡単に再割り当てして、コールを処理させることができます。

[ **エージェントの再割り当て** ] オプションを使用して、連絡先をエージェント間で再割り当てできるようになりました。

1. **コンタクトの管理** 画面の **フィルタ** セクションで [ **エージェントの再割り当て** ] を選択します。 ボタンをクリックします。
2. 連絡先を選択するには 2 つの方法があります。 特定の種類の連絡先を直接選択するには、ステップ 3 を参照してください。 独自のフィルタ条件で連絡先を選択するには、ステップ 4 を参照してください。
3. **通話を再割り当てするエージェント ID** を入力します。 新しい連絡先を結果に含めるには、[ **新しい連絡先** ] チェックボックスを選択します。 または **コールバック** **通話開始日** と **通話終了日** を選択します。
4. 新しい連絡先を再割り当てするには、 **新しい連絡先** チェックボックスを選択します。 [ **発信開始日** ] と [ **発信開始時刻** ] を選択してこのウィンドウへのコンタクトを絞り込みます。
5. 条件ビルダーに入力します。
6. [ **連絡先を表示** ] ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
7. 各ページの要求された項目に、連絡先が入力されます。以下のいずれかのチェックボックスを選択します。  
各連絡先について、  
または **すべて選択** 現在のページ上のすべての連絡先を選択し、  
または **グローバル選択** をクリックして、すべてのページに入力されている連絡先をすべて選択します。
8. [ **アクション** ] をクリックして [ **エージェントの再割り当て** ] ダイアログボックスを表示し、選択した連絡先を他のエージェントに再割り当てします。
9. [ **アクション** ] ボタンの隣にある **ヘルプ** アイコンをクリックすると追加情報を参照できま



- す。 エージェントの再割り当てが有効になると、追加情報にその説明が表示されます。
- a. **オープンな** の連絡先の場合、変更はすぐに有効になります。
  - b. **配信済みの** コンタクトについては、通話は引き続き古いエージェントに届きます。  
新しいエージェントの変更は、その後のコンタクトの配信から有効になります。
10. 通話を再割り当てする新しい **エージェント** を入力します。 通話は新しいエージェントに割り当てられます。

11. 新しいエージェントが別の時間にコールに対応する必要がある場合は、[ **時刻を更新** ] チェックボックスを選択します。通話の **開始時刻** と **終了時刻** を選択します。[ **エージェントの再割り当て** ] ボタンをクリックして、コールを別のエージェントに再割り当てします。

## スケジュール

**スケジュール** タブでは、連絡先がダイヤラーに配信するスケジュールを設定することができます。キャンペーンの実行スケジュールを決定する 3 つの要素は次のとおりです。

1. **CSS スケジュール**: 連絡先選択戦略 (CSS) スケジュールは、1 日の異なる時間帯に使用する連絡先選択戦略を支援します。これらの CSS スケジュールは、各曜日の時間ブロックに対して定義できます。ここで使用される CSS の設定については、「**連絡先選択戦略**」を参照してください。
2. **ランタイムスケジュール**: 日ごとに異なるキャンペーンの実行時間を設定する場合、この機能を使用して、曜日ごとに、キャンペーンの開始時刻と終了時刻を定義します。
3. **コンタクトモードのスケジュール**: このセクションを使用して、コンタクト戦略の時間帯、曜日を、ダイヤルに使用するように設定します。1 日全体、または 1 日のうち最大 3 回の時間分割の連絡戦略を選択できます。また、曜日ごとに異なるコンタクト戦略を使用したり、キャンペーンを行わない週単位の休日を定義することもできます。

**メモ**: 選択できるのは高度なコンタクト戦略のみです。

4. **休日**: このセクションでキャンペーンの休日を選択することができます。これはキャンペーンを行わない日です。

**メモ**: 休日は [システム] メニューで追加できます。このセクションでは、追加された休日から選択することしかできません。詳細は **休日** を参照してください。

## CSS スケジュール

[ **スケジュール** ] ページで [ **連絡先選択戦略 (CSS) スケジュール** ] セクションを開いてこの構成を完了します。

スライダを使用して、表示する時間範囲を選択します。選択した時間範囲に対して、CSS オプションが表示されます。

[**スケジュールの追加**] ボタンをクリックするか、平日グリッドのセルをダブルクリックします。

1. ポップアップで、CSS スケジュールを追加する日を選択します。 **終日** チェックボックスを選択することもできます。CSS スケジュールを設定するためにグリッドをダブルクリックすると、曜日がポップアップで事前に選択されています。
2. 時間パネルからこの CSS スケジュールに対して **開始時間** と **終了時間** を選択します。ド



ロップダウン メニューから CSS を選択します。

**メモ:** 重複するタイムスロットを複数選択することができますが、開始時刻と終了時刻は異なるものでなければなりません。たとえば、CSS1 を使用している場合、10:00 18:00 の時間スロットを選択できます。09:00 19:00 の CSS CSS2 で時間スロットを選択することもできます。この場合、アプリケーションは CSS2 に従ってコンタクトを 09:00 10:00 に配信し、再度 18:00 19:00 に配信します。それまでの間、10:00 18:00 に CSS1 に従ってコンタクトを配信します。

3. [ **追加** ] をクリックしてこのスケジュールをキャンペーンに追加してください。
4. CSS スケジュールをさらに追加するには、**スケジュールの追加** ボタンをクリックするか、または平日グリッドのセルをダブルクリックして、CSS スケジュールの時間を選択します。上記のステップ 1 3 に従います。
5. スケジュールを構成するのに必要な曜日のプロセスを繰り返します。
6. 追加されたスケジュール済みタイムスロットを削除するには、[ **削除** ] ボタンをクリックします。
7. [ **ランタイムスケジュール** ] セクションに移動してください。

### 実行時スケジューリング

**ランタイムスケジュール** により、特定の日付のキャンペーンの実行時間を決めることができます。キャンペーンはここで設定された時間の間実行され、キャンペーン作成時に設定された開始日時と終了日時は上書きされます。

1. キャンペーンの新しいランタイムを追加するには、[ **追加** ] ボタンをクリックします。
2. 実行時間を設定するための **実行日** を入力します。
3. [時間] パネルで、[ **開始時間** ] と [ **終了時間** ] を選択します。
4. [ **追加** ] ボタンをクリックして、手順 3 のランタイムを追加します。

**メモ:** 1 日に追加できる実行時間は 3 つまでです。

5. 完了したら、[ **保存** ] ボタンをクリックします。
6. 構成済みのランタイムを削除するには、[ **削除** ] ボタンをクリックします。
7. [ **連絡先モードのスケジュール** ] セクションに移動します。

### コンタクトモードのスケジュール

**連絡先モードのスケジュール** は、平日ごとに連絡先をダイヤラーに配信するために使用される連絡先戦略の設定に役立ちます。1 日に最大 3 つの分割を設定できます。異なる時間帯に 3 つの異なる戦略を定義できます。

以下の手順に従って、**連絡先モードのスケジュール** を設定します。

1. 日数は最初の列に一覧表示されます。設定する日を選択し、[ **営業日** ] を選択します



オンしてください。

メモ: 稼働日スイッチがオフになっている日は、キャンペーンは実行されません。



2. ドロップダウンリストから、コンタクト配信に適用するコンタクト戦略を選択します。  
メモ: 選択できるのは高度なコンタクト戦略のみです。
3. 選択したコンタクト戦略は 1 日を通して行われます。特定のタイミングでのみコンタクトストラテジーを実行する必要がある場合は、**時刻のカスタマイズ** スイッチを **オン** にします。
4. [ **時間の範囲** ] 列には、デフォルトの開始時間と終了時間がそれぞれ 12:00 AM 11:59 PM と表示されています。時間パネルを使用して、開始時間と終了時間を変更します。
5. [ **追加** ] ボタンをクリックして別の時間範囲を追加します。  
メモ: 1 日に最大 3 つの時間範囲を追加できます。
6. [ **保存** ] ボタンをクリックして情報を保存します。
7. 構成済みのランタイムを削除するには、[ **削除** ] ボタンをクリックします。
8. [ **休日** ] セクションに移動します。

## 祝日 (Holiday)

**休日** 機能を使用して、キャンペーンの休日をマッピングします。これはキャンペーンが実施されない日です。システム設定の休日機能で作成されたすべての休日を選択できます。これらの休日をこのキャンペーンにマッピングします。

選択可能な休日が表示されます。

1. このキャンペーンに割り当てたい休日のチェックボックスを選択します。または、すべての休日をこのキャンペーンに添付するには、**すべて選択** チェックボックスを選択します。
2. [ **保存** ] ボタンをクリックして情報を保存します。

## その他の構成

キャンペーン設定の作成を完了するには、他にもいくつかの設定を完了する必要があります。これらすべての構成は、このセクションでグループ化されています。その内容は次のとおりです。

- [式ビルダー](#)
- [キャンペーンの目標](#)
- [サーバスクリプト](#)
- [連絡先のしきい値を設定する](#)
- [テレフォニーの結果を設定する](#)
- [Agent Desktop の設定](#)

上記のリストの項目のうち、1 つだけを開くには、[ **一度に 1 つのパネルを表示する** ] チェックボックスを選択します。

## 式ビルダー

式ビルダーで頻繁に使用する基準を作成し、それを **連絡先選択戦略 (CSS)** と **連絡先の管理** で使用することができます。。

この作業を行うには **式ビルダー** を使用してください。

1. **式ビルダー** セクションを開いて式の作成を開始してください。
2. [ **新規作成** ] をクリックして新しい式を作成します。
3. **式名**を入力します。
4. ドロップダウンリストから **関数** を選択します。 LEFT、RIGHT、SUBSTRING、REPLACE、DATEADD、DATEDIFF、DATEPart、DAY、MONTH、YEAR などのいくつかの重要な SQL 関数を選択できます。
5. この式に対して選択できる 3 つのパラメータがあります。 **パラメータ 1** に対して **設定** ボタンをクリックします。

### 注：

関数: **Left**、**Right**、**部分文字列**、[ **置換** ] を選択すると、このキャンペーンのすべてのビジネスフィールドとシステムフィールドが入力されます。 次のいずれかを選択して [ **選択** ] をクリックします。

その他すべての日付、曜日、時間に関連する機能は、**最終アクセス**、**現在**、[ **作成日時** ] です。 これらのいずれかを選択して、[ **選択** ] をクリックします。

カスタム式を作成するために日時関数を使用する場合、パラメータ **現在** にはサーバのタイムゾーンのみが考慮されます。

6. **手順 5** を **パラメータ 2** と **パラメータ 3** に対して繰り返します。 > (必要な場合) をクリックします。
7. [ **保存** ] をクリックします。 新しい CSS を作成するときに、この式を選択できます。

## キャンペーンの目標

[ **キャンペーンの目標** ] タブで、エージェントが達成する日単位、週単位、および月単位の目標を設定できます。

1. **ターゲット** セクションを開いてターゲットを設定してください
2. 目標設定の **カテゴリ名** を入力してください。
3. a **説明**を入力してください。
4. それぞれのカウンターから、**日単位の目標**、**週単位の目標**、 </a> の数値を選択するか入力します。 a48>月別目標。
5. [ **Telephony Outcomes** ] と [ **Business Outcomes** ] を選択して、この **カテゴリ** で **グループ化** します にアクセスしてください。 複数の結果を選択できます。 すべての結果を選択するには、ヘッダー行のチェックボックスを選択します。



6. [ 保存 ] ボタンをクリックして情報を保存します。

## サーバースクリプト

サーバースクリプトは、特定の顧客のビジネス要件に基づいて キャンペーンマネージャをカスタマイズするために使用されます。 開発者が使用するスクリプトには、呼び出し前スクリプトと呼び出し後スクリプトの 2 種類があります。

詳細は [サーバースクリプト](#) を参照してください。

## 連絡先しきい値

**連絡先のしきい値** は、ダイヤラーに配信可能な連絡先が設定された数を下回った場合に警告を送信するキャンペーン固有の機能です。

**警告しきい値**の スイッチを **ON** にするダイヤラーにアクセスし、アラートを送信します。 次に示す情報を入力します。

1. **事前予測 (分)** - アプリケーションは配信可能なコンタクトを監視し、ここで設定した時間の前にアラートを送信します。 15 分を構成する場合、予測コンタクト数がコンタクトの最小数を下回ると、[しきい値の継続時間] の 15 分前にアラートが送信されます。
2. **最小連絡先数** - ダイヤラーへの配信に必要な最小連絡先数を指定します。 連絡先がこのレベルを下回ると、アラートが送信されます。
3. **しきい値の継続時間 (分)** - 監視されるしきい値の継続時間です。 ここで設定した継続時間に基づいてアラートが送信されます。
4. [ **保存** ] をクリックして完了します。 変更を保存せずに終了するには、[ **キャンセル** ] をクリックします。 **削除** をクリックして、このキャンペーンの警告しきい値セットを削除します。

たとえば、[事前予測] を 15 分、[最小コンタクト数] を 100、[しきい値の継続時間] を 120 分に設定した場合、アプリケーションは配信可能なコンタクトの数（更新および再スケジュール）が 100 未満になると予想されるときに 2 時間 15 分にアラートを送信します。

## テレフォニーの結果を設定する

[ **テレフォニー結果** ] セクションでは、ログインしたエージェントが参照できるテレフォニー結果を管理することができます。 拡張機能として、通話を終了する間にエージェントが選択できるのはこれらの結果のみです。

このキャンペーンが属するキャンペーングループにリストされているすべてのテレフォニー結果がここにリストされています。 **AgentView** 列は、親キャンペーングループで設定されているプロパティを継承します。

これらのエージェントに見える結果のいずれかをエージェントに非表示にする、またはその逆を行う必要がある場合、



AgentView は、特定の結果の を必要に応じて オン または オフ に切り替えます。

メモ: AgentView オプションは Webex コンタクトセンターには適用されません。

[ 保存 ] をクリックして変更を確定するか、[ キャンセル ] をクリックして変更を保存せずに元に戻します。

## Agent Desktop の設定

メモ: 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

**Agent Desktop 構成** セクションでは、連絡先を DNC としてマークするためのさまざまな設定を行うことができます。 エージェントがコンタクトを DNC としてマークすると、これらの設定により DNC のさまざまな属性が決定されます。

1. エージェントがコールを処理するときに性質を必須にする場合は、[ **Dis ポジションを必須にする** ] スイッチを **オン** にします。
2. a **DNC 期間タイプ** を選択してください。 利用できるオプションは以下の通りです。
  - a. **永久** - エージェントがコンタクトに DNC のマークを付けると、永久的にマークされます。
  - b. **特定日** - 連絡先が DNC 状態になる特定の日数を選択します。 最小で 1 日、最大で 3650 日 (10 年間) を選択することができます。 日を選択することに加えて、EOD スイッチをオンにすることを選択できます。 スイッチをオンにすると、DNC は設定した日数の 1 日の終わりに終了します。 このスイッチがオフになっている場合、DNC は翌日、エージェントが連絡先を DNC として選択するのと同時に終了します。
    - たとえば、エージェントが DNC として連絡先を設定し、日数を次のように設定します。
      1. EOD スイッチがオンの場合、連絡先の DNC 期間はその日の終わりに終了します。 スイッチがオフになっている場合、連絡先の DNC 期間は翌日の同じ時刻に終了します。つまり、次の日に波及し、1 日が経過した後に終了します。
  - c. **エージェントの選択** - このオプションを選択すると、エージェントはコンタクトの基本設定に基づく DNC の開始日時と終了日時を設定します。 これを選択すると、Agent Desktop の結果ウィジェットの日時ピッカーが有効になります。
3. 連絡先のタイムゾーンが DNC と表示されている場合は、**DNC カスタマータイムゾーン** スイッチをオンにします。 オフにしておくと、DNC はサーバのタイムゾーンに基づきます。
4. a **DNC タイプ** を選択してください。 次のオプションを使用できます。
  - a. **キャンペーン固有** - 連絡先がダイヤルアウトされるキャンペーンでのみ、連絡先が DNC として制限されます。
  - b. **キャンペーンカテゴリ** - このカテゴリのキャンペーンのすべてのキャンペーンで、DNC の連絡先を制限します。
  - c. **複数カテゴリ** - 選択したキャンペーンカテゴリにマッピングされているすべてのキャンペーンで、連絡先が DNC としてマークされます。
  - d. **グローバル** - システム全体 (すべてのキャンペーンとカテゴリ) で連絡先を DNC としてマークします。
5. [ **保存** ] をクリックして **Agent Desktop 構成** を完了します。 [ **キャンセル** ] をクリックして保存せずに終了します。



メモ: ここでの変更は、エージェントが対応する次回の通話から有効になります。たとえば、DNC 期間が永久として設定されている場合、エージェントが DNC として結果を設定した場合、これは DNC 期間になります。ただし、[特定日]に変更すると、現在の通話は [永久] を継承します。

[特定日] は、エージェントが対応する次のコールからのみ有効になります。

## キャンペーンのダイヤラー設定

**キャンペーンの電話会議設定** モジュールを使用すると、CLI、留守番電話の処理、および放棄通話の処理に関して、グループ レベルで行った設定を上書きすることができます。上書きされた設定は特定のキャンペーンにのみ適用され、グループ内の他のキャンペーンはグループレベルの設定に従います。

キャンペーン > **ダイヤラー設定** に移動して、**キャンペーンの [ダイヤラー設定]** を表示します。画面に表示されます。以下のタスクを実行して、ダイヤラー設定を構成します。

1. 下の [条件の追加]
2. [フィルタ] (次のページ)
3. 64 ページの「CLI」
4. 65 ページの「留守番電話の扱い」
5. 66 ページの「放棄された通話の処理」

## フィールド

フィールド	説明
合計条件	条件の合計数。
条件名	条件の名前です。
状態の説明	状態の説明。
有効	スイッチをオン/オフして、条件を有効または無効にします。
アクション	条件を編集/削除する [アクション] ボタン。

メモ: 共有リストの場合、ターゲット キャンペーン グループとそれに関連する条件がグリッドに入力されます。

## 条件の追加

条件ビルダーを使用して条件を追加できます。これらのフィルタ条件に一致する連絡先は、キャンペーン レベルのダイヤラー設定に従います。他の連絡先はグループ レベルの設定に従います。

条件はいくつでも追加できますが、一度に有効にできるのは 5 つの条件のみであり、アプリケーションは 5 つの条件のみに基づいて連絡先をフィルタリングします。





**注意:** 共有リストでは、条件をいくつでも追加できますが、各ターゲットキャンペーングループで有効にできるのは 5 つの条件までです。

[ **条件の追加** ] をクリックして、新しいダイアラー設定の条件を追加します。

1. a **条件名**を入力します。これは必須フィールドです。名前には下線、ダッシュ、および @ 以外の特殊文字は使用できません。
2. a **条件の説明**を入力します。
3. ドロップダウンから **ターゲットキャンペーングループ** を選択します。  
 メモ: ターゲット キャンペーン グループ フィールドは、すべてのダイヤラーおよび非ダイヤラーの共有リスト キャンペーンにのみ適用できます。  
 ドロップダウンにターゲット キャンペーン グループのリストを表示するには、共有リスト キャンペーンの CSS 条件を設定する必要があります。  
 ターゲットキャンペーングループでは、最初のターゲットキャンペーングループがデフォルトで選択され、値はキャンペーングループのペースモード設定に基づいて次のタブに適切に入力されます。
4. **比較オプション**を選択します。これは、連絡先が選択されるために、フィールドが満たす必要がある条件です。お客様の条件の比較パラメータの一部は、>大なり、< (より小さい)、= (等しい) など
5. コンタクトの配信を行うために、この条件が満たす値を入力します。

## フィルタ

フィルタを使用して、1 つまたは複数の条件を作成できます。

1. **システムフィールド/ビジネスフィールド** ドロップダウンリストから適切なアイテムを選択します。
2. ブラケットを閉じます。
3. [ **追加** ] ボタンをクリックして別の条件を追加します。
4. 新しい行で、ドロップダウンリストから **かつ** または **または** のいずれかを選択します。
5. このような条件グループを追加し続けることができます。作業が完了したら [ **保存** ] をクリックします。
6. さらにグループを追加する場合は、[ **グループアクション** ] ボタンから **追加** ボタンを選択して、**保存**。

## フィールド

フィールド	説明
最大再試行回数	これは、キャンペーンの各連絡先へのダイヤルで実行できる最大再試行回数の現在の増分値です。
日単位の再試行	これは、このキャンペーンの各連絡先への 1 日に 1 日にダイヤルできる最大再試行回数の増分値です。



再試行の繰り返し	これは、ダイヤリング サイクルで行うことができる最大再試行回数の増分値です。 サイクルとは、連絡先がアップロードされるすべてのモードへの 1 回のダイヤル試行のセットです。 例えば、連絡先がホーム、
----------	---

	職場、およびモバイルの番号。ダイヤルサイクルは、アプリケーションがこれらすべてのモードに設定された順番で 1 回ずつダイヤルしたときに完了します。
メール再試行	これは、メールキャンペーンで連絡先を配信するために許可される再試行回数の現在の増分値です。
SMS の再試行	これは、SMS キャンペーンでコンタクトが配信されるための再試行回数の現在の増分値です。
最終アクセス	この CSS の一部として配信される最後のアクセスの日時が設定されたコンタクト。
Priority	この CSS によると配信する際に考慮される、コンタクトに割り当てられた優先順位です。
リード スコア	コンタクトの配信で考慮されるリード スコアは、この CSS に準拠しています。リード スコアは、キャンペーンにより連絡を受ける最も見込みのある顧客を特定するのに役立ちます。この得点はアップロード時またはまとめ時にも設定でき、ビジネス/電話の結果を定義します。
CallStartTime	これは再スケジューラにより設定された通話開始時刻です。この条件で示された開始時間内の通話は、配信用に選択されます。
CallEndTime	再スケジューラにより設定された通話終了時刻です。この条件で示された終了時間内の着信は、配信のために選択されます。
リスト ID	連絡先が属するリスト ID です。この CSS 条件で ListID に属する連絡先が配信されます。
CallType	通話タイプです。
前回の結果	このコンタクトに設定された最後の結果です。選択した連絡先の最終結果が配信されました。
グローバル ListID	この連絡先が属するグローバルリスト ID です。この CSS 条件の Global List ID に属する連絡先が配信されます。
ユーザー ID	連絡先にタグ付けされたエージェント ID です。通話はダイヤラーに配信され、このフィールドで指定されたエージェントにパッチされます。
電話番号	この CSS に従って配信する連絡先の電話番号です。
ゾーン名	連絡先が属するタイムゾーンの名前です。
曜日 (Day of Week)	電話を受ける連絡先の希望の曜日。
時刻	連絡先が着信する希望の時刻。
モード	通話を受信する連絡先の優先モードです。

## CLI

メモ: CLI 番号は、予測型およびプログレッシブ キャンペーンでのみ設定できます。



CLI 連絡先の番号は、通話の着信時に発信用 ID として顧客に表示されます。 3 種類の CLI を作成できます。 その内容は次のとおりです。



1. 特定の CLI
2. 事業分野
3. ランダム CLI

## 特定の CLI

デフォルトでは、**特定の CLI** が選択されている。以下の手順を実行します。

1. 次を入力します: **CLI 名**。
2. 次を入力します: **CLI 値**。

**メモ:**ダイヤラーの場合、CLI 値はデフォルトで自動的に入力されます。キャンペーン グループで ANI (CLI) として選択されているのと同じ番号です。また、ANI (CLI) に加えて、このキャンペーンの特定の CLI を追加することもできます。

## 事業分野

以下の手順を実行します。

1. 次を入力します: **CLI 名**。
2. 次のようなビジネス分野を選択します: **CLI 値**。ビジネス フィールド CLI では、CLI として使用する必要がある、アップロードされた連絡先ファイルのフィールドを指定できます。連絡先ファイルに必要なデータが含まれていることを確認してください。

**メモ警告:** 文字列データタイプのビジネスフィールドのみ許可されています。

## ランダム CLI

以下の手順を実行します。

1. 次を入力します: **CLI 名**。
2. 次を入力します: **CLI 値**。

要件に基づいて最大 10 個のランダム CLI を追加できます。アプリケーションは、コールの受信中に顧客に発信通話 ID として表示する CLI として 10 のうち任意の番号を取得します。

## 留守番電話の処理

**メモ:** 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

1. [ 応答装置の処理 ] の順に移動します。
2. ドロップダウンから [ AMD 検出 ] タイプを選択します。たとえば、 **切断** と入力します。
3. [ 接続を切断 ] を選択した場合は、設定を行う必要はありません。
4. エージェントに転送を選択すると、留守番電話の応答があったときに、アプリケーションが通話をエージェントに転送します。
5. [メッセージを再生] および**切断** を選択すると、 **TTS テキスト** が表示されます。
6. **TTS テキスト**を入力します。メッセージは IVR で発信者に再生され、切断されます。
7. [メッセージを再生してエージェントに転送] を選択すると、[ **TTS テキスト** ] が表示されます。
8. **TTS テキスト**を入力します。メッセージは IVR で発信者に再生され、エージェントに転送されます。
9. [ **保存** ] をクリックします。

#### 放棄された通話の処理

メモ：現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

1. [ ] [放棄された着信処理] に移動します。
2. ドロップダウンから **放棄されたコール処理** タイプを選択します。たとえば、 **切断** と入力します。
3. [ **切断** ] を選択した場合は、設定を行う必要はありません。
4. [メッセージの再生] および**切断** を選択すると、 **TTS テキスト** が表示されます。
5. **TTS テキスト**を入力します。メッセージは IVR で発信者に再生され、切断されます。
6. [ **保存** ] をクリックします。

## サーバスクリプト

サーバスクリプトは、特定の顧客の業務要件に基づいて **キャンペーン マネージャー** をカスタマイズするために使用されます。開発者が使用するスクリプトには、呼び出し前スクリプトと呼び出し後スクリプトの 2 種類があります。

### 呼び出し前スクリプト

発信前スクリプトを使用して、外部アプリケーションまたはデータベースと統合し、連絡先にダイヤルするかどうかの最終決定を行うことができます。これは、連絡先をダイヤラーに配信する前に行うのが理想的です。

通話前スクリプトは、MEF を使用して作成する必要があります。これには、呼び出し前ロジック



を実行する関数を呼び出す `ExecutePreCallScript` メソッドが含まれます。これらのスクリプトは、スクリプトパターンに基づいてダイヤラーに連絡先を配信するよう連絡先フィードエンジンに指示します。



メモ: サンプルボードは、開発者が使用したものと同一スクリプト名を持つ必要があります。

## 通話後スクリプト

通話後スクリプトは、ダイヤラーから受け取った結果の検証や再スケジュール動作のカスタマイズ、または通話結果に関する CRM ステータスの更新など、サードパーティのインテグレーションのカスタマイズなど、ダイヤル後に任意の操作を実行するために使用できます。

通話後スクリプトを使用すると、以下で説明するように製品をカスタマイズできます。

- ・ 再スケジュール前: これはコンタクトを再スケジュールする前に実行されます (カスタムロジックを通じて再スケジュールロジックに影響を与える様々なパラメータを変更できます)。
- ・ 再スケジュール後: コンタクトを再スケジュールした後 (再スケジュール情報を使用して、戦略をさらに強化または変更し、その情報を使用して外部プラットフォームを更新できます)。
- ・ 両方: スクリプトは再スケジュール前と再スケジュール後の両方で実行されます。

## 呼び出し前スクリプト

発信前スクリプト	データ タイプ	説明
キャンペーン ID	nvarchar (64)	キャンペーンの名前です。
連絡先 ID	国際	キャンペーンの一意の ID です。
リスト ID	国際	リスト ID はキャンペーンの一意の ID です。
モダン	国際	モード名の内部 ID は、OBD_Modes テーブルを参照してください。
キャンペーンキー	国際	キャンペーンの内部 ID は、Obd_Campaign テーブルを参照してください。
キャンペーンキー	国際	このコンタクトに対してこれまでに実行した試行回数です。
モード再試行	国際	同じモードでの試行回数です。これは、ダイヤルが別のモードに切り替わるときにリセットされます。
最大再試行回数	国際	この時点までに連絡先を試行した回数。これは、contact の再試行と同等です。



CValue	nvarchar(12)	発信先の電話番号（または）メール メールの送信先となる ID です。
タイムゾーン ID	国際	タイムゾーン名の内部 ID、OBD_TimeZone テーブルを参照。

テナント ID	国際	これはテナント モジュールにのみ適用可能で、テナントの一意の ID です。
ユーザー ID	国際	PCB コンタクトの場合、コールバックが登録されているエージェント ID。通常のコールバックの場合、このフィールドは LCM の値を保持します。AEM 連絡先の場合、連絡先はこのエージェントにタグ付けされます。
CallType	国際	0 - 通常の発信
条件 ID	国際	CSS 状態の内部 ID (OBD_Cus-tomFilters を参照)。
Cisco VDN	nvarchar(12)	使用されていません
電話番号	nvarchar(12)	発信先の電話番号 (または) メール メールの送信先となる ID です。
BUSSFLD1 から BU0SSFLD20	nvarchar(128)	フィールド 1 の値は、フィールド 20 の値です。
BUSSFLD21 から BU06SSFLD26	nvarchar(Max)	フィールドの値 21 からフィールドの値 26 までです。
連絡先	nvarchar(Max)	オプション ビジネスフィールドの値です。このフィールドは XML 型の値を保持します。
メールの件名	nvarchar(1024)	メールの件名です。
メールメッセージ	nvarchar(Max)	メール本文。
メール添付	nvarchar(1024)	メール添付。これは添付ファイルが保存されている場所への絶対パスでなければなりません。
SMS テキスト	nvarchar(4000)	SMS メッセージ
ゾーン名	nvarchar(128)	モードのゾーン名です。連絡先が選択しているモードです。
郵便番号	nvarchar(32)	連絡先の郵便番号です。
市外局番	nvarchar(50)	モードの市外局番です。連絡先が選択しているモードです。
州名	nvarchar(64)	連絡先の都道府県名
RescheduleExpiredTime	日時	通話終了時刻 - 再スケジュールの連絡先の場合、通話の終了時刻が考慮されます。コールバックの連絡先の場合、コールバックの終了時間が考慮されます。
ListEndTime	日時	リストの終了時刻です。
コールバック時間	日時	コールバック開始時刻。
優先事項	整数	連絡先の優先順位です。



前回のアクセス	日時	連絡先情報が連絡先表で更新された日時です。
ListTimeToLive	整数	リストの有効期間

日単位の再試行	整数	当日に行われた再試行。
サイクルの再試行	整数	これまでの再試行の回数です。
最後の出席者	整数	このコンタクトのダイヤラーから最後に受信した結果。
GID	整数	グローバルリスト ID。
ワイヤレス	Bool	現在のモードがワイヤードかワイヤレスかを判別するためのフラグです。
MAILCC	nvarchar (Max)	メールの送信時に CC フィールドでマッピングする必要がある受信者。
MAILBCC	nvarchar (Max)	メールの送信時に BCC フィールドでマッピングする必要がある受信者。
メールの再試行	整数	これまでに送信されたメールの数。
SMS 再試行	整数	これまでに送信された SMS の数
ListProcessingDate	日時	開始日時の表示。
リード スコア	整数	リードのスコア。これをアップロード リストの一部として使用し、連絡先をランク付けします。
重み	整数	モードの重み。連絡先が選択しているモードです。
ChannelType	整数	モードのチャンネル タイプです。連絡先が選択しているモードです。
EmailSMSTemplateName	nvarchar (64)	実行されるテンプレートの名前です。これは、定義された条件に基づいて選択されたテンプレートです。
AccountNumber	nvarchar (30)	これは、連絡先に対するコールアテンプトを識別するための一意の ID です。
配信タイプ	変数文字	これは、コンタクトがダイヤラーに配信されるか、手動ダイヤルなどのエージェントに配信されるかを定義します (配信 - PEWC、配信 - 通常)
RetVal	ブール値	スクリプトが実行され、連絡先がダイヤルアウトされる必要がある場合は、このフラグが True に設定されている必要があります。この連絡先が現時点でダイヤルアウトにできない場合は、このフラグを False に設定する必要があります。
IsListExpired	ブール値	タイムゾーンに基づいたリストの下で、この連絡先の有効期限を示すフラグ。

業務の結果	変数文字	これは、 <i>RetVal</i> フィールドを選択します。 While <i>RetVal</i> が false に設定され、連絡先がダイヤルできないようにする必要があるときに、ビジネス/テレフォニー結果を設定することが必須です。
モジュール	変数文字	有効期限モジュール（キャンペーン、タイムゾーン、モード、連絡先、リスト）。これは手動ダイヤルに適用されます

		(非 PEWC)。
有効期限	日時	連絡先の有効期限。これは、リストされているモジュール（キャンペーン、タイムゾーン、モード、連絡先、リスト）の終了時刻に基づいて算出されます。
リセット連絡先リードスコア	ブール値	リードスコア値をリセットするフラグです（これは内部フラグです）。
テンプレート名	変数文字	実行されるテンプレートの名前。これは、定義された条件に基づいて選択されたテンプレートです。
通話 ID	nvarchar (64)	これは通話の一意の ID です。
配信済みタイムゾーン	nvarchar (128)	連絡先のタイムゾーンはこのフィールドに保持されます。
TimezoneExpiryTime	nvarchar (32)	連絡先の有効期限はタイムゾーンに基づいて計算され、このフィールドに入力されます。
Cisco タイムゾーンの偏り	nvarchar (128)	これは API 連絡先のタイムゾーンの偏りです。
Cisco 自動更新	Boolean	連絡先のタイムゾーンが夏時間（DST）に準拠しているかどうかを判断するために表示します。夏時間が適用されている場合は True 夏時間が適用されていない場合は False
[キャンペーンカテゴリ名]	nvarchar (64)	このキャンペーンに関連するキャンペーンカテゴリ名です。
[キャンペーン カテゴリ ID]	整数	マッピングされたキャンペーン カテゴリ ID です。
AuthScheduleRetry	整数	アイデンティティ認証の試行回数。
デバイス ID	nvarchar (255)	Identity 認証に使用されるデバイス ID です。
発信者番号通知	nvarchar (64)	発信者 ID は ANI によって識別されました。
DialerAgentCallback	ビット	これにより、コールバックのリクエストがクリッカー エージェントと外部エージェントのどちらによって設定されたかを判断します。
PEWC 検証のオーバーライド	ビット	これは、顧客が自動ダイヤルを許可しているかどうかを判断するために使用されます。これにより、PEWC の検証を行わずに、コンタクトの即時配信が可能になります。
DialerID	整数	これは、ダイヤラーが作成されたときにアプリケーションによって割り当てられるダイヤラー ID です。



ペース ID	整数	これは、キャンペーンの作成時にペースモード（プレビュー、プログレッシブ、予測など）に割り当てられる ID です。
キャンペーン グループ	nvarchar (64)	これはユーザにより作成された、またはダイヤラーから同期されたキャンペーングループ名です。
フィルタ条件 ID	整数	これは、ユーザがアプリケーションのフィルター条件を作成し、キャンペーンレベルでグループ設定を上書きする際に自動生成される ID です。これは、CLI、留守番電話のオーバーライドにのみ適用できます。



		処理、および放棄された着信の処理。
DialerAttributes	変数文字	この列には、JSON 文字列形式のキャンペーン グループに設定されたすべてのペース モード プロパティが含まれます。 既定値は CampaignGroup です。
DialerAttributesModifiedBy	変数文字	これは、キャンペーンレベルでのグループ設定を上書きするエンティティ名です。例えば、グループ設定が呼び出し前スクリプトによって上書きされる場合、これには PreCallScript がエントリとして含まれます。 既定値は CampaignGroup です。

## 通話後スクリプト

### 通話後スクリプト

呼び出し後スクリプト	データ タイプ	説明
回復キー	フロート	連絡先を再スケジュールするための一意の ID です。(t_Dialer_Detail テーブルを参照してください)
キャンペーングループ ID	nvarchar (64)	Cisco キャンペーングループ ID、これはキャンペーングループの内部 ID です (Obd_Campaign_Group テーブルを参照)。
キャンペーン ID	nvarchar (64)	キャンペーンの名前
電話	nvarchar (64)	発信先の電話番号 (または) メール メールの送信先となる ID です。
連絡先 ID	nvarchar (128)	キャンペーンの一意の ID です。
通話結果	整数	コンタクトの試行の結果 ([電話] または [ビジネス] の結果)。
モード ID	整数	モード名の内部 ID (OBD_modes テーブルを参照)。
連絡先再試行	整数	このコンタクトに対してこれまでに実行した試行回数です。
モード再試行	整数	同じモードでの試行回数です。これは、ダイヤルが別のモードに切り替わるときにリセットされます。



結果の再試行	整数	エージェントの試行回数が同じ結果を設定します。テレフォニーの結果については、モードが切り替わるとリセットされます。Business Outcome については、
--------	----	--

		モードを切り替えてもカウンターはリセットされません。
タイムゾーン ID	整数	タイムゾーン名の内部 ID (OBD_TimeZone テーブルを参照)。
有効モード	nvarchar(256)	連絡先が利用できるモード数です。このフィールドは、パイプ文字で区切られたモード ID のリストの値を保持します。
日単位の再試行	整数	今日ダイヤルされた試行回数。曜日が変わるとリセットされます。
サイクルの再試行	整数	完了したサイクル数。(連絡先のすべてのモードが 1 回ダイヤルされると、サイクルの完了と見なされます。次のサイクルはこの後に開始します。)
IsProcessOutcome		処理する結果を決定するためのフラグです。このフラグは主に Dual Outcome で使用されます。エージェントが [テレフォニー] と [業務結果] の両方を設定する場合、フラグは次のとおりです。テレフォニー結果の場合は True - コンタクトの再スケジュールに使用されます。ビジネスの結果では False - レポートとチェーンにのみ使用されます。
CallType	整数	0 - 通常
条件 ID	整数	連絡先がダイヤルするための CSS 条件。これは内部 ID です (OBD_CustomFilter 表を参照)。
母線レベル 1 から母線レベル 20 へ	nvarchar(128)	ビジネス フィールドの値 1 からフィールドの値 20 まで
母線 21 から母線 26	nvarchar(max)	フィールド ビジネスの値 21 からフィールドの値 26
連絡先の詳細	nvarchar(max)	オプション ビジネスフィールドの値です。このフィールドは XML 型の値を保持します。
GID	整数	グローバルリスト ID。
リスト ID	整数	リスト ID (キャンペーンの一意的 ID)。
子リスト ID	整数	これはセカンダリリスト ID です。子リスト ID はリスト内で異なるものであり、リストの生成後にレコードが再度追加されます。



エージェントのコメント	nvarchar(4000)	顧客との会話中にエージェントが 付けたコメント。
目標金額	フロート	インタラクションのために行われた売上。これは、顧客との会話を終えた後にエージェントにより設定されます。
連絡先優先	整数	連絡先の優先順位です。 増分される /

		受信した結果（テレフォニー/ビジネス）に基づいて減少します。
エージェントの周辺機器番号	nvarchar (32)	この試行を処理したエージェントのエージェント ID。
Skillgroups のスキル ターゲット ID	整数	スキル グループ ID。Cisco ダイアラでのみ使用されます。
ルーター通話キー	整数	これは Cisco UCCE に固有のものです。これは 1 日に 1 回作成される固有の ID です。
ルーターコールキー日	整数	これは Cisco UCCE に固有です。これは 1 日に 1 回作成される固有の ID です。（この番号は特定の日に重複することはありません。）
ChannelType	整数	モードのチャンネルタイプです。 1 - SMS 2 - 音声 3 - メール
DialerDateTime	日時	ダイヤルが完了した日時です。
配信タイプ	nvarchar (32)	ダイヤラー経由または非 PEWC としてのコンタクト配信タイプ。
ターゲット キャンペーン グループ	nvarchar (64)	コンタクトが配信される Cisco キャンペーン。これは共有リスト キャンペーンでのみ使用されます。
AccountNumber	nvarchar (30)	コンタクトの配信中に生成される一意の ID です。これはダイヤラーとアプリケーション間の対話に使用される ID です。
ユーザー ID	nvarchar (32)	このフィールドはもう使用されていません。
連絡先の試行	tinyint	このコンタクトに対してこれまでに実行した試行回数です。
CallbackRegisteredType	整数	エージェントが設定したコールバックのタイプです。 2 - 通常のコールバック
CallBackDateTime	nvarchar (50)	顧客がコールバックを要求した日時です。
配信日時	日時	コンタクトがダイヤラーに配信される日時。
CallDuration	整数	エージェントが顧客と対話した時間分です。



CallBack の再試行	整数	結果として「エージェント予約 失敗」を受信しようとした数。これは、PCB から NCB にコンタクトを切り替えるために使用されます。
スケジュール済み配信日時	日時	

I2CMIId	整数	リスト ID (キャンペーンの一意的 ID)。
IsPostCallScript	ビット	フラグを立てて、通話後のスクリプトが利用できるかどうかを確認します。
ワイヤレス	ビット	連絡先番号がワイヤレス連絡先かどうかを確認するためにフラグを立てます。
CallreferenceID	nvarchar(35)	これは一意の ID です。このフィールドは、レコードが [通話アクティビティ] に移動する際に、二重の結果を識別するために使用されます。
ICRCallKey	整数	使用されなくなりました。
PeripheralCallKey	整数	使用されなくなりました。
RouterCallKeySequenceNumber	整数	使用されなくなりました。
ReservationCallDuration	整数	使用されなくなりました。
プレビュー時間	日時	使用されなくなりました。
ダイヤルモード	nvarchar(32)	使用されなくなりました。
SFUID	nvarchar(max)	これは、営業部門のアクセス権を持つユーザの内部 ID です (Obd_User テーブルを参照)。このフィールドは主に、Service Cloud Voice から連絡先をダウンロードしたユーザを識別するために使用されます。
SFLeadId	nvarchar(256)	これは Salesforce リード ID です。この ID は、連絡先が Service Cloud Voice CRM からダウンロードされる際に入力されます。
SFContactId	nvarchar(256)	これは Salesforce 連絡先 ID です。この ID は、Service Cloud Voice から連絡先がダウンロードされる際に入力されます。
SFCampaignId	nvarchar(256)	これは Salesforce キャンペーン ID です。この ID は、Service Cloud Voice から連絡先がダウンロードされる際に入力されます。
CallBackRequestedBy	nvarchar(64)	コールバックを要求したエージェント ID
CallBackAttemptType	nvarchar(3)	システムがダイヤラーに配信したコールバック連絡先のタイプ。 1 - PCB 2 - NCB
キャンペーンキー	整数	キャンペーンの一意的 ID (Obd_Campaign テーブルを参照)
前 LeadScore	整数	現在の試行前の、コンタクトのリードスコア。



現在のリード スコア	整数	現在の試行後のコンタクトのリード スコア。
------------	----	-----------------------



リセット連絡先リードスコア	ビット	今回の試行でリードスコアがリセットされたかどうかを示すためにフラグを立てます。
コールバックモード		コールバック先のモード ID です。
電話番号	nvarchar (64)	ダイヤルされた連絡先番号。
IsPhoneNoDNC	ビット	DNC がこの電話番号に対してマークされているかどうかを示すためのフラグ。これはエージェントによって設定されます。
BussfldDNCValue	nvarchar (max)	コンタクトをブロックする DNC としてマークされているビジネス フィールドの値。
ブロック済み作成者:	nvarchar (100)	これにより、連絡先が DNC としてブロックされるものを識別します (ビジネス フィールド DNC / 電話番号のいずれか)
受信です	ビット	この通話が着信かどうかを識別するフラグ。
結果グループ	nvarchar (32)	結果グループ名。
結果 ID	整数	これは結果の内部 ID です (Obd_Outcome テーブルを参照)。
デバイス ID	nvarchar (255)	ID 認証に使用されるデバイスの ID。
DNCBlocked 開始日	datetime	この日付から DNC が始まるため、連絡先はブロックされます。
DNCBlockedEndDate	datetime	連絡先の DNC ブロックはこの日付で終了します。
DNC タイプ	nvarchar (10)	DNC タイプ - グローバルまたは特定のキャンペーン用。
Status (ステータス)	整数	再スケジュールアルゴリズム実行後のコンタクトの状況。
ゾーン名	nvarchar (max)	モードのゾーン名です。連絡先が選択しているモードです。
郵便番号	nvarchar (32)	連絡先の郵便番号です。
アップロード時刻	datetime	コンタクトがアップロードされた日時です。
DialerAgentCallback	ビット	これは、特定のコールバックを設定しているユーザ (外部エージェントまたはクリッカーエージェント) を示します。
PEWC 検証のオーバーライド	ビット	これは、顧客が 1 つの即時配信に対して、PEWC 検証なしで自動ダイヤルすることを許可したかどうかを判断するために使用されます。



SMSTransactionCount	整数	連絡先の SMS トランザクション数。
州法グループ名	nvarchar(128)	州法グループ名です。
BussfldDNCValue1	nvarchar(128)	これは、連絡先が DNC としてマークされる基礎となる業務フィールドです。

IdentityAuthenticationEnabled	ビット	これは、連絡先で同一性認証が有効かどうかを示します。
全プライマリ認証	整数	プライマリ認証経由で連絡先の認証が有効になっているフィールドの数。例えば、認証のために、母の名前、生年月日、デビットカード番号の 3 つのフィールドが照合される場合があります。
検証済みプライマリ認証	ビット	これは、一次認証が成功したかどうかを示します。
合計セカンダリ認証	整数	セカンダリ認証経由で連絡先の認証が有効になっているフィールドの数。例えば、2 つのフィールド - SSN とデビットカード PIN は、認証のために確認される場合があります。
確認済みセカンダリ認証	ビット	これは、2 次認証が成功したかどうかを示します。
[キャンペーン カテゴリ ID]	整数	キャンペーン カテゴリ ID です。
DNC キャンペーンカテゴリ ID	nvarchar(max)	DNC カテゴリ ID です。
[キャンペーンカテゴリ名]	nvarchar(64)	キャンペーンのカテゴリ名です。
ダイヤラー参照 ID	nvarchar(64)	これは、コールを発信するダイヤラーを参照する一意の ID です。
通話 ID	nvarchar(64)	これは一意の ID です。これは、レコードが [通話アクティビティ] テーブルに移動されるときに、二重の結果を持つ通話を識別するために使用されます。
ビジネスアウトカム	整数	これは [RetVal] フィールドに関連しています。RetVal が false に設定されている間、連絡先のダイヤルを禁止する場合は、エージェントがビジネス/テレフォニー結果を設定する必要があります。
削除されました	整数	これは、結果が削除されているか、またはまだ有効な結果であるかを示します。
RPCType	nvarchar(8)	これは、Right Party Connect (RPC) タイプを示します。
IncrementRetry	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行について、再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します。
GlobalRetry	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行に対して、グローバルな再試行カウントをイ



		ンクリメントするかどうかを決定します。
日単位の再試行	ビット	このフラグは、現在の試行について日単位の再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します

		を選択します。
モード再試行	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行に対して、モード再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します。
結果再試行	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行に対して結果の再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します。
エージェントビュー	ビット	このフラグにより、エージェントが結果を表示できるかどうかが決まります。
DefaultOffset	整数	これは、コンタクトの GMT からのデフォルトのタイムゾーンオフセットです。
デフォルト連絡先を閉じる	ビット	これは、エージェントによって設定された結果に基づいて、コンタクトを閉じる必要があるかどうかを示すフラグです。
DefaultMaxRetry	整数	このフラグは、コンタクトの現在の試行について、最大試行回数を増やす必要があるかどうかを決定します。
DialerID	整数	これは、ダイヤラーが作成されたときにアプリケーションによって割り当てられるダイヤラー ID です。
ペース ID	整数	これは、キャンペーン作成時にペースモード (プレビュー、プログレッシブ、予測など) に割り当てられる ID です。
キャンペーン グループ	nvarchar (64)	これはユーザにより作成された、またはダイヤラーから同期されたキャンペーングループ名です。

### 通話後スクリプト

通話後スクリプト	データ タイプ	説明
キャンペーングループ ID	nvarchar (64)	Cisco キャンペーングループ ID、これはキャンペーングループの内部 ID です (Obd_Campaign_Group テーブルを参照)。
キャンペーン ID	nvarchar (64)	キャンペーンの一意の ID です。
Dial PlanName	nvarchar (64)	この試行のために連絡先を再スケジュールするために使用される連絡先戦略。
連絡先 ID	nvarchar (128)	連絡先の一意の ID です。
モード ID	整数	モード名の内部 ID (OBD_modes テーブル



		を参照)。
Reschedule ModeId	整数	コンタクトが次回の試行のために再スケジュールされるモード ID。

通話開始日	日時	再スケジュールされた通話開始日です。
CallEndDate	日時	再スケジュールされた通話の終了日です。
連絡先再試行	整数	このコンタクトに対してこれまでに実行した試行回数です。
日単位の再試行	整数	今日ダイヤルされた試行回数。 曜日が変わるとリセットされます。
モード再試行	整数	同じモードでの試行回数です。 これは、ダイヤルが別のモードに切り替わるときにリセットされます。
結果の再試行	整数	エージェントが同じ結果を設定しようとする回数。 テレフォニーの結果については、モードが切り替わるとリセットされます。 Business Outcome で、モードを切り替えてもカウンターがリセットされません。
サイクルの再試行	整数	完了したサイクル数。 連絡先のすべてのモードが 1 回ダイヤルされると、サイクルの完了と見なされます。 次のサイクルはこの後に開始します。
結果	整数	電話連絡や ビジネスの結果など、コンタクトの試行の結果です。
Status (ステータス)	整数	リスケジュールアルゴリズム実行後の連絡先の状況。
連絡先番号	nvarchar (64)	発信先の電話番号 (または) メール メールの送信先となる ID です。
有効モード	nvarchar (256)	連絡先が利用できるモード数です。 このフィールドは、パイプ文字で区切られたモード ID のリストの値を保持します。
IsProcessOutcome		処理する結果を決定するためのフラグです。 このフラグは主に Dual Outcome で使用されます。 エージェントが [テレフォニー] と [ビジネス結果] の両方を設定すると、フラグは次のようになります: テレフォニーの結果では True - は、連絡先の再スケジュールに使用されます。 ビジネスの結果では False - レポートとチェーンにのみ使用されます。



通話 ID	これは一意の ID です。 このフィールドは、レコードが [通話アクティビティ] に移動するときに、二重の結果を持つ通話を識別するために使用されます。
-------	---



RefCallID		これは、二重結果のコールにのみ使用されます。プライマリ結果のコール ID がここにコピーされます。
PCB を保持		コールバックが同じエージェントに留まるべきかどうかを識別するフラグ。
IsCallback		コールバックが試みられたかどうかを示すフラグです。
条件 ID	整数	連絡先がダイヤルするための CSS 条件。これは内部 ID です (Obd_CustomFilter 表を参照)。
母線レベル 1 から母線レベル 20 へ	nvarchar(128)	ビジネス フィールドの値 1 からフィールドの値 20 まで
母線 21 から母線 26	nvarchar(max)	フィールド ビジネスの値 21 からフィールドの値 26
連絡先の詳細	nvarchar(max)	オプション ビジネスフィールドの値です。このフィールドは XML タイプの値を保持します。
GID	整数	グローバル リスト ID
リスト ID	整数	ListID (キャンペーンの一意の ID)。
子リスト ID	整数	これはセカンダリリスト ID です。子リスト ID はリスト内で異なるものであり、リストの生成後にレコードが再度追加されます。
エージェントのコメント	nvarchar(4000)	顧客との会話中にエージェントが 付けたコメント。
目標金額	フロート	インタラクションのために行われた売上。これは、顧客との会話を終えた後にエージェントによって設定されます。
配信タイプ	整数	ダイヤラー経由または非 PEWC としてのコンタクト配信タイプ。
ターゲット キャンペーン グループ	nvarchar(32)	コンタクトが配信される Cisco キャンペーン。これは共有リスト キャンペーンでのみ使用されます。
連絡先優先	整数	連絡先の優先順位です。これは受信した結果 (テレフォニー/ビジネスの結果) に基づいて増加/減少します。
エージェントの周辺機器番号	整数	この試行を処理したエージェントのエージェント ID。
Skillgroups のスキル ターゲット ID	整数	スキル グループ ID。Cisco ダイアラでのみ使用されます。



ChannelType	整数	チャンネル モードのタイプです。 1 - SMS 2 - 音声
-------------	----	---------------------------------------

		3 - メール。
DialerDateTime	日時	ダイヤルが完了した日時。
キャンペーングループ名	nvarchar (32)	ダイヤラーキャンペーンの名前 (キャンペーングループ)
AccountNumber	nvarchar (64)	連絡先への発信を識別するための一意の ID です。
CallType	nvarchar (30)	0 - 通常 1 - コールバック 2 - AEM
ユーザー ID	nvarchar (32)	使用されなくなりました。
連絡先の試行	tinyint	コンタクトが現在までに完了した試行。(現在の試行を除く)
CallbackRegisteredType	整数	エージェントに設定されているコールバックの [タイプ] です。 1 - パーソナル コールバック 2 - 通常のコールバック
CallBackDateTime	nvarchar (50)	顧客がコールバックを要求した日時です。
配信日時	日時	コンタクトがダイヤラーに配信される日時です。
期間	整数	エージェントと顧客間の通話時間。これは分単位で表示されます。
CallStartDateTime	日時	エージェントがコールに応答した日時。
スケジュール済み配信日時	日時	実際の配信は別の時間に行われた場合でも、コンタクトの配信が設定された時間です。
CallbackRetries	整数	結果として「エージェント予約 失敗」を受信しようとした数。これは、PCB から NCB にコンタクトを切り替えるために使用されます。
アクティビティ ID	整数	使用されなくなりました。
I2CMId	整数	この試みが行われた ICM の ID です。これはテナント モジュールにのみ使用されます。
権限あり		現在は使用されていません。
IsPostCallScript		フラグを立てて、通話後のスクリプトが利用できるかどうかを確認します。
ワイヤレス	ビット	連絡先番号がワイヤレス連絡先かどうかを確認



		認するためにフラグを立てます。
CallreferenceID	nvarchar(32)	使用されなくなりました。
ICRCallKey	整数	使用されなくなりました。

PeripheralCallKey	整数	使用されなくなりました。
RouterCallKeyDay	整数	これは Cisco UCCE に固有のものです。これは 1 日に 1 回作成される固有の ID です。（この番号は特定の日に重複することはありません。）
RouterCallKey	整数	これは Cisco UCCE に固有です。これは 1 日に 1 回作成される固有の ID です。
RouterCallKeySequenceNumber	整数	使用されなくなりました。
ReservationCallDuration	整数	使用されなくなりました。
プレビュー時間	日時	使用されなくなりました。
ダイヤルモード	nvarchar (32)	使用されなくなりました。
SFUID	nvarchar (MAX)	これは、営業部門のアクセス権を持つユーザの内部 ID です (Obd_User テーブルを参照)。このフィールドは主に、Service Cloud Voice から連絡先をダウンロードしたユーザを識別するために使用されます。
SFLeadId	nvarchar (256)	これは Salesforce リード ID です。この ID は、Service Cloud Voice から連絡先がダウンロードされる際に入力されます。
SFContactId	nvarchar (256)	これは Salesforce 連絡先 ID です。この ID は、Service Cloud Voice から連絡先がダウンロードされる際に入力されます。
CallBackRequestedBy	nvarchar (64)	コールバックを要求したエージェントの ID。
CallBackAttemptType	nvarchar (3)	システムがダイヤラーに配信したコールバック連絡先のタイプ。1 - PCB 2 - NC B
IsCurrentCycleCompleted	整数	現在のサイクルが完了したかどうかを識別するためのフラグ。
現在のサイクル	整数	現在のサイクルのサイクル数。
キャンペーンキー	整数	キャンペーンの一意の ID (Obd_Campaign テーブルを参照)
前 LeadScore	整数	現在の試行前の、コンタクトのリードスコア。
現在のリード スコア	整数	現在の試行後のコンタクトのリード スコア。
StatusReasonId	整数	状態の説明の内部 ID (Obd_ContactStatusCode テーブルを参照)。
状況変更者	nvarchar (256)	連絡先の状況を変更したモジュール。



状況が変更されました日時	日時	コンタクトの状況が変更された日時。
--------------	----	-------------------

CurrentCValue	nvarchar(256)	元の Cvalue です。これにはキャンペーンプレフィックスは含まれません。
DNCBussField	nvarchar(256)	コンタクトをブロックする DNC としてマークされているビジネス フィールドの値。
ブロック中	nvarchar(256)	これにより、連絡先が DNC としてブロックされるものを識別します (ビジネス フィールド DNC / 電話番号のいずれか)
受信です	ビット	この試みを識別するフラグは、インバウンドを考慮することです。
DailyRetriesValue	整数	本で行われた試行回数 (現在の試行を含む)。
IncrementRetriesForIn バウンド	ビット	コンタクトの現在の試行について、日単位の再試行回数を増やす必要があるかどうかを示すフラグ。
デバイス ID	nvarchar(255)	ID 認証に使用されるデバイスの ID。
DNCBlocked 開始日	日時	この日付から DNC が始まるため、連絡先はブロックされます。
DNCBlockedEndDate	日時	連絡先の DNC ブロックはこの日付で終了します。
DNC タイプ	nvarchar(10)	グローバルまたは特定のキャンペーンの DNC タイプです。
ゾーン名	nvarchar(max)	モードのゾーン名です。連絡先が選択しているモードです。
郵便番号	nvarchar(32)	連絡先の郵便番号です。
アップロード時刻	日時	コンタクトがアップロードされた日時です。
DialerAgentCallback	ビット	これは、特定のコールバックを設定しているユーザ (外部エージェントまたはクリッカーエージェント) を示します。
PEWC 検証のオーバーライド	ビット	これは、顧客が 1 つの即時配信に対して、PEWC 検証なしで自動ダイヤルすることを許可したかどうかを判断するために使用されます。
SMSTransactionCount	整数	連絡先の SMS トランザクション数。
州法グループ名	nvarchar(128)	州法グループ名です。
BussfldDNCValue1	nvarchar(128)	これは、連絡先が DNC としてマークされる基礎となる業務フィールドです。
IdentityAuthenticationEnabled	ビット	これは、連絡先で同一性認証が有効かどうかを示します。



全プライマリ認証	整数	プライマリ認証経由で連絡先の認証が有効になっているフィールドの数。例えば、以下の3つのフィールド、つまり、母の名前、生年月日、デビットカード番号が検証される場合があります。
----------	----	--



		認証します。
検証済みプライマリ認証	ビット	これは、一次認証が成功したかどうかを示します。
合計セカンダリ認証	整数	セカンダリ認証経路で連絡先の認証が有効になっているフィールドの数。例えば、2つのフィールド - SSN とデビットカード PIN は、認証のために確認される場合があります。
確認済みセカンダリ認証	ビット	これは、2次認証が成功したかどうかを示します。
[キャンペーン カテゴリ ID]	整数	キャンペーン カテゴリ ID です。
DNC キャンペーンカテゴリ ID	nvarchar(max)	DNC カテゴリ ID です。
[キャンペーンカテゴリ名]	nvarchar(64)	キャンペーンのカテゴリ名です。
ダイヤラー参照 ID	nvarchar(64)	これは、コールを発信するダイヤラーを参照する一意の ID です。
ビジネスアウトカム	整数	これは、 <i>RetVal</i> フィールドを選択します。While <i>RetVal</i> が false に設定されており、コンタクトによるダイヤルを禁止するには、エージェントがビジネス/テレフォニーの結果を設定することが必須です。
削除されました	整数	これは、結果が削除されているか、またはまだ有効な結果であるかを示します。
RPCType	nvarchar(8)	これは、Right Party Connect (RPC) タイプを示します。
GlobalRetry	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行に対して、グローバルな再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します。
日単位の再試行	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行について、日単位の再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します。
モード再試行	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行に対して、モード再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します。
結果再試行	ビット	このフラグは、コンタクトの現在の試行に対して結果の再試行カウントをインクリメントするかどうかを決定します。
エージェントビュー	ビット	このフラグにより、エージェントが結果を表示できるかどうかが決まります。



DefaultOffset	整数	これは、コンタクトの GMT からのデフォルトのタイムゾーンオフセットです。
デフォルト連絡先を閉じる	ビット	これは、連絡先が

		エージェントが設定した結果に基づいてクローズすることができます。
DefaultMaxRetry	整数	このフラグは、コンタクトの現在の試行について、最大試行回数を増やす必要があるかどうかを決定します。
DialerID	整数	これは、ダイヤラーが作成されたときにアプリケーションによって割り当てられるダイヤラー ID です。
ペース ID	整数	これは、キャンペーン作成時にペース モードに割り当てられる ID です。
キャンペーン グループ	nvarchar (64)	これはユーザにより作成された、またはダイヤラーから同期されたキャンペーングループ名です。

## グループ (Group)

クリック システム 左側のメニューペインで選択して [システム構成] ページを開きます。 [システム] メニューにすべての設定項目を表示するには、 [システムメニュー] ボタンをクリックします。

### グループにアクセスする

1. クリック グループ 左側のメニュー ペインに移動して [グループ] ページを開きます。グリッドには、グループ、キャンペーン グループ名、ペース モード、グループ タイプ、グループ ステータス、アクションが含まれます。
2. グリッドの左側にある [展開] ボタンを使用してグループを展開し、キャンペーングループに属するキャンペーンを表示します。
3. キャンペーンは、それぞれの [成果物の割合] と共に一覧表示されます。 [配信可能な割合] は、キャンペーンに配信されるコンタクトの割合です。 これにより、コンタクトへの発信についてどのキャンペーンを優先するかを管理できます。 1 つのキャンペーンに 75%、別のキャンペーンに 25% として、成果物のパーセンテージを設定することができます。 75% の成果物のあるキャンペーンは、より多くの連絡先にダイヤルできます。 ただし、2 つのキャンペーンが 100% 到達率として指定されている場合、リストされている最初のキャンペーンの連絡先がダイヤル用に配信されます。 最初のキャンペーンがすべてのコンタクトを使い果たした後にのみ、2 番目のキャンペーンはダイヤルするコンタクトを取得します。 これを変更



するには、キャンペーンをドラッグアンドドロップして並べ替えます。

4. [成果物の割合] を変更するには、[アクション] 列の [編集] ボタンをクリックし、[成果物の割合] を変更します。
5. [アクション] 列の [保存] をクリックして変更を完了します。



## 音声キャンペーングループを追加

キャンペーングループを設定するには:

### プレビュー ペーシング モード

1. 設定を行う一覧表示されたキャンペーングループの [アクション] 列で [編集 ] をクリックします。
2. [キャンペーンの詳細] セクションには、(キャンペーングループ - Webex コンタクトセンターダイアラーのキャンペーン) が含まれます。これはプレビューモード用です。
  - a. [名前] を入力します。
  - b. 説明を入力します。
  - c. ドロップダウンリストから [ダイアラー名] を選択します。
  - d. ドロップダウン リストから [エントリ ポイント] を選択します。
  - e. [グローバルビジネスパラメータ] セクションに移動し、グループのグローバルビジネスパラメータの選択を完了します。
  - f. [ダイアラーの詳細] セクションに移動します。
3. [プレビュー] としてペーシングモードを選択している場合、[ダイアラーの詳細] セクションで次の詳細を入力します。
  - a. 発信発信者 ID を入力します。
  - b. 利用可能なすべてのチームが一覧表示されます。プレビュー通話を処理するチームを選択し、[>] をクリックします。をクリックして、[指定チーム] として移動します。複数のチームを選択することができます。すべてのチームを選択するには、>> をクリックします。
  - c. [保存] をクリックして、[連絡先パラメータ] セクションに移動します。

メモ: [ダイアラー詳細] セクションのフィールドの説明にすぐにアクセスするには、ヘルプをクリックします。  
アイコンを選択します。

### 進歩的ペース モード

1. ペースモードで [プログレッシブ] を選択している場合、以下のように [キャンペーンの詳細] セクションに入力します。
  - a. [名前] を入力します。
  - b. 説明を入力します。
  - c. ドロップダウンリストから [ダイアラー名] を選択します。



- d. ドロップダウン リストから [エン트리 ポイント] を選択します。

- e. [グローバルビジネスパラメータ] セクションに移動し、グループのグローバルビジネスパラメータの選択を完了します。
  - f. [ダイヤラーの詳細] セクションに移動します。
2. ペースモードで [進歩] を選択している場合、[ダイヤラーの詳細] セクションで次の詳細を入力します。
- a. 発信発信者 ID を入力します。
  - b. スライダを使用するか、または [ダイヤルレート] に入力します。これは各エージェントがダイヤルアウトする連絡先の数です。たとえば、この値が 5 で、10 人のエージェントがログインしている場合、ダイヤルされる連絡先の数は 50 に制限されます。
  - c. スライダを使用するか、または [無応答時間の制限] に入力します。これは、着信が無応答と見なされるまでに、顧客の電話が鳴る時間 (秒) です。
- メモ:** **ダイヤラー詳細** セクションのフィールドの説明にすぐにアクセスするには、**ヘルプをクリック** アイコンを選択します。

3. ペーシングモードでプログレッシブを選択している場合は、**CPA パラメータ値** セクションで次の詳細を指定します。
- a. 必要に応じて、CPA 検出を有効にします。CPA 検出を有効にする場合は設定からお進みください。それ以外の場合は、[連絡先パラメータ] に移動します。
  - b. 必要に応じて、[AMD 検出] を有効にします。これにより、アプリケーションは通話が留守番電話にルーティングされるかどうかを検出できます。
  - c. 必要に応じて、着信音検出を有効にします。有効な場合、CPA はボイスメールの終了トーンを検出してから通話を終了します。
  - d. スライダーを使用するか、または [最小無音期間] に入力します。これは、アプリケーションが通話を音声検出として分類するための時間 (ミリ秒) です。
  - e. スライダーを使用するかまたは [分析期間] を入力します。これは、アプリケーションが通話の分析に費やす時間 (ミリ秒単位) で、CPA の時間です。
  - f. スライダを使用するか、または [最小音声時間] を入力します。これは、通話で連続的な音声を検出された音声として分類される時間のミリ秒です。
  - g. スライダを使用するか、または [最大分析時間] に入力します。これは、アプリケーションが問題をデッドエアとして識別する最大時間 (ミリ秒) です。
  - h. スライダを使用する、または [用語音期の分析] に値を入力します。これは、アプリケーションが、留守番電話のボイス メッセージを終了したのものとして分析するために費やした時間 (ミリ秒) です。
  - i. [保存] をクリックし、[連絡先パラメータ] セクションに移動します。

**メモ:** **CPA パラメータ** セクションのフィールドの説明に簡単にアクセスするには、**ヘルプ** アイコンを選択します。

## 予測ペース モード

1. ペースモードを予測として選択している場合、**【キャンペーンの詳細】** セクションに次の情報を入力します。
  - a. **【名前】** を入力します。
  - b. 説明を入力します。
  - c. ドロップダウンリストから **【ダイヤラー名】** を選択します。
  - d. ドロップダウン リストから **【エントリ ポイント】** を選択します。
  - e. **【グローバルビジネスパラメータ】** セクションに移動し、グループのグローバルビジネスパラメータの選択を完了します。
  - f. **【ダイヤラーの詳細】** セクションに移動します。
2. ペースモードで予測を選択している場合、**【ダイヤラーの詳細】** セクションで次の詳細を入力します：
  - a. 発信発信者 ID を入力します。
  - b. スライダーを使用するか、または **【ダイヤルレート】** に入力します。これは各エージェントがダイヤルアウトする連絡先の数です。たとえば、この値が 5 で、10 人のエージェントがログインしている場合、ダイヤルされる連絡先の数は 50 に制限されます。
  - c. スライダーを使用する、または **【無応答時間】** を入力します。これは、着信が無応答と見なされるまでに、顧客の電話が鳴る時間（秒）です。
  - d. スライダーを使用するか、または **【ダイヤル最大レート】** を入力します。これは、ログインしたエージェントごとにダイヤラーに配信されるコンタクトの数です。ログインしているエージェントの数が 7 で、最大ダイヤル速度を 2 に設定している場合、アプリケーションは 14 のコンタクトをダイヤラーに配信します。
  - e. スライダーを使用するか、または **【放棄レートの割合】** を入力します。この設定は、放棄できる通話の割合を制限します。割合がこの値を超える場合、ダイヤルするコール数を減らすことで、放棄されたコールの率をこの値にします。
  - f. スライダーを使用するかまたは **【予測修正ペース】** を入力します。これは、指定されたライブ接続に達した後にダイヤラーがダイヤルを調整するレートです。この数値が高いほど、この調整の頻度は低くなります。
  - g. スライダーを使用するか、または **【予測ゲイン】** の倍率を入力します。この倍率は、コールを想定通りに受信できなかった場合に、ダイヤル レートを上げる割合を定義します。
  - h. スライダーを動かすか、**【予約率】** を入力します。これは、このグループにマッピングされたキャンペーン用にアプリケーションで予約しておく必要があるログイン済みエージェントの数です。

メモ： **【ダイヤラー詳細】** セクションのフィールドの説明にすぐにアクセスするには、ヘルプをク





リックします。  
アイコンを選択します。

3. ペースモードを予測として選択している場合、CPA パラメーター セクションで次の詳細を指定します。

- a. 必要に応じて、CPA 検出を有効にします。 CPA 検出を有効にする場合は設定からお進みください。 それ以外の場合は、[連絡先パラメータ] に移動します。
- b. 必要に応じて、[AMD 検出] を有効にします。 これにより、アプリケーションは、通話が留守番電話にルーティングされるかどうかを検出できます。
- c. 必要に応じて、着信音検出を有効にします。 有効な場合、CPA はボイスメールの終了トーンを検出してから通話を終了します。
- d. スライダーを使用するか、または [最小無音期間] に入力します。 これは、アプリケーションが通話を音声検出として分類するための時間（ミリ秒）です。
- e. スライダーを使用するかまたは [分析期間] を入力します。 これは、アプリケーションが通話の分析に費やす時間（ミリ秒単位）で、CPA の時間です。
- f. スライダを使用するか、または [最小音声時間] を入力します。 これは、通話で連続的な音声を検出された音声として分類される時間のミリ秒です。
- g. スライダを使用するか、または [最大分析時間] に入力します。 これは、アプリケーションが問題をデッドエアとして識別する最大時間（ミリ秒）です。
- h. スライダを使用する、または [用語音期の分析] に値を入力します。 これは、アプリケーションが、留守番電話のボイス メッセージを終了したものとして分析するために費やした時間（ミリ秒）です。
- i. [保存] をクリックし、[連絡先パラメータ] セクションに移動します。

メモ: CPA パラメータ セクションのフィールドの説明にすぐにアクセスするには、ヘルプをクリックしてください  
アイコンを選択します。

## 連絡先パラメータ

### 1. 連絡先パラメータ セクションで、次の情報を指定します:

- a. [初期連絡先数] は、最初にダイヤラーに送信する予定の連絡先の数です。 スライダーを使って数値を設定します。
- b. 増分%は、ダイヤラーへのコンタクト配信を増やす割合をパーセントで指定します。 ダイヤラーが予想より速い速度でコールを発信しており、連絡先が不足しているため、この値を増やすことが必要になる場合があります。
- c. [減分率] はダイヤラーへの連絡先の配信を減らす割合をパーセントで指定します。 ダイヤラーが予想よりも遅いレートでコールをダイヤルアウトしており、ダイヤルアウトする連絡先を蓄積しているため、これを減らすことが必要な場合があります。
- d. 上限しきい値 % は、ダイヤラーに配信できる連絡先の初期数の倍数としての上限です。
- e. [グローバルビジネスパラメータ] セクションに移動し、グループのグローバルビジネスパラメータの選択を完了します。



f. [ ダイヤルの詳細 ] セクションに移動します。



2. [タイムゾーン] セクションで、このキャンペーングループに必要なタイムゾーンのチェックボックスを選択します。
3. 選択したタイムゾーンごとに、ドロップダウンリストから [開始時刻] と [終了時刻] を選択します。

## 手動キャンペーングループを追加

メモ: Cisco CSM に連絡してこの構成を有効にしてください。

キャンペーン マネージャー アプリケーションに手動キャンペーン グループを追加することもできます。これらはダイヤラから独立したキャンペーングループです。キャンペーンを作成し、これらの手動キャンペーン グループにマッピングできます。すべてのキャンペーン機能は、「キャンペーン」の章で説明されているとおりに機能します。唯一の違いは、連絡先がダイヤラーに配信される代わりに、別のテーブルに配置されることです。一部の API は、これらのコンタクトにアクセスし、必要に応じてアクションを実行します - ダイヤル用にダイヤラーに配信、手動ダイヤル用にエージェントにリストとして送信、など。ミーティングに参加します。

1. キャンペーングループ名を入力します。
2. 説明を入力します。
3. [保存して続行] をクリックします。
4. [連絡先パラメータ]、[タイム ゾーン]、[連絡先パラメータ - エージェント マッピング] セクションを完了します。
5. [連絡先パラメータ ] セクションで次の情報を指定します:
  - a. [初期連絡先数] は、最初にダイヤラーに送信する連絡先の数です。 スライドを使って数値を設定します。
  - b. 増分%は、ダイヤラーへのコンタクト配信を増やす割合をパーセントで指定します。ダイヤラーが予想より早い速度でコールを発信しており、連絡先が不足しているため、この値を増やすことが必要になる場合があります。
  - c. [減分率] はダイヤラーへの連絡先の配信を減らす割合をパーセントで指定します。ダイヤラーが予想よりも遅いレートでコールをダイヤルアウトしており、ダイヤルアウトする連絡先を蓄積しているため、これを減らすことが必要な場合があります。
  - d. 上限しきい値 % は、ダイヤラーに配信できる連絡先の初期数の倍数としての上限です。
6. [ タイムゾーン ] セクションで、このキャンペーングループに必要なタイムゾーンのチェックボックスを選択します。 詳細については、タイムゾーンを参照してください。
7. 選択したタイムゾーンごとに、ドロップダウンリストから [開始時刻] と [終了時刻] を選択します。

## システム設定



[システム設定] は キャンペーン マネージャー のさまざまなグローバル機能をコントロールします。



システム設定ページへのアクセスは、Role-based Access Control (RBAC) に従います。 ページへのリンクは、関連する権限を持っている場合に限り、管理モジュールに表示されます。

すべてのシステム設定には、[システム] メニューを使ってアクセスします。 新しい構成を作成するか、既存の構成を更新することができます。 変更を行うには、フィールドを編集して [保存] をクリックします。 変更はすぐに有効になります。

システム構成は以下の機能を提供します。

## モード

モードは、アプリケーションが顧客と対話するために使用する方法または通信チャネルを指します。 キャンペーン マネージャーは、音声、メール、テキスト メッセージ (SMS) など、さまざまなサポート チャネルから選択できます。 ユーザは要件に応じて通信モードをカスタマイズできます。 詳細 [ここをクリック](#) してください。

## タイムゾーン

時間はすべて協定世界時 (UTC) で保存され、システムのタイムゾーンに基づいてグローバルに表示されます。 タイムゾーンはインストール時に構成され、構成されたタイムゾーンは、キャンペーン固有のタイムゾーンとして使用されます。 これらのタイムゾーンは、異なる大陸に点在することも、同じ大陸の異なる場所に点在することもあります。 詳細は [ここをクリック](#) してください。

## コンプライアンス

コンプライアンスにより、ユーザは連絡先番号またはビジネス データ (顧客 ID、アカウント番号など) をアップロードすることができます。 連絡先リストは、システム内のすべての連絡先が保存および整理されるファイルです。 アップロードされたコンタクトはデータベースに保存され、コンタクトのアップロード時または配信時に検証されます。 連絡先がシステムにインポートされると、その連絡先リストは、要件に応じて 1 つまたは複数のサブキャンペーンで使用することができます。 キャンペーン レベルでは、ユーザは連絡先のアップロード時または配信時のいずれかでコンプライアンスを検証することを選択できます。 詳細は [ここをクリック](#) してください。

## グローバルアップロード

グローバル アップロードでは、各キャンペーンに定義された基準に基づいて、単一のリード リストを複数のキャンペーンにアップロードできます。 連絡先フィールドをデータ型にマッピングするのに役立ちます。

ルールの隣のプラス記号 ([条件の追加]) をクリックして連絡先リストに条件を追加し、追加の条件セットを作成することができます。 条件セット内の条件は、ルールの評価時に AND で結合されます。 各条件は、他の任意の条件セットと OR で結合されます。 詳細は [ここをクリック](#) してください。

## ビジネスの成果

ビジネス成果は、顧客との対話後にエージェントが入力したラップアップ コードに基づいてエージェントによって設定された処分です。 ビジネス結果を設定することで、エージェントがラップアップ コードを選択した後にコンタクトに何が起こるかを定義できます。 コンタクトを成功または



は失敗した場合に閉じるように、ビジネス成果を構成できます。クレジットカードの所有者が支払いを拒否した場合、支払いを拒否した後処理コードが表示されるため、ビジネス結果を失敗として設定できます。 詳細は [ここをクリック](#)してください。

市外局番および郵便番号



市外局番は、郵便番号と市外局番のマスター リストを管理しています。市外局番と郵便番号は、対応する州とタイムゾーンに関連付けられています。 を関連付けることで、アプリケーションは 1 日のうちのさまざまな時間や週末などにコンタクトに発信することに関して、各地域の法的要件に準拠します。 詳細は、[ここをクリック してください](#)。

## 州法

州法により、各曜日の州コードと発信可能時間が定義されています。州、国などのすべての地域には、コンタクトセンターの運用を規制する法律があります。これらの州の法律を設定することで、コンタクトセンターの運営が、運営する地理的地域の法令に準拠していることを確認できます。

州の規定により、どのコンタクト センターも午後 8 時から午後 6 時の間はコンタクトに到達できない AM。連絡先がこれらの時間外のダイヤル用にのみ配信されるように キャンペーン マネージャー を設定することで、州法に違反して連絡先が配信されることがなくなります。 詳細は [ここをクリック してください](#)。

## 休日

休日は、さまざまな地域に基づいて、祝祭、式典、誕生日などの休日のリストを定義し、キャンペーンにマッピングします。これらはキャンペーンが通常行われない日です。アプリケーション全体で利用できる休日を追加できます。追加されたら、地域の地理的要件に応じて、これらの休日をさまざまなキャンペーンにマッピングできます。 詳細は [ここをクリック してください](#)。

## URL

URL を使用すると、任意のカスタムページやウェブサイトをアプリケーションに埋め込んで、キャンペーン マネージャー内からそれらを起動できるようになります。これにより、頻繁に参照するウェブページを別のブラウザタブで開いてブラウズする必要がなくなります。 詳細は [ここをクリック してください](#)。

## プロフィール (Profile)

プロフィールは、連絡先のアップロード（グローバル アップロードを含む）、連絡先のスクラブ、またはコンプライアンス（DNC、NDNC、PEWC、または CPT）連絡先のアップロードに使用されます。パラメータの設定、様々なフィールドのマッピングなど、アップロードに関連する様々なアクティビティはプロフィールレベルで処理され、アップロード時に繰り返す必要はありません。プロフィールは、連絡先関連のアップロード全般に役立つショートカットとして定義できます。さまざまなプロフィールを作成して保存します。 詳細は [ここをクリック してください](#)。

## メールサーバ

メールサーバは、インスタンスのメールプロパティとセットアップするメールアカウントを定義します。メールサービスもまた、メールの送受信の正常な送信に影響を与える可能性があります。メール管理者はメールアカウントをセットアップして、システムが POP3、SMTP、IMAP サーバなどの外部メールサービスに接続することを許可します。

このページでメールサーバの設定を完了すると、次のことができるようになります。

- 顧客からのメールを受信し、エージェントが応答できるようにします。





・ 発信キャンペーンでメールメッセージを送信します。詳細は [ここをクリック](#)してください。

[\[SMS Server\]](#)



アプリケーションに合わせて SMS ゲートウェイ サーバを設定できます。これらの設定済みサーバを使用して、SMS メッセージを送信します。

このページのセットアップ手順を完了すると、次のことができるようになります。

- ・ 顧客から SMS メッセージを受信し、アプリケーションまたはエージェントが顧客に応答できるようにします。
- ・ アウトバウンド キャンペーンで SMS メッセージを送信します。

詳細は [ここをクリック](#)してください。

## その他の設定

その他の設定では、以下を構成できます。

- ・ 試行カウンタ
- ・ グローバル ビジネス パラメータ
- ・ 次元
- ・ 警告機能

## エージェントの再割り当て

これにより、ユーザはエージェントをタスクに再割り当てすることができます。 エージェントが対応可能な日時にコンタクトのスケジュールを再スケジュールする必要がある場合は、別のエージェントを再割り当てしてコールを処理させることができます。 連絡先を選択するには、直接連絡先を選択する方法と、フィルタ条件を使用して連絡先を選択する方法の 2 つがあります。 詳細は [ここをクリック](#)してください。

## キャンペーンのエクスポートまたはインポート

キャンペーンのエクスポートまたはインポートにより、キャンペーンの構成をエクスポートおよびインポートできます。 キャンペーンのインポートまたはエクスポートには、キャンペーンの [キャンペーン] ページ、[システム構成] ページ、および [連絡先戦略] ページのみが含まれます。 詳細は [ここをクリック](#)してください。

## キャンペーン カテゴリ

キャンペーン カテゴリにはキャンペーンのグループがあり、DNC や NDNC などの条件を適用するために使用できます。 キャンペーンカテゴリでは、キャンペーンカテゴリの作成と管理ができます。 詳細は、 [ここをクリック](#)してください。

## CPaaS プロバイダの構成

**メモ:** 現在のところ、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

キャンペーン マネージャー は、外部 CPaaS サービス プロバイダを使用した IVR (エージェントレス) キャンペーンの実行をサポートしています。ユーザはサービス プロバイダーのアクセス資格情



報を設定できます。詳細は [ここをクリック](#)してください。

### API キー

この機能により、Cisco CCE のキャンペーン マネージャーとのインテグレーションを必要とするサードパーティ アプリケーションへの安全なアクセスが容易になります。基本認証は、サービス、Webservice、および WebSocket Server アプリケーションへのアクセスを有効にします。ユーザーは、キャンペーンマネージャへの安全なアクセスを得るために、API キーとシークレットキーを生成できます。これらのキーは、API マネージャへの安全なアクセスに役立ちます。詳細は [ここをクリック](#)してください。

### 高可用性の状況



高可用性 (HA) はライセンスが必要な機能です。キャンペーン マネージャーは、高可用性ソリューションのためにクラスタ設計を使用します。各 キャンペーン マネージャー コンポーネントは冗長化され、両方のクラスタで利用できます。通常の運用中、両方のクラスタは、一方をアクティブモードで、もう一方をスタンバイモードで実行しています。障害の間、自動フェイルオーバープロセスはスタンバイクラスタをアクティブモードに転送し、それまでアクティブだったクラスタをスタンバイモードに切り替えます。2 つの側は、ロードバランシングではなく、冗長性のみを意味します。詳細は [ここをクリック](#) してください。

## モード

モードは、顧客と対話するために使用される方法または通信チャネルを指します。

メモ: アプリケーションの現在のリリースでのモードは音声のみです。

### 音声モードを追加

音声モードを作成して、固定回線 (自宅またはオフィスまたはその他) またはモバイル (自宅、オフィスまたはその他) 上の連絡先に連絡できます。

1. **音声モードを追加** をクリックします。
2. **モード名** とモードの **説明** を入力します。
3. **最小文字数** と **最大文字数** をドロップダウンから選択します。
4. [ **保存** ] をクリックします。

### モードの更新

1. モードを選択して **編集** アイコンをクリックします。
2. 詳細を更新して [ **保存** ] をクリックします。

### モードを削除する

1. モードを選択して **削除** アイコンをクリックします。
2. 確認のポップアップが表示されたら、[ **OK** ] [ **OK** ] をクリックします。

## フィールド

フィールド	説明
-------	----



モード名	通信モード
------	-------

説明	モードの説明
最小および最大長	モードの最小および最大長を定義できます

## タイムゾーン (Time zone)

時間はすべて協定世界時 (UTC) で保存され、システムのタイムゾーンに基づいてグローバルに表示されます。タイムゾーンは キャンペーン マネージャー のインストール時に設定され、設定されたタイムゾーンがキャンペーン固有のタイムゾーンとして使用されます。ユーザは、キャンペーンを実行するために、さまざまなタイムゾーンを使用します。これらのタイムゾーンは、異なる大陸に点在することも、同じ大陸の異なる場所に点在することもあります。

タイムゾーンはグリッドビューとマップビューに表示されます。タイムゾーンを有効または無効にして、キャンペーンにタイムゾーンを適用します。タイムゾーンがキャンペーンにマッピングされている場合、タイムゾーンを無効にするオプションはありません。

### グリッドビュー

1. グリッドビューに移動します。



Time Zone

Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

Campaign TimeZone	Description
(UTC+01:00) Brussels Copenhagen Madrid Paris	(UTC+01:00) Brussels, Copenhagen
(UTC+08:00) Taipei	(UTC+08:00) Taipei
(UTC+05:00) Islamabad Karachi	(UTC+05:00) Islamabad, Karachi
(UTC+10:00) Canberra Melbourne Sydney	(UTC+10:00) Canberra, Melbourne, Sydney
(UTC+09:00) Osaka Sapporo Tokyo	(UTC+09:00) Osaka, Sapporo, Tokyo

2. キャンペーンのタイムゾーンを選択し、タイムゾーンを有効にします。

## マップビュー (Map View)

1. 地図 ビューに移動します。

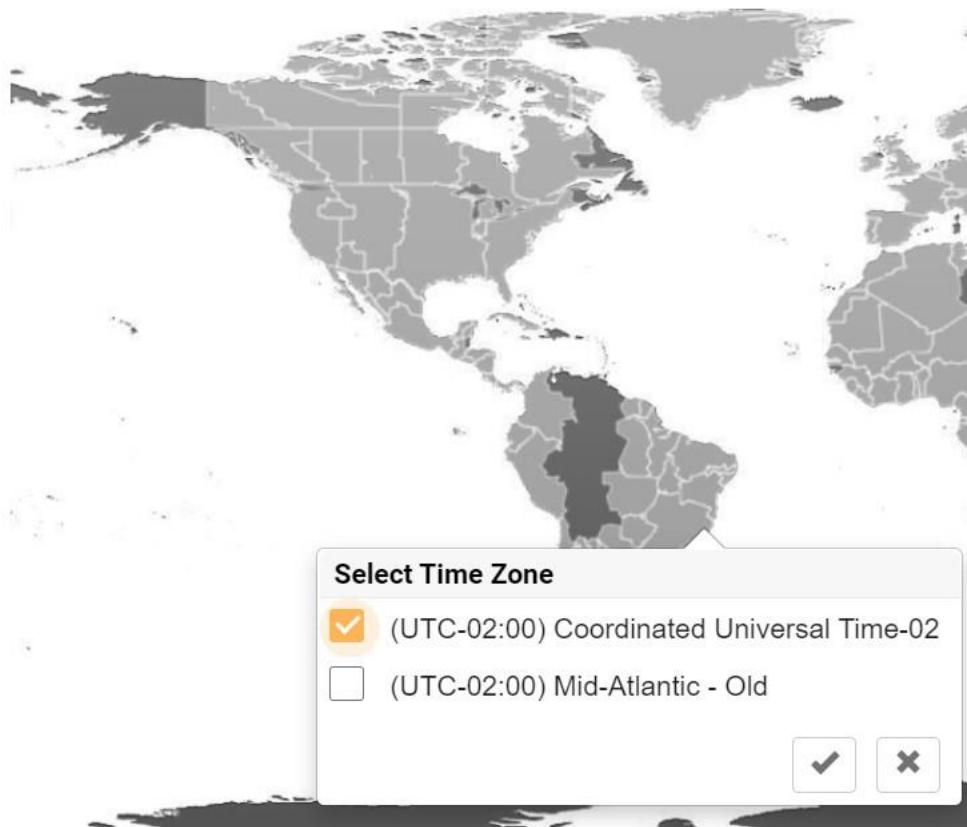


Grid View

Map View

**Selected Time Zone**

- (UTC-03:00) Araguaina
- (UTC-03:00) Cayenne  
Fortaleza
- (UTC-03:00) Brasilia
- (UTC+01:00) Brussels  
Copenhagen Madrid  
Paris
- (UTC+08:00) Taipei
- (UTC+05:00) Islamabad  
Karachi
- (UTC+10:00) Canberra  
Melbourne Sydney
- (UTC+09:00) Osaka  
Sapporo Tokyo



2. マップ上のエリアをクリックします。 選択した経度のすべてのタイムゾーンを表示するポップアップが表示されます。
3. 確認のポップアップが表示されたら、[ OK ] をクリックします。

## システムのタイムゾーン

1. [ システムのタイムゾーン ] に移動します。
2. これを選択することで、システムは指定されたタイムゾーンに基づいてリアルタイムのパフォーマンスメトリックスのデータを計算することができます。

## コンプライアンス

コンプライアンスにより、次のタイプの連絡先のアップロードが許可されます。

- ・ 発信禁止 (DNC) - DNC レジストリは、迷惑な着信を受信しないよう要求している番号のリストです。
- ・ 全国 Do Not Call (NDNC) - これは全国レベルの DNC 登録です。番号が NDNC で登録されている場合、個人や組織が未承諾通話を発信したり、未承諾 SMS を送信したりすることはありません。
- ・ 事前の書面による同意 (PEWC) - PEWC は、ワイヤレス番号への自動ダイヤルまたは録音済みのテレマーケティング通話および住宅用固定電話への録音済み通話については、テレマーケティング担当者が事前に着信側の明示的な同意を得る必要があります。

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

- ・ 顧客希望時刻 (CPT) - アップロード ファイルで、顧客が指定した 3 つの異なる発信時刻を設定できます。アプリケーションは、顧客が指定した時刻にダイヤルするために連絡先を配信します。必要に応じてタイムゾーンを設定することもできます。

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

### [ファイルのインポート(Import File)]

1. ドロップダウンから **アップロードタイプ** と **インポートモード** を選択します。
2. test
3. ファイル形式がテキスト/CSV の場合、**区切り記号**を選択します。アップロードファイルで次のいずれかの区切り記号を使用してください: コンマ (,)、ダッシュ (-)、ドル (\$)、パーセント (%)、パイプ (|)、曲折記号または脱字記号 (^)、アンパサンド (&)、アスタリスク (\*)、および Tab.
4. ファイル形式がカスタムの場合、[ **形式 JSON** ] を選択します。
5. [インポートするファイルを選択 ファイルを選択] をクリックします。

**メモ:** ローカライズされた言語 (英語以外) でアプリケーションを使用している場合、アップロードする連絡先ファイルを UTF-8 エンコードで保存してください。

6. **プロファイル1** のアップロードが必要な場合は、ドロップダウンリストから選択します。クイックアップロードについては、99 ページの「クイック アップロード」を参照してください。





1プロファイルは、アップロードリストとコンプライアンスフィールドのマッピングを保存するテンプレートで、手動および自動アップロードの両方で再利用できます。ファイル/データベースのアップロード、アクセス資格情報、事業分野のマッピングなど、アップロードに関連するほぼすべての設定 - アップロードを管理するすべての構成は、名前付きプロファイルに保存されます。ファイルパスを選択し、プロファイルを選択し、アップロードするだけです。

## フィールド マッピング

1. [ **フィールドマッピング** ] タブに移動し、ドロップダウンから以下を選択します。
  - a. 国コード - 国コードにマッピングする必要があるアップロードファイルのフィールドです。
  - b. DNC データ - DNC データのフィルターとしてマッピングされたフィールド。
  - c. 市外局番 - 市外局番にマッピングされているフィールドです。
  - d. チャンネル タイプ - この DNC アップロードが適用されるチャンネル（音声、メール、SMS など）。
2. アップロードの種類が DNC の場合、[ **DNC 継続時間** ] を有効にして、アップロードファイルから継続時間を選択します。この連絡先に DNC のマークを永久的に付けるには、DNC の無期限を有効にします。

メモ：[DNC 継続時間] フィールドは、アップロードタイプが DNC の場合にのみアクティブになります。
3. DNC 永久保存の場合、**の場合、開始日 と 終了日** を選択します。フィールドが有効になっていません。
4. アップロードタイプが **PEWC**の場合、[ **同意** ] または **のいずれかを** クリックします。連絡先が同意（ユーザが提供した同意）として提供する必要があるか、事前の書面による同意の定義に従って不同意として提供する必要があるかを示します。
5. アップロードタイプが **CPT**の場合、タイムゾーンを選択します。
6. 連絡先アップロードファイルで指定されている CPT が必要な場合は、[ **ファイルからアップロード** ] を選択します。アップロードファイルにタイムゾーンがあることを確認してください。[ **タイムゾーン** ] を選択し、アップロードされたファイルから CPT のタイムゾーンであるフィールドをマッピングします。アップロードファイルの [ **タイムゾーン** ] がアプリケーションですでに利用可能であることを確認してください。
7. CPT タイムゾーンとして市外局番のタイムゾーンを使用するには、[ **市外局番を使用** ] を選択します。
8. アップロードしたファイルのドロップダウンから、**曜日** を選択し、顧客が指定した曜日の通話を受信します。アップロードするファイルには、曜日の頭文字の連続する文字が少なくとも 2 文字含まれていなければなりません。例えば、月曜日は Mo、火曜日は Tu のようになります。これは必須フィールドです。
9. [ **時間形式** ] を HH:MM および HH:MM:XM から選択します。時間の形式はアップロードファイルで指定されている形式と一致する必要があります。

10. a **スロット A の開始時刻1、スロット A の終了時刻2**を選択、2 を選択します。>、 **スロット B 開始時刻3、スロット B 終了時刻4、スロット C 開始時刻5 and スロット C 終了時刻6.**

メモ: 3 つすべてのスロットを選択する必要はありません。複数のスロットを選択する場合は、スロット A、スロット B、スロット C と順番に選択する必要があります。

## コンプライアンスまたはキャンペーンのカテゴリ

メモ: これはオプションの手順です。

1. **コンプライアンスまたはキャンペーン固有のカテゴリ** タブに移動し、 **キャンペーン固有の DNC** または適切なキャンペーンを選択して、選択的なキャンペーンのコンプライアンス。
2. **カテゴリ別 DNC** を選択し、適切なキャンペーンカテゴリを選択して、選択的なキャンペーンカテゴリのコンプライアンスを適用します。
3. [ **保存** ] をクリックします。

---

11 番目のスロット (スロット A) の、顧客が指定したスロット開始時刻をマッピングするために、フィールドを選択します。これは、アプリケーションがコンタクトをダイヤラーに配信する時刻です (ダイヤルに関する法律上の制限に従います) このスロットで有効な

2フィールドを選択して、顧客指定のスロット A (スロット A) の終了時間にマッピングします。これは次の中間の時間です

ダイヤラーに配信されなかったコンタクトの数。

3フィールドを選択して、顧客が指定した 2 番目のスロット、またはスロット B の開始時間にマッピングします。これは、3 つの顧客指定のスロットのうちの 2 番目として必要です。呼び出しに失敗しました。この時間にアプリケーションがコンタクトをダイヤラーに配信します。たとえば、スロット A の時間が午前 8 時から午前 9 時であり、制限事項または顧客に連絡できないためにダイヤルアウトできなかった場合、ここで定義されたスロット B (10 など) でダイヤルされます。午前 11 時 これもまた、このスロットで施行されているダイヤルに関する法的制限の対象となります。

4顧客指定のスロット (スロット B) の終了時刻にマッピングするフィールドを選択します。これは次の残りの時間です

ダイヤラーに配信されなかったコンタクトの数。

53 番目の顧客希望のスロット、または C の開始時刻にマッピングするフィールドを選択します。

これは 3 つの顧客希望のスロットのうちの最後の時間 (1 番目と 2 番目のスロットが決定された場合) として必要です。呼び出しに失敗しました。この時間にアプリケーションがコンタクトをダイヤラーに配信します。例えば、スロット A の時間が午前 8 時から午前 9 時である場合、制限事項または顧客に到達できないために、コールをダイヤルアウトできませんでした。スロット B の時刻は午前 10 時 11 時で、同じ理由でダイヤルアウトできませんでした。ここで定義されたスロ



ット C でダイヤルアウトされます。これもまた、このスロットで施行されているダイヤルに関する法的制限の対象となります。

6顧客が指定したスロットにマッピングする 3 番目のスロット（スロット C）の終了時刻フィールドを選択します。

ダイヤラーに配信されなかったコンタクトの数。

## クイック検索

1. **アップロードタイプ** と **カテゴリタイプ** を選択します。
2. 値を入力して検索してください。これは、DNC、NDNC、または PEWC のいずれかとしてマークされた連絡先の電話番号です。
3. [検索] をクリックします。
4. **スロット A のチェックボックス** を選択します。このスロットでの顧客指定の通話時間の **開始時刻** と **終了時刻** を選択します。[OK] をクリックします。
5. 別のスロットが必要な場合は、**スロット B のチェックボックス** を選択してください。このスロットの顧客指定の通話時間で [開始時刻] と [終了時刻] を選択します。[OK] をクリックします。
6. 3 つ目のスロットが必要な場合は、**スロット C のチェックボックス** を選択してください。このスロットで顧客が設定した発信時間として、**開始時刻** と **終了時刻** を選択します。[OK] をクリックします。

## クイックアップロード

クイックアップロードの場合：

1. [ **アップロードタイプ** ] と [ **チャンネルタイプ** ] を選択します。  
メモ：このチャンネルタイプは PEWC アップロードタイプには適用できません。
2. ドロップダウンから **カテゴリ** を選択します。
3. DNC データ、NDNC データ、PEWC データなどの **コンプライアンスデータ** を入力します。連絡先電話番号の代わりに、DNC とマークされているビジネスパラメータの値を入力することもできます。ビジネスパラメータを参照してください。
4. [ **有効期間** ] を有効にすると、連絡先の DNC が永久になります。
5. **開始時刻** と **終了時刻** を入力します。この連絡先は、選択した期間、DNC としてマークされたままになります。  
メモ：これは、[ **DNC 永久保存** ] チェックボックスが選択されていない場合にのみ適用できます。
6. アップロードタイプが PEWC の場合、**同意** または **のいずれかをクリック** します。事前の書面による同意の定義に従い、連絡先が同意（ユーザによる同意）として提供する必要があるかどうかを示します。
7. アップロードタイプが CPT の場合、**タイムゾーン** を選択します。
8. [ ] [ **曜日** ] を選択し、お客様が指定した曜日呼び出します。
9. [スロット A] のチェックボックスを選択します。このスロットの顧客指定の通話時間として、[開始時刻] と [終了時刻] を選択します。[OK] をクリックします。
10. 別のスロットが必要な場合は、[スロット B] チェックボックスを選択します。[ **開始時間** ] と



[ 終了時間 ] を選択しますこのスロットの顧客希望の発信時間。 [ OK ] をクリックします。

11. 3 つ目のスロットが必要な場合は、スロット C のチェックボックスを選択します。 [ 開始時刻 ] と [ 終了時刻 ] を選択します。この時間帯に顧客が指定した通話時間です。 [ OK ] をクリックします。
12. [ アップロード ] をクリックします。

## フィールド

フィールド	説明
アップロードの種類	<p>これにより、アップロードされるコンプライアンス連絡先の DNC、NDNC、PEWC の種類が決まります。</p> <p><b>DNC</b> - DNC は発信不可（レジストリ）。一部の通信規制当局では、電話ユーザが DNC 顧客としてマークできるようにしています。DNC としてリストされている電話に、個人または組織が一方向的に発信したり、一方向的な SMS を送信したりしてはなりません。</p> <p><b>NDNC</b> - NDNC は国レベルでの発信不可（レジストリ）です。番号が NDNC に基づいて登録されている場合、番号が登録されている登録国の人物または組織は、未承諾通話を発信したり、未承諾の SMS を送信してはなりません。</p> <p><b>PEWC</b> - PEWC は事前に書面による明示的な同意を必要とします。この準拠法は、自動ダイヤルまたは録音済みの無線番号への電話マーケティング、および録音済み家庭電話回線へのコールについて、テレマーケティング業者は着信側の事前の書面による同意を得ることが義務付けられています。</p> <p>PEWC は、アウトバウンド キャンペーンを設定する企業の責任です。企業は、キャンペーンのためにアップロードされる数字が PEWC に準拠していることを確認する必要があります。</p>
インポートモード	<p>インポートのモード</p> <p><b>追加:</b> アップロードされた録画を既存の DNC/NDNC/PEWC リストに追加します。</p> <p><b>上書き:</b> 既存のリストを消去し、リストに新しい記録を追加します。</p> <p><b>削除:</b> DNC/NDNC/PEWC リスト中のアップロード中のレコードと一致するものを削除します。</p>
ファイル形式	<p>インポートするファイルの種類。</p> <p>ローカライズされた言語（英語以外）でアプリケーションを使用している場合、アップロード用に配置された連絡先ファイルを UTF-8 エンコードで保存してください。</p>

デリミタ

ファイル中のデータフィールドを区切る文字の一覧を表示します。

アップロードファイルで次のいずれかの区切り記号を使用してください: コンマ (,)、ダッシュ (-)、ドル (\$)、パーセント (%)、パイプ (|)、曲折記号または脱字記号 (^)、アンパサンド (&)、アスタリスク (\*)、および



	タブをクリックします。
プロフィール名 (Profile Name)	プロフィールを一覧表示します。プロフィールは、アップロードリストのマッピングと手動および自動アップロードの両方で再利用できるコンプライアンスフィールドを保存するテンプレートです。
国番号	国コードとしてマッピングされるアップロードファイルのビジネスフィールド
DNC データ	DNC データのフィルターとしてマッピングされるフィールド
市外局番	市外局番としてマッピングされるビジネス フィールド。  このキャンペーンの州法への準拠は、[システム]で設定されている市外局番に従います。この市外局番が属する州の法律が適用されます。
チャンネルタイプ	DNC アップロードを適用するための通信モード（音声、メール、SMS など）。  これは、リストからチャンネル タイプを 1 つ選択できるドロップダウン リスト、または複数のチャンネル タイプを選択できるチェックボックスとして提示されます。
DNC 間隔	DNC としてマークされる連絡先の継続時間。
DNC 永遠に	DNC では、アップロードされた連絡先を DNC/NDNC/PEWC に永久的に許可する
キャンペーン固有	キャンペーン固有の詳細の一覧表示
カテゴリ固有	カテゴリの一覧
キャンペーン	キャンペーン名
キャンペーングループ	キャンペーングループ名

## グローバルアップロード

グローバル アップロードでは、各キャンペーンに定義された基準に基づいて、単一のリード リストを複数のキャンペーンにアップロードできます。このセクションでは、ファイル情報や条件など、グローバルアップロードの詳細の設定について説明します。

ユーザは次の操作を実行できます。



- ・ 連絡先のアップロード
- ・ グローバルアップロード設定

グローバル アップロードは、連絡先フィールドをデータ型にマッピングするのに役立ちます。ルールの際にあるプラス記号（[条件の追加]）をクリックして連絡先リストに条件を追加し、追加の条件セットを作成できます。条件セット内の条件は、ルールの評価時に AND で結合されます。各条件は、他の任意の条件セットと OR で結合されます。

## 連絡先のアップロード

### [ファイルのインポート(Import File)]

1. [+ 追加 ] アイコンをクリックして、[ 連絡先のアップロード ] に移動します。
2. **タイプ** を **テキスト/CSV** または **その他** から選択します。a105> を参照してください。その他の形式は JSON 形式のみに対応します。
3. **ファイルの選択** をクリックして、アップロードする連絡先ファイルを選択します。  
**メモ:** 英語以外のローカライズされた言語でアプリケーションを使用している場合、アップロードする連絡先ファイルを UTF-8 エンコードで保存してください。
4. グローバルアップロード設定から **ファイルテンプレート** を選択します。

### データスキーマ

1. **データスキーマに移動** します。テンプレートファイルのすべてのフィールドがドロップダウンに表示されます。各フィールドの特性を定義します。
2. **データ型** を **フロート**、**文字列** から選択します。、**番号**、**日時** です。
3. データ型が **日時** の場合、**a 形式** を選択します。

### 式ビルダー

1. **Expression Builder** を開き、**CREATE NEW** をクリックします。
2. **式名** を入力します。
3. ドロップダウンから **関数** を選択します。Left、Right、Substring、Replace の各機能については、すべてのスキーマ フィールド（アップロード ファイルのヘッダー フィールド）とシステム フィールドが入力されています。次のいずれかを選択して [ **選択** ] をクリックします。
4. [ **設定** ] をクリックして、[ **パラメータ 1** ] を選択します。この式には、3 つのパラメータから選択できます。Left、Right、Substring、Replace の各機能では、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドが入力されています。次のいずれかを選択して [ **選択** ] をクリックします。その他の日付、曜日、時間に関連する機能については、[ **今すぐ** ] しか選択できません。
5. [ **パラメータ 2** ] に対して、[ **設定** ] をクリックします。この式では、3 つのパラメータから選択できます。Left、Right、Substring、Replace の各機能では、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドが入力されています。次のいずれかを選択して [ **選択** ] をクリ



ックします。その他の日付、曜日、時間に関連する機能については、[ **今すぐ** ] しか選択できません。

6. [パラメータ 3] に対して [ **設定** ] をクリックします。この式に対して選択できるパラメータが 3 つあります。Left、Right、Substring、Replace の各機能では、すべてのスキーマフィールドとシステム フィールドが入力されています。次のいずれかを選択して [ **選択** ] をクリックします。その他の日付、曜日、時間に関連する機能については、

今すぐしか選択できません。

## 7. [ 保存 ]

をクリックしま

す。 **構築条件**

1. [ **ビルド条件** ] タブに移動します。 キャンペーンとプロファイルの構築条件を表示します。 ユーザは **アクション** から条件を編集または削除できます。
2. [ **+条件の追加** ] をクリックして新しい条件を作成します。
3. ドロップダウンから [ **キャンペーン名** ] と [ ] [ **プロファイル名** ] を選択します。
4. ファイルをアップロードするには 2 つの方法があります。 これは *Record- sMoveTo AllMatchedConditions* の *web.config* 中の構成 で制御されます。 *LCMGlobalUpLode r* コンポーネントです。
  - a. True - 複数のキャンペーン (連絡先が複数のキャンペーンの条件を満たす場合)
  - b. False - 単一のキャンペーン。 この場合、条件に一致する最初のキャンペーンにコンタクトがアップロードされます。
5. **Advanced Builder** を有効または無効にするには、 高度な構築条件を参照してください。
6. [ **アップロード** ] をクリックします。

## テキストと CSV を使用したグローバル アップロード設定

テキストおよび CSV を使用したグローバルアップロード設定を実行する方法については、 テキストを使用した設定および CSV

### グローバル アップロード設定 (API を使用)。

API を使用したグローバルアップロード設定の実行方法については、 108ページの「API を使用した設定」を参照してください。

## JSON または固定幅を使用したグローバルアップロード設定

テキストまたは JSON ファイルを使用したグローバルアップロード構成の実行方法については、 105ページの「JSON または固定幅を使用する構成」を参照してください。

### グローバル アップロードの状況の更新

1. グローバルリスト ID を選択し、 [ **アクション** ] の下の [ **メニュー** ] アイコンをクリックします。



2. 現在の状況に基づいて、メニューにオプションが表示されます。適切なオプションを選択して状況を変更してください。

## グローバルアップロードを削除

1. グローバルリスト ID を選択し、 **アクション** の下にある **メニューアイコン** をクリックします。
2. [ **削除** ] を選択します。

## フィールド

フィールド	説明
グローバル リスト ID	アップロード時にアプリケーションによって割り当てられるリスト ID です。
ファイル名	アップロードする連絡先を含むファイル名です。
アップロード時間	リストがアップロードされた日時
処理済み	リストにある処理済みのコンタクトの数。
不一致	リストから一致しなかったコンタクトの数。 不一致記録のリストをダウンロードするには、[ダウンロード] をクリックします。
エラー (Error)	アップロード時にエラーを表示した連絡先の数。 [ダウンロード] をクリックして、エラーレコードのリストをダウンロードします。
グローバル リスト キャンペーン	展開して各キャンペーンにアップロードされたコンタクトの数を表示します
Status (ステータス)	連絡先の状況を定義します。  アクティブ - このステータスはリストがアクティブであること、つまり連絡先のアップロードが成功し、連絡先がダイヤラーに配信されることを示します。  停止 - この状況はリストが停止していることを示します。 連絡先はそれぞれのキャンペーンにアップロードされますが、ダイヤラーには配信されません。  失敗 - このリストのすべてのコンタクトはキャンペーンにアップロードされていません。  完了 - コンタクトはそれぞれのキャンペーンに正常にアップロードされました。
完了率	完了率は次の式で計算されます:  $((\text{合計レコード数} - \text{不良レコード} - \text{一致しないレコード数}) / \text{合計レコード数}) * 100$
アクション	実行するアクションを一覧表示する



停止	さまざまなキャンペーンにアップロードされた連絡先およびダイヤラーへの配信を停止します。
開始	アップロードされた連絡先のダイヤラーへの配信を再開します。



フィールド	説明
永久停止	このリストからの連絡先の配信を完全に停止します。この操作は元に戻すことができません。

## JSON または固定幅を使用する構成

### [ファイルのインポート (Import File)]

1. アップロードする ソース を選択します。
  - a. グローバルアップロード用の新規ファイルを設定するには、ファイルを選択します。
  - b. 既存の ファイルを選択し、既存のファイルに条件を更新します。
2. [ ソース ] が [ 新規 ] の場合、[区切り文字] [ ] を選択します
3. a ファイルの種類を選択してください。
  - a. テキスト/CSV - これを選択してフラットファイルから連絡先をアップロードします。フラットファイル中のフィールドは、カンマ、タブ、またはカスタムデリミタで区切ることができます。
  - b. API - フラット ファイルを使用しない場合は、テンプレートを使用し、API を使用して連絡先をアップロードすることもできます。
  - c. その他 - [その他] を選択した場合、[固定幅] (ヘッダーのない書式設定されたテキスト ファイル) または JSON (デフォルト オプション) から適切な形式を選択します。  
メモローカライズされた言語 (英語以外) でアプリケーションを使用している場合、アップロードする連絡先ファイルを UTF-8 エンコードで保存してください。

4. ファイルからアップロードする場合は、アップロードファイルを選択します。

**メモ:** アップロードするファイルの名前は必ず同じ文字列で始めてください。たとえば、サードパーティのアプリケーション (CRM) からアップロード用のファイルを定期的に受け取る とします。ここで設定するファイルが Contact.txt の場合、サードパーティアプリケーションにより配置されたファイルはすべてこの名前 で開始されます。サードパーティアプリケーションは、識別のためにタイムスタンプや固有の ID を付加する場合があります。例えば、Contact\_MMDdyYYY.txt または Contact\_000001.txt のようになります。アプリケーションが開始文字列 (この場合は Contact ..... ) をクリックすると、ファイルのアップロードが開始されます。

**メモ:** 連絡先ファイルに任意のビジネスフィールドが含まれる場合、これらのフィールドのファイルヘッダーのいかなる場所にも特殊文字を使用することはできません。また、これらのフ

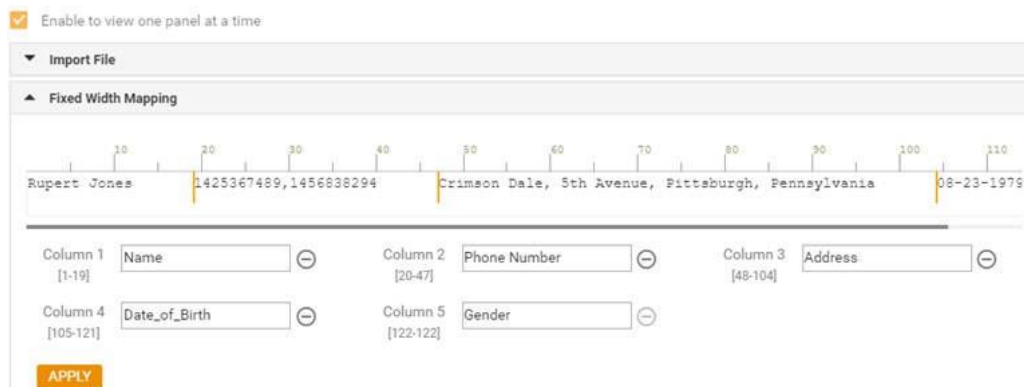


フィールドのファイルヘッダーが数字で始まっていないことを確認してください。[カスタムデリミタ]を使用する場合、アップロードファイルでデータフィールドを区切るために使用したデリミタを選択してください。

## 固定幅

このオプションは選択されたファイル形式が **その他** の場合にのみ有効です。

1. 目的の TXT ファイルを選択すると、[固定幅] セクションが表示されます。



2. ファイルのデータの最初の行は、文字スケールで表示されます。列を区切り、各列のヘッダーを定義することができます。
3. データ行に沿った場所をクリックして、各列の制限をマークします。1 欄に使用できる最大文字数は 128 文字です。
4. 最初に確立された列には列 1 という名前が付けられ、連続する列にはそれに応じて番号が付けられます。文字範囲も各カラムで指定されます。第 1 列の範囲は 1 から開始します。列の終了点は、次の列の開始点となります。
5. テキストボックス中の各列に沿って表示されるヘッダーを定義します。  
メモ: アップロードが推奨されるのは、ヘッダーのない TXT ファイルのみです。ヘッダー付きの TXT ファイルがアップロードされると、ヘッダーはレコードとして扱われます。ヘッダーの不一致は、グローバルアップロード履歴で報告されません。これらは、[グローバル アップロード パス] の下の [エラー ログ] フォルダーから入手できます。
6. 列を削除するには、削除する列の **削除** をクリックし、表示される削除の確認ポップアップで確認します。最後の列は削除できません。
7. [適用] ボタンをクリックして変更を保存します。いったん適用すると、変更を元に戻すことはできません。列ヘッダーは、後続のフィールドのデータ マッピングのために入力されています。[フィールド マッピング] セクションに移動して、ヘッダーをフィールドにマッピングします。

## データスキーマ

1. データスキーマに移動します。テンプレートファイルのすべてのフィールドがドロップダウンに表示されます。各フィールドの特性を定義します。
2. データ型 を float、String から選択します。、番号、日時です。
3. 選択しているデータ型が DateTime の場合は、[a



形式] を選択します。 式ビルダー

1. **Expression Builder** を開き、 **CREATE NEW** をクリックします。
2. **式名**を入力します。
3. ドロップダウンから **関数** を選択します。 **Left**、**Right**、**Substring**、**Replace** の各機能については、すべてのスキーマ フィールド（アップロード ファイルのヘッダー フィールド）とシステム フィールドが入力されています。 いずれか 1 つを選択し、**[選択]** をクリックします。
4. **[パラメータ 1]** をクリックして **[設定]** をクリックします。この式に対して選択できるパラメータは 3 つあります。 **Left**、**Right**、**Substring**、**Replace** の各機能では、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドが入力されています。 いずれか 1 つを選択し、**[選択]** をクリックします。 その他の日付、曜日、時間に関連する機能については、**[今すぐ]** しか選択できません。
5. **[パラメータ 2]** に対して **[設定]** をクリックします。この式に対して選択できるパラメータが 3 つあります。 **Left**、**Right**、**Substring**、**Replace** の各機能では、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドが入力されています。 次のいずれかを選択して **[選択]** をクリックします。 その他の日付、曜日、時間に関連する機能については、**[今すぐ]** しか選択できません。
6. **[パラメータ 3]** に対して、**[設定]** をクリックします。この式に対して選択できるパラメータは 3 つあります。 **Left**、**Right**、**Substring**、**Replace** の各機能では、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドが入力されています。 次のいずれかを選択して **[選択]** をクリックします。 その他の日付、曜日、時間関連の機能については、**今すぐ**しか選択できません。
7. **[保存]**

をクリックしま

す。 **構築条件**

1. **[ビルド条件]** タブに移動します。 キャンペーンとプロファイルの構築条件を表示します。 ユーザは **アクション**から条件を編集または削除できます。
2. **[+条件の追加]** をクリックして新しい条件を作成します。
3. ドロップダウンから **[キャンペーン名]** と **[ ]** と **[プロファイル名]** を選択します。
4. ファイルをアップロードするには 2 つの方法があります。 これは、 *Record-sMove ToAllMatchedConditions* の *web.config* 内の構成 *LCMGlobalUploader* コンポーネントで制御します。
  - a. True - 複数のキャンペーン（連絡先が複数のキャンペーンの条件を満たす場合）
  - b. False - 単一のキャンペーン。この場合、条件に一致する最初のキャンペーンにコンタクトがアップロードされます。
5. **Advanced Builder**を有効または無効にするには、高度なビルド条件を参照してください。



6. [アップロード] をクリックします。

構築条件には以下のフィールドが表示されます。

フィールド名	説明
シーケンス ID	コンタクトプロセスが発生しているキャンペーンのシーケンス ID です。
キャンペーン	キャンペーンの名前。
プロファイル名 (Profile Name)	プロファイルの名前です。
条件	条件の名前です。

アクション	実行するアクションです。
-------	--------------

## API を使用した設定

### [ファイルのインポート(Import File)]

1. [+ 追加 ] アイコンをクリックし、[ **グローバルアップロード設定**] に移動します。
2. アップロードする **ソース** を選択します。
  - a. **新規** ファイルを選択し、新規ファイルをグローバルにアップロードするように設定します。
  - b. **既存の** ファイルを選択して既存のファイルに条件を更新します。
3. If the selected **Source** is **New**, select a **Delimiter**
4. Select **API** as a **File Type**. If you are using the Global Upload API to upload contacts, select this option. This requires a template (data source) that contains the contact details. You can map the fields in the template file to the data schema, write conditions, and upload contacts.
5. Enter a **Template Name**. A template contains the input requirements as mandated by the API.

### Data Schema

1. Navigate to the **Data Schema**. All fields in the template file are displayed in the dropdown. Define the characteristics of the each of the fields.
2. Select a **Data Type** from **Float**, **String**, **Number**, and **DateTime**.
3. If the selected data type is **DateTime**, select

#### a **Format. Expression Builder**

1. Navigate to **Expression Builder** and click **CREATE NEW**.
2. Enter an **Expression Name**.
3. Select a **Function** from the dropdown. For functions Left, Right, Substring, and Replace, all the Schema Fields (header fields in your upload file) and System Fields are populated. Select one of these and click **Select**.
4. Click **Settings** against Parameter 1. There are three parameters that you can choose for this expression. For functions Left, Right, Substring, and Replace, all the Schema Fields and System Fields are populated. Select one of these and click **Select**. For all other date, day- and time-related functions, you can select only **Now**.

5. Click **Settings** against Parameter 2. There are three parameters that you can choose for this expression. For functions Left, Right, Substring, and Replace, all the Schema Fields and System Fields are populated. Select one of these and click **Select**. For all other date, day- and time-related functions, you can select only **Now**.
6. Click **Settings** against Parameter 3. There are three parameters that you can choose for this expression. For functions Left, Right, Substring, and Replace, all the Schema Fields and System Fields are populated. Select one of these and click **Select**. For all other date, day- and time-related functions, you can select only **Now**.
7. Click **Save**

## ve. Build Condition

### ition

1. Navigate to the **Build Condition** tab. This displays the build condition for a campaign and Profile. User can edit or delete the condition from the **Action**.
2. Click + **Add Condition** to create a new condition.
3. ドロップダウンから [ **キャンペーン名** ] と [ **プロフィール名** ] を選択します。
4. ファイルをアップロードするには 2 つの方法があります。これは、*RecordsMovedToAllMatchedConditions* の設定 *web.config* 内の *LCMGlobalUploader* コンポーネントで制御されます。
  - a. True - 複数のキャンペーン（連絡先が複数のキャンペーンの条件を満たす場合）
  - b. False - 単一のキャンペーン。この場合、条件に一致する最初のキャンペーンに連絡先がアップロードされます。
5. **Advanced Builder**を有効または無効にするには、高度なビルド条件を参照してください。
6. [ **アップロード** ] をクリックします。

## ビジネスの成果

ビジネス上の結果は、顧客との対話の結果に基づいて、エージェントによって設定された処分です。ビジネスの結果では、各ビジネスの結果のリコールとクローズのルールを定義します。

例えば、クレジットカード所有者が残金の支払いを確認したとします。詳細は、[支払い確認]により表示されます。この場合、このビジネスの成果を成功として扱うことができます。成功した場合に連絡先を閉じるように、ビジネス成果を設定できます。逆に、クレジットカードの所有者が支払いを拒否した場合、詳細情報として「支払いを拒否しました」と表示し、ビジネス上の結果を「失敗」と設定することができます。この場合も、ビジネス成果を構成して、コンタクトを後日再スケジュールすることができます。

ユーザは、新しいビジネス成果を作成し、ビジネス成果を編集、削除できます。





## プラットフォームの同期の結果

メモ: Global\_<dialername>\_ラップアップ は Webex コンタクトセンターに適用できます。



メモ: [同期処理] ボタンを使用して Nice CXone の処理を同期し、新しいビジネス成果を作成することができます。これは、Nice CXone に適用されます。

エージェントは Workspace で Business Outcomes を利用できます。

エージェントがダイヤラーを キャンペーン マネージャー アプリケーションと同期させると、ラップアップコードが取得され、 **Global\_<dialername>\_ラップアップ** グループに表示されます。 キャンペーン マネージャー は、Agent Desktop で設定されたビジネス成果よりも、定義されたラップアップ コードを優先します。

新しいビジネス上の成果を追加したり、グループからビジネス上の成果を削除することはできません。「親の結果」を下の で定義したり、 **結果のタイプ**、 **リスケジュール時間**、 **最大再試行回数**、 **優先順位**、 **リードスコア** など

## 新規ビジネス結果の追加

### ビジネス結果グループ

1. [ 追加 ] をクリックし、[ Add Business Outcome ] に移動します。
2. **ビジネス結果グループ名** と **説明**を入力します。
3. [ 次へ ] をクリックします。

### 親の結果

1. [ **親の結果** ] タブに移動して [ 追加 ] をクリックします。
2. **親の結果名** と **親の結果の説明**を入力します。
3. [ **アクション** ] タブの下の [ **保存** ] をクリックします。
4. [ ] をクリックします。

### 結果

1. [ **結果** ] タブに移動して [ 追加 ] をクリックします。
2. [ **結果** ] の名前を入力し、ドロップダウンから **親の名前** を選択します。
3. 失敗や成功など、 **結果タイプ** を選択します。
4. **リスケジュール時刻**、 **最大再試行回数**、 **優先順位**、 **リードスコア**などがあります。
5. [ **連絡先を閉じる** ] [ ] を [オン] にして連絡先を閉じます。
6. [ **連絡先を削除** ] を [ オン] にしてモードを削除します。

7. [ アクション ] タブの下の [ 保存 ] をクリックします。
8. [ 保存 ] をクリックします。

## ビジネスの結果を編集または削除する

ユーザは、ビジネス成果を編集および削除できます。

### 結果の編集

1. ビジネスの結果を選択し、[ アクション ] タブの **編集** をクリックします。
2. パラメータを更新して [グループの更新]

をクリックします。 **結果を削除する**

1. ビジネスの結果を選択し、[ アクション ] タブの下の **削除** をクリックします。
2. 警告を読み、[ 削除 ] をクリックしてビジネス上の結果を削除します

### フィールド

フィールド	説明
ビジネス成果グループ 説明	ビジネスアウトカムグループの説明
保護者の結果名	親結果の名前
親の結果の説明	親の結果の説明
アクション	結果に対するアクションを定義します。 ユーザは結果を編集または削除できます。
結果	結果の名前です。 結果は、顧客との対話の結果に基づいてエージェントによって設定された処分です。
結果の種類	失敗や成功などの結果タイプを定義します
時刻の再スケジュール	日付と時刻を定義し、それまでにコンタクトが結果のために再スケジュールされます
最大再試行回数	これは、エージェントがコールに対してビジネス上の成果を設定する際に許可される再試行の回数です。 この番号に達すると、連絡先は次の有効なモードにダイヤルされます。 他の有効なモードが利用できない場合、アプリケーションは [日単位] または [グローバルリトライ] に達するまで、このモードでのリトライを続けます。
Priority	結果の優先順位を定義します。 数を適切に調整して、このコンタクトにより高い優先順位を配信します。



リード スコア	これは現在のリリースには適用されません。
---------	----------------------

コンタクトを閉じる	コンタクトを閉じる必要があるかどうかを指定します。
PCB を保持	<p>同じエージェントにパーソナル コールバックを発信するオプション。現在接続されているコールがパーソナルコールバック連絡先であり、処分後、PCB 連絡先として維持する必要がある場合は、PCB 保持スイッチをオンにします。</p> <p><b>メモ:</b> パーソナルコールバック機能は現在利用できません。今後のリリースで予定されています。</p>

## 市外局番および郵便番号

市外局番は、それぞれの州とタイムゾーンに関連付けられた ZIP コードと市外局番のマスターリストを管理しています。キャンペーン マネージャー は、1 日のうちのさまざまな時間、週末、その他の該当する時間帯に個人に連絡するための関連付けを行うことで、地域の法的要件を確実に遵守しています。

### 市外局番の追加

市外局番を追加するには:

1. [ **市外局番** ] タブに移動して [ **市外局番を追加** ] をクリックします。
2. **市外局番** を数値で入力し、[ **タイムゾーン** ] を選択して市外局番をマッピングしてください。
3. **市区町村** と市外局番として **州** を入力します。
4. 市外局番の **ブロックステータス** を **オン** または **オフにする** にアクセスしてください。これにより、市外局番をブロックおよびブロック解除できます。
5. ブロックまたはブロック解除する市外局番の **開始日時** と **終了日時** を選択します。
6. [ **アクション** ] タブの下の [ **保存** ] をクリックします。

### 新しい市外局番のインポート

市外局番をインポートするには:

1. [ **市外局番をインポート** ] をクリックします。
2. **ファイルの選択** をクリックして市外局番ファイルを選択します。
3. マッピングに適切な値をドロップダウンから選択します。 **市外局番**、 **ゾーン名**、 **市区町村**、および **州** を参照してください。



4. [ インポート ] をクリックします。

## 市外局番をインポートしてブロックまたはブロック解除

アプリケーションはブロックされたエリアの連絡先をダイヤラーに配信しません。市外局番機能のブロック/ブロック解除機能を使用して、連絡先の配信をブロックします。

市外局番ファイルをインポートしてブロックまたはブロック解除するには:

1. [ 市外局番 ] > [ ] > [ブロック/ブロック解除] に移動します。
2. [ ブロック ] または [ ブロック解除] からファイルの種類を選択します。
3. **ファイルの選択** をクリックして市外局番ファイルを選択します。
4. ブロックまたはブロック解除する市外局番の **開始日時** と **終了日時** を選択します。
5. ドロップダウンから **郵便番号** を選択してマッピングします。
6. [ インポート] をクリックします。

## 郵便番号の追加

郵便番号を追加するには:

1. [ 郵便番号 ] > [郵便番号の追加] [ ] の順に移動します。
2. **郵便番号** を入力し、**ゾーン名** を選択して郵便番号をマッピングしてください。
3. 郵便番号に対応する **市区町村** と **州** を入力します。
4. **郵便番号のブロックステータス** を **オン** または **オフにする**。これにより、 をブロックしたりブロック解除したりできます。
5. **開始日時** と **終了日時** を選択し、郵便番号をブロックする期間を指定するか、ブロックが解除されました。
6. [ アクション ] タブの下の [ **保存** ] をクリックします。

## 郵便番号のインポート

郵便番号をインポートするには:

1. [ 郵便番号 ] > [ 郵便番号をインポート] に移動します。
2. [ファイルの選択] をクリックして郵便番号ファイルを選択します。
3. マッピングに適切な値をドロップダウンから選択します。 **郵便番号**、 **ゾーン名**、 **市区町村**、および **州**を参照してください。
4. [ インポート] をクリックします。



をインポートしてブロックまたはブロック解除

郵便番号ファイルをインポートしてブロックまたはブロック解除するには:



1. [ 郵便番号 ] > [ ] > [ブロック/ブロック解除] に移動します。
2. [ ブロック ] または [ ブロック解除] からファイルの種類を選択します。
3. **ファイルの選択** をクリックして郵便番号ファイルを選択します。
4. 郵便番号をブロックまたはロック解除する **開始日時** と **終了日時** を選択します。
5. テキストファイル中のすべてのフィールドが、フィールドマッピングセクションのドロップダウンリストに表示されます。 アップロードするファイルのフィールドで、市外局番に対応するものを選択します。郵便番号をドロップダウンから選択してマッピングします。
6. [ インポート] をクリックします。

### 市外局番または郵便番号の編集

1. 市外局番または郵便番号を選択し、[アクション] の下の [ **編集** ] をクリックします。
2. 詳細を更新します。 **ブロックステータス** スイッチ **ON** にして市外局番または郵便番号をブロックします。
3. [ **保存** ] をクリックします。

### フィールド

フィールド	説明
郵便番号 (Zip Code)	5 桁または 9 桁の郵便番号です。
市区町村	市区町村名
状態	州の州名
ブロック状況	市外局番または郵便番号がブロックされるかブロック解除されるかを定義します
開始日時	市外局番または郵便番号がブロックまたはブロック解除される開始日時
終了日時	市外局番または郵便番号がブロックまたはブロック解除される終了日時
アクション	市外局番または郵便番号を編集または削除することができます。

### 州法

一部の国では、州ごとに異なるテレマーケティング規制および通話プロトコルが定められています。  
Cisco Webex Contact Center キャンペーン マネージ



州法モジュールを使用すると、州固有の呼び出し可能時間やその他のコンプライアンス要件を指定できます。

## 都道府県を追加

ユーザは、州を作成し、市外局番と郵便番号を関連付け、タイムゾーンを適用できます。

州を追加するには:

1. クリック **都道府県を追加** を入力し、**州** 名前を入力します。
2. [ **ゾーン名** ドロップダウンから選択します。
3. クリック **保存して続行**。

## 郵便番号の選択

1. [ ] **郵便番号の選択**。
2. [ **郵便番号** を州にマッピングします。 検索ボックスを使って適切な郵便番号を見つけます。

## 市外局番の選択

1. [ ] **市外局番の選択**。
2. [ **市外局番** を州にマッピングします。 検索ボックスを使って適切な市外局番を見つけます。
3. クリック **保存**。

## 州法グループ

[州法グループ] タブでは、特定の州に適用されるように、州のグループをセットアップし、呼び出し可能時間を設定できます。

メモ注意: 州法グループは、一度に複数のキャンペーンにマッピングすることができます。

例注意: 州により、テレマーケティング担当者は平日の 8:00 AM 6:00 PM の間と土曜日の 8:00 AM から 2:00 PM の間だけに電話をかけ、日曜日はかけないという規制がある場合があります。 これらの時間内のダイヤル用にのみ連絡先を配信するようにアプリケーションを設定することで、州法に違反して連絡先が配信されることがなくなります。

複数の法律を組み合わせる場合もあります。これはこれらの例に限定されるものではありません。

状態 1 - 午後 9 時から午前 6 時までの間、どのモードでも顧客への発信が許可されていません。家庭の固定電話への接続は日曜を除く午前 7 時から午前 9 時の間のみとなります。携帯電話への着信は、月曜から金曜の午前 10 時から午後 2 時の間のみ許可されています。ボイスメールの制限も適用されます。

状態 2 - 顧客の家への発信は、日曜を除く午後 6 時から午後 8 時までのみ許可されています。オフィスの固定電話は月曜から金曜の午前 10 時から午後 1 時までのみ利用できます。日曜日の着信はありません。午後 6 時から午前 6 時まで、未承諾の SMS は禁止です。

[州の法律グループ] タブでは、ダイヤル、SMS/メール メッセージ、さらにはボイス メールを送信に関する法的要件を満たすようにアプリケーションを設定できます。 State Law Group に加えて、



次のことを確認します:

ミーティングを コンプライアンス条件ビルダー (CCB) は、特定の CCB 条件グループを特定の州に適用します。これらの州の法律グループは、連絡先に適切にダイヤルするためのさまざまなキャンペーンにマッピングされています。法律グループは、一度に複数のキャンペーンにマッピングすることができます。

州法グループを追加するには:

1. 移動先 **州法グループ** タブを選択してクリックします **州法律グループ**を追加。
2. 次を入力します: **グループ名** および **説明** を選択します。クリック + アイコンをクリックして、複数の州を追加します。
3. デフォルト スイッチを有効にし、**オン** デフォルト設定を保持します。  
**メモ:** 既存の州法グループについては、既定の州が他のすべての州の後に、最後に表示されます。
4. ドロップダウンから [ **州名** ] と [ ] **ゾーン名** を選択します。デフォルト設定がオンの場合にのみ、詳細を更新できます。
5. ユーザが州を追加する必要がある場合は、[ **州の追加** ] をクリックして 前のページの「州の追加」を参照してください。
6. 状態の連絡先がダイヤルアウトできる範囲内で、[ **開始時刻** ] **開始時刻** と **終了時刻** を入力します。
7. 必要に応じて、[ **曜日を個別に設定する** ] をクリックして、各曜日の時間帯を定義します。  
**メモ:** ここで定義した期間は、デフォルトでは週のすべての日に適用されます。
8. [ **作成 作**

**成**] をクリックし

ます。 **モード**

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

1. **すべてのモードを有効にする** スイッチを有効にすると、すべてのモードが有効になります。
2. [ **すべてのモード** ] スイッチが有効になっていない場合は、ドロップダウンからモードを選択してください。
3. **開始日** と **開始時刻**を入力します。
4. 複数のモードを追加するには、+ アイコンをクリックします。

**コンプライアンスグループ**

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

1. [ **コンプライアンスグループ** ] タブに移動します。
2. 該当するコンプライアンスグループを **選択したコンプライアンスグ**

**ループ**に移動します。 **州法律グループの機能**



メモ: この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

1. [ **顧客の希望の時間** ] オプションを有効にします。
2. 州のグループに連絡先を配信する必要がある場合は、**高速ダイヤル** オプションを有効にします。

休日の選択

1. [ 休日 ] タブに移動して州の [ 休日 ] を選択します。
2. [ 保存 ] をクリックします。

## 州法の更新

1. 州名または州グループ名を選択して、[ 編集 ] をクリックします。
2. 詳細を更新して [ 保存 ] をクリックします。

## 州法の削除

1. 州名または州グループ名を選択して、[ 削除 ] をクリックします。
2. 確認のポップアップが表示されたら、[OK] [OK] をクリックします。

## フィールド

フィールド	説明
州名	州の名前
グループ名	都道府県グループ名
説明	状態グループの説明
ゾーン名	国土のタイムゾーン
開始時刻と終了時刻	は、[開始時刻] と [終了時刻] を定義します。この時間内では、ある州の連絡先にダイヤルアウトすることができます。
グローバル選択	すべての郵便番号と市外局番を一度に選択できます
郵便番号 (Zip Code)	郵便番号
市外局番	市外局番
アクション	州または州グループを削除または編集することができます
すべてのモードが有効	すべてのモードを一度に有効にします
顧客の希望の時刻	顧客から指定された時間を有効にします
休日の選択	州の休日を選択できます

## 祝日 (Holiday)

休日は、さまざまな地域に基づいて、祝祭、式典、誕生日などの休日のリストを定義し、キャンペーンにマッピングします。これらはキャンペーンが通常行われない日です。アプリケーション全体で利用できる休日を追加できます。追加されたら、地域の地理的要件に応じて、これらの休日をさまざまなキャンペーンにマッピングできます。

### 新しい休日の追加

1. クリック **休日の追加** を入力し、 **休日のタイトル**。
2. 次を入力します: **開始日** そして、 **終了日** を確認します。
3. クリック **保存**。
4. 次を選択します: **休日** に入力し、 **休日をキャンペーンに追加**。
5. ポップアップ表示されたマッピングするキャンペーンを選択します。すべてのキャンペーンを選択するには、グリッドのヘッダー 行にあるチェックボックスを選択します。
6. クリック **保存**。

### 休日のマッピング

休日のマッピング機能は、休日とキャンペーンのマッピングを識別するのに役立ちます。作成された休日を選択し、 **休日グループを追加**。ポップアップには、マッピングされたキャンペーン、キャンペーンが関連付けられているグループ、キャンペーンの開始日、および終了日が表示されます。この情報は、アプリケーションで作成されたすべての休日について利用できます。

**メモ注意:**このリリースでは、[休日グループの追加] および [休日のインポート] は有効になっていません。

### フィールド

フィールド	説明
休日のタイトル	休日のタイトル。
開始日	休日の開始日
終了日	休日の終了日。



## URL

URL を使用すると、任意のカスタムページやウェブサイトを キャンペーン マネージャー アプリケーションに埋め込み、キャンペーン マネージャー内から同じものを起動できるようになります。これにより、頻繁に参照するウェブページを別のブラウザタブで開いてブラウズする必要がなくなります。

ユーザは URL を追加、編集、有効化、無効化、または削除することができます。[システムメニューへ] を有効にすると、[システム] メニュー上の URL へのショートカットが表示されます。これにより、この画面に移動することなく、シングルクリックで URL にアクセスできます。

### URL を追加

新しい URL を追加するには:

1. クリック **URL を追加** をクリックし、ウェブページを入力します **名前**。
2. 次を入力します: **URL アドレス** そして、**説明** の URL です。
3. クリック **URL ロゴ** URL ロゴの を選択し、画像を選択します。
4. クリック **保存**。 リストに URL が追加されます。
5. 必要に応じて、**メニューを有効にする** を選択して、[システム] メニュー上にこの URL へのショートカットを表示します。 これにより、この画面に移動しなくても、シングルクリックで URL にアクセスできます。

### URL を更新

1. 更新する URL を選択してクリックします。 **編集**。
2. 詳細を更新し、**保存**。

### URL の削除

1. 更新する URL を選択してクリックします。 **削除する**。
2. クリック **OK** 確認ポップアップの

### フィールド

フィールド	説明
名前	URL の名前



説明	URL の説明
URL	設定するアプリケーションの URL (Uniform Resource Locator)
メニューで有効にする	[システム] メニュー上にこの URL へのショートカットを表示する。

	これにより、この画面に移動しなくても、シングルクリックで URL にアクセスできます。
アクション	URL を削除または編集することができます

## プロフィール (Profile)

プロフィールは、コンタクトのアップロード、コンタクトのスクラブ、コンプライアンス (DNC、NDNC、PEWC、CPT コンタクトなど) のアップロードに使用されます。パラメータの設定、様々なフィールドのマッピングなどのアップロードに関連する様々なアクティビティはプロフィールレベルで処理され、アップロード時に繰り返す必要はありません。

### プロフィールの作成

プロフィールを追加するには:

1. [+] をクリックします。 **追加** をクリックして新しいプロフィールを作成します。
2. [ **プロフィール タイプ** ドロップダウンから選択します。 次のいずれかを選択します。
  - a. 選択する **連絡先のアップロード** 連絡先をアップロードしてダイアラーに配信します。
  - b. 選択する **連絡先のスクラブ** 新しくアップロードする前に、データベース内の連絡先を消去します。
  - c. 選択する **コンプライアンス** をクリックして DNC/NDNC/PEWC/CPT の連絡先をアップロードします。 **メモ:** Cisco CSM に連絡して、PEWC および CPT 構成を有効にします。
  - d. 選択する **市外局番** 市外局番をアップロードします。
  - e. 選択する **郵便番号** 郵便番号をアップロードするには。
3. 次を入力します: **プロフィール名** を選択し、 **キャンペーン ID** プロフィールとマッピングします。  
**メモ:** キャンペーン ID は、アップロード連絡先とスクラブ連絡先のプロフィール タイプに適用できません。
4. 次を入力します: **プロフィールのパス**。 Amazon S3 から連絡先を配置する場合は、次を参照してください。 [Amazon S3 に連絡先を配置する](#)。
5. クリック **続行**。

### プロフィールのインポート

1. [ **ソース タイプ** フォーマット済みファイル、データベース表、データベースビュー、または Salesforce CRM からアクセスできます。



2. ソース タイプが [フォーマット済みファイル](#)<sup>1</sup>、

---

<sup>1</sup>連絡先は、パイプ (|)、チルダ (~) などの区切り記号で各フィールドが区切られた形式ファイル、またはカンマ区切りファイルで入手できます。これらのファイルは、ローカルディスク、共有パス、または Amazon S3、Simple Storage Service のいずれかに置くことができます。

- a. ファイルの種類を次から選択します **Text/CSV** または **その他**。詳細については、次を参照してください。 “フォーマットされたファイルの情報” 126 ページの。
- b. 次を選択します: **デリミタ**。
- c. クリック **インポートするファイルを選択**。
- d. ファイルの種類が **その他**で、適切な形式 - [固定幅] (ヘッダーのない書式設定されたテキスト ファイル) または JSON (デフォルト オプション) を選択します。

**メモ**メモ: アプリケーションが英語以外にローカライズされた言語で使用されている場合、アップロードする連絡先ファイルを UTF-8 エンコードで保存してください。

### 3. ソース タイプが **データベーステーブル** または **データベースビュー**:

**メモ**注意: データベースを通じて連絡先をアップロードするために、キャンペーン マネージャー データベースの詳細を使用してはなりません。

- a. **サーバ名、データベース名、ユーザ名、パスワード、ビュー名**です。
- b. [接続] [接続] をクリックします。
- c. 現在、アプリケーションは SQL データベースからのアップロードにのみ対応しています。 データベーステーブルまたはビューからの連絡先のアップロードは、1 日に 1 回、[プロファイルの実行時間] フィールドで設定した時間にのみスケジュールできます。

### 4. ソースタイプが **Salesforce CRM**の場合、

- a. **SF キャンペーン名** を入力してください。 ログインユーザが営業の CRM に作成したすべてのキャンペーンがここに表示されます。 ドロップダウンリストから 1 つを選択します。 ログインしたユーザが管理者の場合、Salesforce CRM で作成されたすべてのキャンペーンが入力されます。
- b. **SF メンバー状況**を入力します。 Salesforce CRM の連絡先 (メンバー) は、送信済み、アップロード済み、応答済み、エラーなどのさまざまな状況に関連付けられています。 これらの状況はチェックボックスとしてここに表示されます。 キャンペーンにインポートするメンバーの状況を選択します。 複数のメンバー状況を選択することができます。
- c. ドロップダウンから **区切り記号** を選択します。

## 固定幅

このオプションは選択されたファイル形式が **その他**の場合にのみ有効です。

1. 目的の TXT ファイルを選択すると、[固定幅] セクションが表示されます。

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupeert Jones | 1425367469,1456838294 | Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania | 08-23-1979

---

Column 1 [1-19]  ⊖      Column 2 [20-47]  ⊖      Column 3 [48-104]  ⊖

Column 4 [105-121]  ⊖      Column 5 [122-122]  ⊖

**APPLY**

2. ファイルのデータの最初の行は、文字スケールで表示されます。列を区切り、各列のヘッダーを定義することができます。
3. データ行に沿った場所をクリックして、各列の制限をマークします。1 欄に使用できる最大文字数は 128 文字です。
4. 最初に確立された列には列 1 という名前が付けられ、連続する列にはそれに応じて番号が付けられます。文字範囲も各カラムで指定されます。第 1 列の範囲は 1 から開始します。列の終了点は、次の列の開始点となります。
5. テキストボックス中の各列に沿って表示されるヘッダーを定義します。  
メモ: アップロードが推奨されるのは、ヘッダーのない TXT ファイルのみです。ヘッダー付きの TXT ファイルがアップロードされると、ヘッダーはレコードとして扱われます。ヘッダーの不一致は、グローバルアップロード履歴で報告されません。これらは、[グローバル アップロード パス] の下の [エラー ログ] フォルダーから入手できます。
6. 列を削除するには、削除する列の **削除** をクリックし、表示される削除の確認ポップアップで確認します。最後の列は削除できません。
7. [適用] ボタンをクリックして変更を保存します。いったん適用すると、変更を元に戻すことはできません。列ヘッダーは、後続のフィールドのデータ マッピングのために入力されています。[フィールド マッピング] セクションに移動して、ヘッダーをフィールドにマッピングします。

## フィールド マッピング

1. コンタクトの **優先度** を選択します。
2. ドロップダウンから **ゾーン名** を選択します。連絡先が顧客のタイムゾーンに基づいてダイヤルするために、タイムゾーンをマッピングします。利用可能なオプションは、タイムゾーンユーザ定義、キャンペーン固有のタイムゾーン、郵便番号固有のタイムゾーン、地域固有のタイムゾーン、州固有のタイムゾーン、市外局固有のタイムゾーンです。

3. **市外局番** を有効にして、**開始点** と **長さ** を入力します。番号パネルから [開始] を選択します。これは市外局番の最初の文字です。数字パネルから長さを選択します。これは、市外局番の先頭からの文字数です。
4. **郵便番号** を有効にして、その **開始位置** と **長さ** を入力します。番号パネルから [開始] を選択します。これは郵便番号の先頭の文字です。数字パネルから長さを選択します。郵便番号の先頭からの文字数です。  
**メモ:** 番号パネルから [開始] を選択します。これは郵便番号の先頭の文字です。例えば、郵便番号データが 10 桁で、郵便番号が 2 桁目から始まる場合、番号パネルから [1] を選択します。
5. ドロップダウンから **州名** を選択します。
6. **連絡先のモーメント**、**モーメントの日時形式**、**の得点**、**エージェント ID**、**追加の郵便番号**、**ドロップダウンから端末 ID** を選択します。

(注)

- 追加の郵便番号の入力は必須ではありません。追加の郵便番号が入力されていない場合は、メインの郵便番号が適用されます。
- 連絡先に無効な郵便番号が入力された場合、アプリケーションは、連絡先アップローダコンポーネントの web.config ファイル (有効な場合) からデフォルトの郵便番号を選択します。既定の郵便番号が有効になっていない場合、連絡先はダイヤルアウトされません。
- モードに対して無効な郵便番号が入力された場合、特定のモードが無効になり、ダイヤルアウトされません。

## モード マッピング

キャンペーンに設定されたすべてのモードが表示されます。

1. 各モードに対応する **フィールド** ドロップダウンから適切な値を選択します。
2. アップロードされたリストからモードに適用可能な **郵便番号** を選択します。すべての表示モードの完全なマッピング。このマッピングは、連絡先のダイヤル用のタイムゾーンを決定するために使用されます。

## 事業分野

1. **ビジネスフィールド** は、キャンペーンに定義されているフィールドを表示します。連絡先のアップロードファイルの一部を形成するフィールドは、[値] ドロップダウンリストに表示されます。各業務フィールドを連絡先フィールドの値にマッピングします。

**メモ:** Salesforce CRM キャンペーンから連絡先をアップロードするためのプロファイルが作成されている場合、マッピング用の CRM ビジネスフィールドが表示されます。

2. **任意のビジネスフィールド** は、連絡先ファイルの一部を形成するすべてのフィールドを一覧



表示します。このキャンペーンのオプションのビジネスフィールドとして扱う必要があるフィールドのチェックボックスを選択します。

**メモ:** ここでマッピングされているオプションのビジネスフィールドは、Agent Desktop ファイル上にホップ データとして表示されます。



## 設定

1. アップロードレベル を **キャンペーン** および **リスト** から選択します。
2. リストの **Time to Live** を定義します。Time to Live は、アップロードされた連絡先のこのリストがダイヤル発信の対象となるための有効期間です。
3. [Time to Live] (有効期間) で **開始日** を選択します。Time to Live は、マッピングされたキャンペーンの対応するフィールドで指定された日数によって計算されます。
4. **操作** タイプを **上書き** または **追加/更新** から選択します。a69>.
5. **追加** または **重複フィルタ** または **更新** を有効にする実行するアクションに基づいてオプションを選択します。

## DNC/ NDNC

1. [ **NDNC フィルター** ] チェックボックスを有効にして、[国内発信不可] としてマークされた連絡先がアップロードされないようにします。
2. [ **DNC フィルター** ] チェックボックスを有効にして、発信不可としてマークされた連絡先がアップロードされないようにします。
3. DNC フィルターを適用するフィールドの **タイプ** を選択します。

## スケジュール

**メモ** : このセクションはプロファイルの連絡先が Salesforce CRM からアップロードされた場合にのみ適用されます。

1. Salesforce CRM 連絡先を **キャンペーン マネージャー** にアップロードする曜日を選択します。ユーザは、1 日、複数の日、または終日を選択できます。
2. 数字パネルを使用して、Salesforce CRM を **検索するアプリケーションの** **間隔 (分)** を選択します。連絡先ファイルを作成します。
3. **時間スロット** ボタンを選択して時間を指定します。指定時刻に **Salesforce CRM** 連絡先ファイルを検索するアプリケーションです。最大で 3 つのタイムスロットを入力または選択します。
4. [ ] [ **プロファイルの保存** ] をクリックします。

## 連絡先ファイルを Amazon S3 に配置する

1. [ **プロファイルのパス** ] フィールドは、*LCMConsole* コンポーネントの *web.config* アプリ設定から Amazon S3 バケツフォルダのパスを取得します。連絡先はこの場所にあるフ



ファイルから選択されます。

2. LCM コンソールコンポーネントの *web.config* ファイルのアプリ設定セクションで次のように Amazon S3 バケツのフォルダパスを設定できます:

```
<add key="S3BucketFolderPath" value="<Path>" />
```

3. アプリケーションは S3 の連絡先ファイルへの認証されたアクセスを必要とします。このアクセスを提供するには、`<Application Install Folder>%Application%LCMContactsUp Loader` フォルダに移動し、適切なエディタで設定ファイルを開きます。次のプロパティを検索します。

```
<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">  
<AmazonS3FileSettings>  
<add key="AwsAccessKeyId" value="" />  
<add key="AwsSecretKeyId" value="" />  
<add key="AmazonRegionEndPoint" value="" />  
</AmazonS3FileSettings>
```

4. `AwsAccessKeyId`、`AwsSecretKeyId`、および `AmazonRegionEndPoint` プロパティの値を入力します。変更を保存して終了します。
5. `<Application Install Folder>%Application%LCMService` に移動し、キャンペーン マネージャー Service の設定ファイル中の同じプロパティに値を入力します。変更を保存して終了します。
6. アプリケーションは Amazon S3 に配置されたファイルから連絡先をアップロードする準備ができました。

## プロファイルの更新

1. プロファイルを選択して **プロファイルアクション** アイコンをクリックします。
2. **[編集]** をクリックしてプロファイルパラメータを更新します。
3. **[プロファイルの保存]** をクリックします。

## プロファイルを有効にする

1. プロファイルを選択して、**プロファイルアクション** アイコンをクリックします。
2. **開始** をクリックしてプロファイルを有効にします。プロファイルを無効にする場合は **停止** をクリックします。

## 新しいプロファイルをコピーして作成

1. プロファイルを選択して、**プロファイルアクション** アイコンをクリックします。
2. **[コピー]** をクリックして **[プロファイル名]** を入力します。
3. **キャンペーン ID** を更新して **[続行]** をクリックします。



4. 適切なパラメータを更新して、[ プロファイルの保存 ] をクリックします。

## プロファイルの削除

1. プロファイルを選択して、**プロファイルアクション** アイコンをクリックします。
2. **[ 削除 ]** をクリックしてプロファイルを削除します。
3. 確認のポップアップが表示されたら、**[OK]** **[OK]** をクリックします。

## フォーマット済みファイルの情報

アップロードするファイルを配置したローカルまたはネットワークフォルダへのアクセスをアプリケーションが承認していることを確認してください。 プロファイル/自動アップロードのファイル名は、*FileName.PROFILENAME.txt* または *PROFILENAME.TXT* のようにすることをおすすめします。。

たとえば、外部リソースがファイル *Data.profile1.txt* を *"C:\ComplianceProfilePath* ディレクトリに配置した場合、次に、ファイル名を検証して関連するプロファイルを見つけます。(ファイルの拡張子を削除します。ドット値で分割し、右端の項目を取得します)。このファイル名はプロファイル 1 として利用できるため、プロファイル 1 テンプレートが選択され、レコードが処理されます。連絡先ファイルにオプションのビジネスフィールドが含まれる場合、これらのフィールドのファイルヘッダーのどの場所にも特殊文字を使用することはできません。また、これらのフィールドのファイルヘッダーが数字で始まらないようにしてください。

次のフィールドは予約済みフィールドであり、アップロードのために連絡先を含むファイルのヘッダーとして使用すべきではありません:

- 利用可能モード
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- F 優先
- F 有効モード
- F 連絡先 ID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- F 郵便番号
- FEmailCC
- FE メール BCC
- FE メールの件名



- FE メールメッセージ
- FE メール添付

- FSMS テキスト
- F 州
- FAreaCode
- オンラインまたは行番号
- FAgentId
- BussFld1 から BussFld26 (26 個の予約フィールド)
- モード 1……任意の番号
- モード任意番号\_郵便番号

## フィールド

フィールド	説明
アップロードの種類	実行するアップロードのタイプ。
連絡先のアップロード	連絡先をアップロードしてダイヤラーに配信することを許可します。
連絡先のスクラブ	新たにアップロードする前に、アプリケーション データベース中の連絡先を消去することができます。
コンプライアンス	DNC/NDNC/PEWC 連絡先のアップロードを許可します。
市外局番	市外局番のアップロードを許可します。
郵便番号	郵便番号のアップロードを許可します。
プロファイル名 (Profile Name)	プロファイルの名前です。
キャンペーン ID	キャンペーン ID の一覧を表示します。
プロファイルのパス	プロファイルのパスです。
フォーマット済みファイル	連絡先は、パイプ ( )、チルダ (~) などの区切り記号で各フィールドが区切られた形式ファイル、またはカンマ区切りファイルで入手できます。 これらのファイルは、ローカルディスク、共有パス、または Amazon S3 Simple Storage Services のいずれかに置くことができます。

データベース

連絡先はデータベーステーブルまたはビューで利用でき、データベースからキャンペーンに直接アップロードできます。現在このアプリケーションは SQL データベースからのアップロードのみをサポートしています。データベーステーブルまたはビューからの連絡先のアップロードは、1 日に 1 回、[プロファイル実行時間] フィールドで設定した時間にスケジュールできます。



Salesforce CRM	Salesforce キャンペーンで使用可能な連絡先は、アプリケーション キャンペーンにダウンロードされます。これらの連絡先にダイヤルアウトし、Cisco CCE ダイアラーから受信した結果が Salesforce CRM アプリケーションに更新されます。
SF キャンペーン名	ログインしたユーザが Salesforce CRM に作成したすべてのキャンペーンがここに入力されます。ドロップダウンリストから 1 つを選択します。ログインしたユーザが管理者の場合、Salesforce CRM で作成されたすべてのキャンペーンが入力されます。
SF メンバーの状況	Salesforce CRM の連絡先（メンバー）は、送信済み、アップロード済み、応答済み、エラーなど、さまざまな状況に関連付けられています。これらの状況は、ここではチェックボックスとして表示されます。キャンペーンマネージャ キャンペーンにインポートするメンバー状況を選択します。複数のメンバー状況を選択することができます。
デリミタ	連絡先アップロードファイル中の様々なフィールドを区切る文字のリスト
サーバ名 (Server Name)	データベースサーバ名 name
Priority	この連絡先に設定する優先順位です。優先順位が高いほど、コンタクトがダイアラーに早く配信されます。優先順位を選択しなかった場合、既定ではすべての連絡先が同じ優先順位で扱われます。ダイヤルアウト後、これらの連絡先の優先順位は連絡先戦略に基づいて変更されます。
ゾーン名	連絡先のタイムゾーンをマッピングする。顧客のタイムゾーンに基づいてダイヤルします。[タイムゾーン (ユーザ定義)]、[キャンペーン固有のタイムゾーン]、[郵便番号固有のタイムゾーン]、[地域固有のタイムゾーン]、[州固有のタイムゾーン]、[市外局固有のタイムゾーン] から選択します。

<p>タイムゾーン</p>	<p>これは連絡先リストのアップロードファイル中のユーザ定義フィールドです。フィールドの名前は、連絡先のアップロードファイルでユーザが設定したヘッダーによって異なります。連絡先はこのタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。</p>
<p>キャンペーン固有のタイムゾーン</p>	<p>連絡先は、キャンペーンが実施されるタイムゾーンでダイヤルアウトされます。</p>
<p>郵便番号固有のタイムゾーン</p>	<p>コンタクトは、コンタクトが設定された郵便番号のタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。</p>

	<p>この場合、アプリケーションは追加の郵便番号が指定されているかどうかを確認します。</p>
地域固有のタイムゾーン	<p>地域固有のタイムゾーン - 連絡先は、連絡先のエリアとモードレベルの郵便番号（提供されている場合）の交点があるタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。このために、アプリケーションは [モード マッピング] 秒- します。</p>
州固有のタイムゾーン	<p>連絡先は、地理的な場所のタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。</p>
市外局番別のタイムゾーン	<p>連絡先は、連絡先の地域と郵便番号ロケーションの組み合わせのタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。</p>
エリアデリミタ	<p>連絡先電話番号の構成要素を区切るために使用されるデリミタです。これは、ゾーン名がエリア固有のタイムゾーンである場合にのみ有効になります。</p>
州名	<p>これらの連絡先が属する地理的な州です。</p>
市外局番	<p>連絡先に適用される市外局番です。</p> <p>番号パネルから [開始] を選択します。これは市外局番の最初の文字です。例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の桁から始まる場合、番号パネルから [1] を選択します。</p> <p>数字パネルから [長さ] を選択します。これは、市外局番の先頭からの文字数です。例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の 3 桁の 3 桁の場合、番号パネルから [3] を選択します。</p>
郵便番号 (Zip Code)	<p>連絡先に適用される郵便番号です。</p>
追加の郵便番号	<p>連絡先に適用される追加の郵便番号です。</p> <p>メモ: 追加の郵便番号機能に対する許可は、構成ファイルの設定により制御します。</p>



追加の郵便番号

このアプリケーションは、複数の郵便番号の連絡先をマッピングし、これらの郵便番号に関連するすべてのタイムゾーンと交差する呼び出し可能ウィンドウを識別する機能を提供します。システムでは、最大で 2 つの郵便番号を で関連付けることができます。

	レコードレベルと各連絡先電話番号レベルに 1 つの郵便番号、発信用にアップロードされます。 システムは、レコードレベルでマッピングされたすべての郵便番号にわたって、相互に交替する時間間隔でこれらの番号にダイヤルし、発信先の電話番号にダイヤルします。
コンタクトのモーメント	特定の日時を選択して、連絡先にダイヤルアウトします。
モーメントの日付形式	コンタクトのモーメントの日付形式です。 日付形式の選択可能なオプションは、dd-MM-yy、dd/MM/yy、MM-dd-yy、MM/dd/yy、yy-MM-dd、yy/MM/dd、dd-MM-yyyy です。 、dd/MM/yyyy、MM-dd-yyyy、MM/dd/yyyy、yyyy-MM-dd、yyyy/MM/dd。
エージェント ID (Agent ID)	コンタクトのエージェント ID です。
リード スコア	キャンペーンから連絡を受ける最も見込みのある顧客を特定するのに役立ちます。 この得点は連絡先選択戦略の一部として利用でき、アップロード時またはまとめ時に設定できますが、ビジネス/電話の結果を定義しません。
デバイス ID	ID 認証の通知が送信されるデバイスの一意的 ID。 デバイス ID は、モバイル番号、アプリケーション ID、またはモバイル機器 ID です。
件名	メールメッセージの件名です。
本文 (Body)	メールメッセージの本文です。
添付ファイル	メールに付随する添付ファイルのパスです。 連絡先のアップロード ファイルに、添付ファイルのパスを示すフィールドが含まれていることを確認し、それがマップされたパスにあることを確認します。
SMS フィールド	[メッセージ] ドロップダウンリストからフィールドをマッピングします。

有効期間	[Time to Live] は、キャンペーンマネージャコンソールの他の様々な設定に応じて、アップロードされた連絡先のリストがダイアルの資格を得る有効期間です。カレンダーから、[Time to Live] の [開始日] を選択します。有効期限は、マッピングされたキャンペーンのフィールドで指定された日数によって計算されます。
上書き	キャンペーンレベルでは、リスト全体の既存のコンタクトがすべて閉じられ、アップロードは新しいコンタクトとして扱われます。リストレベルでは、

	このリストへの新規のコンタクトはクローズされ、アップロードはこのリストの新しいコンタクトとして扱われます。
追加	アップロードレベルがキャンペーンの場合、新しいリストが作成されます。アップロードレベルがリストの場合、連絡先はリスト中の既存の連絡先の末尾に追加されます。[フィルターを複製] チェックボックスが有効になっています。重複フィルターはファイルを検索し、固有のコンタクトをアップロードします。重複は除外し、ビジネスフィールドに基づいてフィルタリングします。
アップデート	アップロード レベルが キャンペーンの場合、フィルタリングされた連絡先のビジネス フィールドを更新します。
NDNC フィルタ	国内発信不可としてマークされている連絡先がアップロードされないようにします。
DNC フィルタ	発信禁止としてマークされた連絡先がアップロードされないようにします。
Type	NDNC または DNC フィルターが適用されるフィールドです。
間隔 (分)	アプリケーションが Salesforce CRM 連絡先ファイルを検索する時刻を指定する
時間帯	キャンペーンマネージャーアプリケーションが Salesforce CRM コンタクトファイルを検索する時間を指定します。

## エージェントの再割り当て

メモ注意: エージェントの再割り当て機能は現在のリリースではサポートされていません。これにより、ユーザは現在連絡先にマッピングされているエージェントを再割り当てすることができます。

## フィルタ

フィルタを作成するには、次の手順を実行します。



1. を選択します。 エージェント ID をクリックして通話を割り当てます。 複数のエージェント ID を選択できます。
2. [ 通話開始日 ] と [ ] 通話終了日を選択します。
3. 必要に応じて [ 新しい連絡先 ] チェックボックスを選択し、新しい連絡先を結果に含めます。
4. ドロップダウンから キャンペーン を選択します。 複数のキャンペーンを追加できます。
5. 必要に応じて、 ビルド条件 スイッチを オンに設定できます。 [構築条件](#)を参照してください。



6. [連絡先の表示] をクリックすると、設定された条件に基づいて連絡先が表示されます。次のパラメータが表示されます:

フィールド	説明
セレクト	特定の連絡先を選択するためのチェックボックス。
キャンペーン ID	連絡先に割り当てられたキャンペーン ID です。
コンタクト ID (Contact ID)	連絡先に割り当てられた連絡先 ID です。
CallType	[通常] や [コールバック] など、通話の通話タイプです。
CallBackStartDate	コールバック コールを発信する日時です。
有効モード	このコールバック呼び出しに有効なモード。
リスト ID	このコンタクトがアップロードされたリストの ID です。
Status (ステータス)	[開催中]、[再スケジュール済み]などを示す連絡先の状況。
キャンペーン ID	このコンタクトがアップロードされるキャンペーンです。
エージェント ID (Agent ID)	この連絡先に割り当てられたエージェント ID です。
前エージェント	このコンタクトに割り当てられていた前のエージェントです。

7. ユーザは、フィルタに基づいて連絡先を表示したり、[すべて選択]、[グローバル選択]を表示できます。[すべて選択]は現在のページ上のすべての連絡先を選択する場合に使用され、[グローバル選択]はすべてのページに入力されているすべての連絡先を選択する場合に使用されます。 エージェントを再割り当てするには:
8. [アクション] をクリックして、選択した連絡先を他のエージェントに再割り当てします。
9. エージェント ID を入力します。新しいエージェントが別の時刻にコールを処理する必要がある場合は、[時刻の更新] をクリックします。 **開始時刻** と **終了時刻** を更新してください。
10. [エージェントの再割り当て] をクリックします。

## フィールド

フィールド	説明
新しい連絡先	新しいコンタクトを含める
キャンペーン ID	連絡先に割り当てられたキャンペーン ID
コンタクト ID (Contact ID)	連絡先に割り当てられた連絡先 ID
CallType	通話のコール タイプ - [通常] または [コールバック]



CallBackStartDate	コールバック発信を行う日時
有効モード	このコールバック通話に有効なモード

リスト ID	このコンタクトがアップロードされているリストの ID
Status (ステータス)	オープン、再スケジュール済みなどのコンタクトの状況
エージェント ID (Agent ID)	連絡先に割り当てられたエージェント ID
前エージェント	連絡先に割り当てられた前のエージェント
ビジネスフィールド	利用可能なビジネスフィールドの一覧を表示します
任意業務フィールド	利用可能なオプションのビジネスフィールドの一覧表示
アクション	エージェントを再割り当てするオプションを提供する

## その他の設定

以下の作業を行うことができます:

### 試行カウンタ

[試行カウンター] では、事前設定された各テレフォニー結果に結果の種類を指定することができます。結果が適切な側の連絡先 (RPC) かどうかを識別することができます。アプリケーションからダイヤルアウトするコンタクトに対して行われた再試行のカウンタを保持することができます。

[ ] > [その他の設定] > [ ] の [試行カウンター] に移動します。結果グループを選択し、必須フィールドを更新して、必須フィールドを有効または無効にして、[ ] をクリックします。このページには次のパラメータが表示されます。

フィールド	説明
結果	すべてのテレフォニー結果を一覧表示します
Type	各結果の結果タイプ (テレフォニー結果など)

RPC タイプ	<p>結果タイプを [RPC タイプ] または [非 RPC タイプ] に設定できます。新しいテレフォニー結果を追加することはできません。割り当てられた結果の種類は、RPC から非 RPC (またはその逆) にのみ変更できます。</p> <p>適切な関係者連絡先 (RPC) は、連絡する予定の相手が音声コールに応答したことを確認できるときの電話またはビジネスの成果です。</p> <p>非権利者連絡先 (非-RPC) は、意図した人が音声コールに応答しなかった場合のテレフォニーの結果です。たとえば、留守番電話、</p>
---------	---

	など、ファックス、応答なし、など
グローバル再試行	キャンペーン中の各連絡先へのダイヤル再試行の最大回数。 グローバル再試行回数に達すると、連絡先はダイヤルされません。
日単位の再試行	これは、キャンペーンの 1 日に各連絡先にダイヤルするための最大再試行回数です。
モードの再試行	これは、次のモードに移行する前に実行できる再試行の最大回数です。 ただし、それより早く再試行の制限値に達した場合は、ダイヤルは次に利用可能なモードで実行されます。 2 番目のモードが利用できない場合、日単位および/または全体の再試行制限に達するまで、利用可能なモードのみがダイヤルされます。
結果の再試行	これは、次のモードに移行する前に実行できる再試行の最大回数です。 ただし、それより早くモードの再試行制限値に達した場合は、次の利用可能なモードにダイヤルが実行されます。 2 番目のモードが利用できない場合、日単位および/または全体の再試行制限に達するまで、利用可能なモードのみがダイヤルされます。
ウィンドウの再試行	これは、1 回の通話ウィンドウで行える最大再試行回数です。
ライブ通話結果	アプリケーションがこの結果をライブコールの結果（顧客が応答したコールとして）考慮するには、このチェックボックスを選択します。 ライブ通話の結果は、放棄された割合の計算に使用されます。

## 次元

ディメンションを使用すると、カスタマイズされたレポートの構築が可能になります。 キャンペーン マネージャー は、リアルタイムおよび過去のさまざまなレポートを提供します。 キャンペーンには、特定のキャンペーン固有の要件に従って設定された必須およびオプションのビジネスパラメータがあります。

たとえば、[販売チャンネル] は、あるキャンペーンでは 2 番目のビジネスパラメータであり、別のキャンペーンでは 5 番目のビジネスパラメータである場合があります。 キャンペーンレベルでは、ビジネスパラメータに基づいたレポートが可能です。 しかし、エンタープライズレベルで、さまざまなチャンネルやさまざまなキャンペーンの売上情報が必要な場合は、ディメンションが最適です。 キャンペーン全体で、どこで設定されていると、類似するビジネス パラメーターを 1 つのディ



メンションの下にマッピングできます。

1. [ 寸法] タブに移動して、 **CREATE DIMENSION** をクリックします。
2. 寸法名 と 説明を追加します。

3. ビジネスフィールドカードタイプに、クレジットカード、デビットカード、チャージカード、ポイントカードなど **ディメンション値** を入力します。クレジットカードに関するエンタープライズレベルのデータをグループ化したカスタマイズされたレポートが必要な場合、このフィールドに「クレジットカード」と入力できます。
4. さらに値を追加するには、[ **追加** ] をクリックして [ **寸法値** ] を追加します。
5. [ **保存** ]

をクリックしま

す。 **寸法の削**

**除**

既存の値を削除するには、[ **削除** ] ボタンを使用します。

## 警告機能

キャンペーン マネージャー はさまざまなコンポーネントとサービスで構成されています。アプリケーションがスムーズかつシームレスに機能するには、これらすべてが連携して動作する必要があります。

Alerter はアプリケーションの自己検出機能であり、適切に動作しているかどうかすべてのサービスとコンポーネントをスキャンします。一部のサービスがダウンした場合、ここで設定されたメール ID にメールでアラートが送信されます。ここで受信者に対するメール警告を設定できます。これは、ダイヤラー管理者が修正手順を実行するのに役立ちます。

1. [ **アラート** ] タブに移動します。
2. **送信者メール アドレス** を入力してください。これは、次の場合にのみ、アラタがメールを送信するときに [ 差出人 ] フィールドに表示されます。
  - a. コンポーネントが停止しているか、動作を開始している
  - b. SNMP Receiver によって生成された警告です。 [メール設定](#) を参照してください。
  - c. スケジュールされたレポートが設定された受信者に送信されます。
3. メールの送信元となる **SMTP サーバアドレス** と、 **SMTP** を入力します。SMTP サーバです。
4. SMTP サーバの **ユーザ名** と SMTP サーバの **パスワード** を入力してください。
5. **受信者のメール ID** を入力します。警告メールはこのメールに送信されました。
6. 受信者を追加するには、[ **追加** ] をクリックして、[ **メール ID** ] を追加します。
7. [ **保存** ]

をクリックしま

す。 **受信者の**



## 削除

受信者を削除するには、[ **削除** ] ボタンを使用します。 [ **保存** ] をクリックします。

## フィールド

フィールド	説明
一意の識別子	一意の識別子の名前です。 固有の ID を提供するのに役立つ



	共有することができます
共通フィールド	同一のビジネスフィールド名
データ タイプ	<p>ビジネス パラメータのデータ タイプ (例:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 数値 (数値データの場合)。</li> <li>・ 浮動小数点数 (小数値を持つ数字の場合)。</li> <li>・ DateTime (日時を表す値の場合)。このデータ型を選択した場合は、[形式] フィールドで希望の日付形式を選択します。</li> <li>・ 任意の文字を含む英数字データの場合は文字列。</li> </ul>
分析コード名	次元の名前です。ディメンションは、カスタマイズされたレポートを作成するのに役立ちます。
説明	寸法の説明
寸法値	クレジットカード、デビットカードなどの企業レベルのデータをグループ化したカスタマイズされたレポートの対象となる値を定義します。
送信者のメール	アラタがメールを送信するメール ID
SMTP	メールの送信元のサーバ名
SMTP ポート	SMTP サーバ用に予約されているポート
ユーザー名 (User Name)	キャンペーン マネージャー がメールの送信に使用する SMTP サーバのユーザ名
パスワード	ユーザ認証用パスワード
受信者のメール ID	警告メールはこのメールに送信されます

## グローバル ビジネス パラメータ

これらはキャンペーンで使用されるビジネスフィールドです。さらに、キャンペーン全体でグローバルに使用するため、またはコンプライアンス条件ビルダー (CCB) で使用するために、一意で共通のフィールドを作成できます。キャンペーンで許可されているビジネスフィールドの合計数は 30 で、これには 5 つの固有および共通フィールドと、キャンペーンレベルで許可される 25 ビジネスフィールドが含まれます。

- ・ 一意の ID - これらのフィールドを使用して、顧客 ID、アカウント ID などのビジネス フィールドを作成できます。
- ・ 共通フィールド - これらのフィールドを使用して、金額、日数などのビジネスフィールドを作成できます。

たとえば、[顧客 ID] は、レポートでグループ化が必要な複数のキャンペーンにまたがるビジネスフィールドである場合があります。顧客 ID は、キャンペーン A で 1 番目、キャンペーン B で 6 番目、キャンペーン C で 10 番目のビジネスフィールドになります。このビジネスフィールドを一意的識別子フィールドとして作成すると、これらのフィールドのデータをグループ化することができます。

ビジネスパラメータを作成するには:

1. **Unique Identifier 1** を有効にし、確認のポップアップが表示されたら、[ **OK** ] をクリックします。

**メモ:** この一意の ID 1 を保存して有効にすると、各キャンペーンに設定されているすべての一意の ID がこの値で上書きされます。

ファイルを順番に有効にする必要があります。一意の識別子 1 を有効にする前に一意の識別子 2 を有効にすることはできません。共通フィールドにも同じルールが適用されます。

2. a **固有識別子 1** を入力します。
3. **Unique Identifier 2** と **Unique Identifier 3** に対して手順 1 から 2 を実行します。
4. **共通フィールド 1** を有効にしてフィールド名を入力します。
5. **データ型** を **文字列**、**数字** から選択します。、および **Float**。
6. **共通フィールド 2** に対して手順 4 から 5 を実行します。
7. [ **保存** ] をクリックします。

**メモ:** グローバルビジネスパラメータを有効にして保存すると、これらのパラメータを変更したり削除することができなくなります。この操作は元に戻すことができません。

## 事業分野

1. [ **ビジネス分野** ] に移動し、**+追加** をクリックします。
2. **Business** ファイル名 と **データタイプ** を入力します。 **注意すべき点:**
  - a. ビジネスフィールド名を特殊文字や数字で始めないでください。ビジネスフィールド名の中に特殊文字または数字を使用することができます。
3. [ **保存** ] をクリックします。
4. [ **アクション** ] タブの [ **編集** ] をクリックして詳細を更新し、[ **保存** ] をクリックします。にアクセスしてください。

## フィールド

フィールド	説明
-------	----

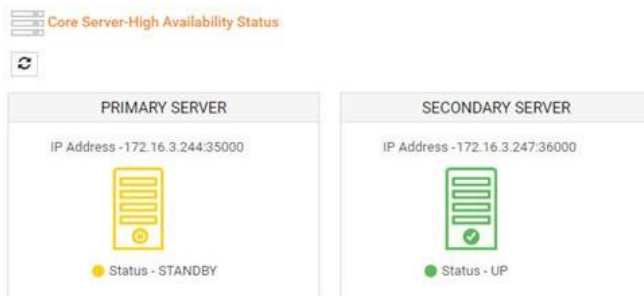


一意の識別子	一意の識別子の名前です。複数のキャンペーンで同一の事業分野に固有の ID を提供するのに役立ちます。
共通フィールド	同一のビジネスフィールド名
データ タイプ	ビジネス パラメータのデータ タイプ (例:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 数値（数値データの場合）。</li> <li>・ 浮動小数点数（小数値を持つ数字の場合）。</li> <li>・ DateTime（日時を表す値の場合）。このデータ型を選択した場合は、[形式] フィールドで希望の日付形式を選択します。</li> <li>・ 任意の文字を含む英数字データの場合は文字列。</li> </ul>
ビジネスフィールド名	業務フィールドの名前です。

## 高可用性の状況

テナントの高可用性状況のビューを提供します。



HA ステータスは、コアが実行されているサーバのステータスを示し、ダウンしている他のサーバをトラブルシューティングするように警告します。プライマリおよびセカンダリ両方のサーバの状況は次のように表示されます。

- ・ UP - サーバは稼働しています。緑色で表示されます。
- ・ スタンバイ - サーバはスタンバイモードで、黄色で表示されています。
- ・ ダウン - サーバがダウンしているため、赤で表示されます。

## ID 認証

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

Identity Authentication は、企業が適切な人物と通信していることを確認するのに役立ちます。例:

銀行などの企業が顧客にプロセスの認証を要求する場合、キャンペーン マネージャー は連絡先に通話前認証を送信し、顧客に通話の時間をスケジュールするよう要求します。顧客がしきい値時間内に応答している場合、顧客は、



応答します。顧客から応答がない場合、アプリケーションは連絡先にダイヤルアウトし、しきい値時間を通知します。通話前認証に成功した後、エージェントは通話中に Identity Authentication ウィジェットを使用して、顧客に ID 認証を実行するよう要求します。

ユーザは、Identity Authentication 名を新規作成、更新、または削除できます。

## ID 認証の作成

ID 認証を追加するには:

1. [+ ID 認証を作成] をクリックします。
2. Identity Authentication テンプレートの **名前** と **説明** を入力します。
3. **利用可能な ID 認証フィールド** から適切なフィールドを選択し、[**選択された ID 認証フィールド**] ボックスに移動します。
4. [ ] をクリックします。

## 通知メッセージ

1. **通話前通知** を選択して既定の待ち時間を設定するか、または **オプション** を選択して設定します。
2. 通話前通知として配信される **通話前通知メッセージ** を入力します。
3. [ **すぐに着信する** ]、[ **コールバックをスケジュールする** ]、[ **拒否** ] を選択します。これらのオプションは、ID 認証の呼び出しで選択するために顧客に提供されます。 **発信を拒否する** 以外のオプションを 1 つ以上選択してください。 [ **発信を拒否する** ] を選択した場合、他の 2 つのオプションのいずれかを選択します。
4. 通話認証時に顧客に配信される **通話通知メッセージ** を入力します。
5. スライドバーを使用するか、手動で **再試行の回数** を入力して、ID 認証コールを再スケジュールします。
6. [ **保存** ] をクリックします。

## ID 認証の更新

1. アイデンティティ認証名を選択し、[ **アクション** ] タブの下の **編集** をクリックします。
2. 適切な情報を更新して [ ] [ **保存** ] をクリックします。

## Identity Authentication を削除する

1. Identity Authentication 名を選択し、アクションの下にある **削除** をクリックします。
2. 確認のポップアップが表示されたら、[OK] [OK] をクリックします。

### フィールド

フィールド	説明
名前	Identity Authentication テンプレートの名前
説明	予定の Identity Authentication テンプレートの それぞれの説明
通話前通知	定義済みの待ち時間
通話前通知メッセージ	通話前通知として配信されるメッセージ
通知時のアクション	ID 認証通話のためのオプション (例えば、通話をすぐに受信する、コールバックをスケジュールする、通話を拒否する) を選択する オプションを顧客に提供する
オンコール通知メッセージ	認証の呼び出し中に顧客に配信されるメッセージ
再スケジュールの再試行	ID 認証呼び出しの再スケジュールを再試行する回数を入力できます。  [+] および [-] ボタンにアクセスして数を変更します。この機能により、顧客は、Identity Authentication テンプレートで設定されているより後の期間を選択して、コールを再スケジュールできます。これにより、新しい発信前通知が選択した時間に顧客に送信されます。これで、顧客は再度、通話の時刻を修正したり、再スケジュールしたりできます。この再スケジュールのプロセスは、[再スケジュールの再試行] フィールドで指定されている回数だけ行うことができます。この制限を超えると、ID

	認証プロセスはキャンセルされます。
アクション	アイデンティティの編集と削除を許可します

## キャンペーンのエクスポートまたはインポート

キャンペーンの設定をエクスポートおよびインポートできます。このプロセスには、特定のキャンペーンの [キャンペーン] ページ、[システム設定] ページ、および [連絡先戦略] ページのみが含まれます。

コンプライアンスプロファイルをインポートまたはエクスポートすることはできません。ユーザはすべてのモードと連絡戦略をインポートおよびエクスポートできます。キャンペーンで選択したタイムゾーンは、インポート環境で自動的に有効になります。

### 考慮事項

キャンペーンのインポート/エクスポート中に、以下の情報を書き留めてください。

- コンプライアンスプロファイルはインポートもエクスポートもできません。
- インポートされるキャンペーンにマッピングされる場合、次のモジュールもインポートされます: ビジネスの成果、休日、プロファイル、メール、SMS、および Identity Authentication。
- すべてのモードと連絡戦略をインポートおよびエクスポートできます。
- キャンペーンで選択されたタイムゾーンは、事前に有効になっていない場合、インポート環境で自動的に有効になります。

### キャンペーンのインポート

1. [ インポート ] ラジオボタンを選択して [ ファイルの選択 ] をクリックします。
2. インポートするファイルを選択して [ インポート ] をクリックします。

### キャンペーンのエクスポート

1. [ エクスポート ] ラジオボタンを選択します。
2. エクスポートするキャンペーンを選択して、[ エクスポート ] をクリックします。

### フィールド





インポートおよびエクスポートには次のフィールドが含まれます:

フィールド	説明
-------	----



キャンペーン キャンペーン名。キ  
ャンペーン グループ キャンペーングル  
ープ名です。

ステータス (Status) インポートされた連絡先の状況 (インポートが完了したか保留中か)。  
理由 (Reason) 連絡先のインポートが失敗した場合の理由。

#### エクスポート

キャンペーン キャンペーン名。キ  
ャンペーン グループ キャンペーングル  
ープ名です。

[キャンペーン] および [システム設定] には、インポートおよびエクスポート用の次のタブが含まれます:

キャンペーン
キャンペーンの詳細
ビジネスパラメータ
AI 構成
CSS
スケジュール
メールテンプレートエディター
SMS テンプレート エディタ
その他の構成
システム設定
モード
ビジネスの成果
休日
プロフィール (Profile)
電子メール
SMS
ID 認証

## キャンペーン カテゴリ

カテゴリは、共通の目的を持つキャンペーンをグループ化するのに役立ちます。 キャンペーン カテ  
ゴリを使用して、DNC、NDNC などの条件を適用できます。

## キャンペーンカテゴリの作成

キャンペーンを作成するには:

1. [ **キャンペーンカテゴリ** ] に移動し、[+ **キャンペーンカテゴリを追加**] をクリックします。
2. キャンペーンカテゴリの [ **キャンペーンカテゴリ名** ] と **説明** を入力します。
3. ユーザがメールの送受信に送信グリッドサーバを使用する場合、 **配信停止グループ ID** を入力します。 登録解除 ID が提供されていない場合、システムはフィールドの値として '0' (ゼロ) を割り当てます。
4. [ **保存**] をクリックします。

## キャンペーン カテゴリの更新

1. キャンペーンのカテゴリを選択し、[ **アクション** ] タブの下にある [ **編集** ] をクリックします。
2. パラメータを更新して [ **保存**] をクリックします。

## キャンペーンカテゴリの削除

1. キャンペーンのカテゴリを選択し、[ **アクション** ] タブの下の **削除** をクリックします。
2. 確認のポップアップが表示されたら、[OK] [OK] をクリックしてください。

**注意** : キャンペーンカテゴリは、少なくとも 1 つのキャンペーンにマッピングされている限り、削除できません。

## フィールド

キャンペーンカテゴリで使用されるフィールドは以下の通りです:

フィールド	説明
キャンペーンカテゴリ名	キャンペーンカテゴリの名前です。 キャンペーンカテゴリはキャンペーンのグループです。
キャンペーンカテゴリ 説明	キャンペーンカテゴリの説明
アクション	ユーザによる キャンペーンカテゴリの編集および 削除を許可する

登録解除 GroupID

メールの送信と受信に SendGrid サーバを使用する場合、SendGrid で作成された対応する配信停止 ID を入力します。登録解除 ID が指定されていない場合、システムはフィールドの値として「0」を割り当てます。

## CPaaS プロバイダの構成

メモ: 現在、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。

キャンペーン マネージャー は、外部 CPaaS サービス プロバイダを使用した IVR (エージェントレス) キャンペーンの実行をサポートしています。ユーザはサービス プロバイダのアクセス資格情報を設定できます。

### Twilio Flex を設定する

新しい CPaaS を設定して Twilio Flex を提供するには:

1. [ **CPaaS の追加** ] をクリックします。
2. **プロバイダ名** を入力し、**プロバイダ・ベンダー** を **Twilio** として選択します。 > にアクセスしてください。
3. **アプリケーション名** を入力します。これは、アプリケーションが発信の際に使用する Twilio Flex アプリケーション名です。
4. CPaaS API にアクセスするために CPaaS プロバイダが提供する **アプリケーション秘密鍵** を入力してください。秘密鍵は、ユーザが Twilio Flex でアプリケーションを作成する際に生成されます。
5. ユーザ認証用の **アプリケーショントークン** を入力してください。
6. [ **保存** ] をクリックします。

メモ: この設定済みの URL は、IVR キャンペーンの IVR テンプレートエディタに入力されます。

### Nexmo を設定する

新しい CPaaS Provider を Nexmo として設定するには:

1. **CPaaS の追加** をクリックします。
2. **プロバイダ名** を入力し、ドロップダウンから **プロバイダのベンダー** を選択します **Nexmo** にアクセスしてください。
3. **アプリケーション ID** を入力します。
4. **PrivateKey** をクリックして秘密鍵を選択します。
5. **API キー** を入力して Nexmo API にアクセスしてください。
6. Nexmo API にアクセスするために提供された **シークレットキー** を入力します。 Nexmo でア



アプリケーションを作成すると、秘密鍵が生成されます。

7. Nexmo 番号を選択して、ボイス キャンペーンからの発信の **発信番号** として設定します。
8. [ **Nexmo 番号を取得** ] をクリックします。 ユーザはこれらの番号を使用して、ボイス キャンペーンの発信者 ID を設定できます。



9. [保存] をクリックします。

メモ: この設定済み URL は、IVR キャンペーンの IVR テンプレートエディタに入力されます。

## CPaaS 構成の更新

1. CPaaS 名を選択して [編集] をクリックします。
2. 適切なパラメータを更新して、[保存] をクリックします。

## CPaaS 構成の削除

1. CPaaS 名を選択して [削除] をクリックします。
2. ポップアップの確認で OK をクリックします。

## フィールド

フィールド	説明
名前	アプリケーションを使用して IVR キャンペーンを処理するために構成された CPaaS サービスプロバイダの名前
プラットフォームベンダー	CPaaS サービスプロバイダのベンダー
Application	キャンペーンマネージャが IVR キャンペーンを処理するために使用する CPaaS プロバイダの名前
アクション	CPaaS 構成の編集と削除を許可する
アプリケーション名	発信には ツイリオアプリケーション名が使用されます。 [アプリケーション名] を生成するには、自分の Twilio Flex アカウントにログインし、アプリケーションを作成します。作成が成功すると、[アプリケーション名] が利用できるようになります。
アプリケーションの秘密鍵	CPaaS API にアクセスするために CPaaS プロバイダが提供する秘密鍵です。秘密鍵は、ユーザが Twilio Flex でアプリケーションを作成する際に生成されます。秘密鍵をダウンロードし、ローカル サーバに保存します。この秘密キーは Twilio Flex 通話の認証に使用されません。



アプリケーショントークン	ユーザ認証用のアプリケーショントークンです。特定のアプリケーション名と秘密鍵の組み合わせに対するトークンを ツイリオ Flex アプリケーションから生成することができます。このトークンキーをここに入力します。
アプリケーション ID	発信に使用する Nexmo アプリケーション ID です。アプリケーション ID を生成するには、Nexmo アカウントにログインし、アプリケーションを作成します。正常に作成されると、



フィールド	説明
	アプリケーション ID が使用可能であること。
プライベートキー	アプリケーションの秘密鍵の選択を許可する
[API キー (WEP Key) ]	API API サイトにアクセスするためのキー
秘密鍵	API にアクセスするためのキーが提供されました。 秘密鍵はユーザがアプリケーションを作成するときに生成されます。 秘密鍵をダウンロードし、ローカル サーバに保存します。 この秘密鍵は通話の認証に使用されます。
Nexmo 番号を取得	ボイス キャンペーンの発信者 ID として設定する番号の使用を許可する
発信発信者 ID	ボイス キャンペーンからの発信通話用の発信者番号通知として設定する番号

## API キー

API キー機能は、サードパーティ アプリケーションから キャンペーン マネージャー サービスへの安全なアクセスを容易にします。 基本認証では、Webservice および WebSocket Server へのアクセスが許可されます。

### API キーの作成

1. 移動先 **API キー** に入力し、 **作成**。
2. 次を入力します: **名前** と **説明** API キーのために使用します。
3. [ **API キー** が生成され、 **API キー** フィールドを選択します。 キーをファイルにコピーします。
4. [ **秘密鍵** が生成され、 **秘密鍵** フィールドを選択します。 キーをファイルにコピーします。  
メモ注意: [秘密鍵] は、API キーを作成している場合にのみ、ユーザに表示されます。 API キーと秘密鍵のペアを保存すると、キーの値は表示されなくなります。
5. クリック **提出** クリックして完了します。

### API キーを使用する

作成した API キーを ウェブ サービスとウェブ ソケットにアクセスするための資格情報として使用できます。



## ウェブサービス

Base64 暗号化による基本認証プロトコル経由でヘッダーとして API キーを送信します。API キーを暗号化します。

```
認証:Basic (Base64 暗号化) (apikey:secretkey)
```

例:

```
Authorization: Basic MTIzNDU0MTIxMjE0MTIxMTIxMi0xMjE0jEY0jEYmZQ1LTEyMTIxLTIxMjE0LTEyMTIxMTIy
```

クライアントが正常に接続されると、応答を受信します。

## WebSocket 接続

認証を使って WebSocket にアクセスします。

```
wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<WebSocket URL>:PortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>
```

例:

```
wss://Agent1:MTIzNDU0MTIxMjE0MTIxMTIxMi0xMjE0jEY0jEYmZQ1LTEyMTIxLTIxMjE0LTEyMTIxMTIy@dev.aecd  
e-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1
```

ここで、

ApiKey - 生成された API キー SecretKey

y - 生成された秘密鍵。

Base64 エンコードユーティリティを使用して API キー - 秘密鍵 のペアをエンコードし、エンコードされた結果をリクエストで使用します。

WebSocket URL - これは WebSocket URL とポートで、ユーザごとに異なります。ユーザ - WebSocket サーバへのアクセスを要求するクライアントの名前です。

クライアントが正常に接続されると、応答を受信します。

## API キーを削除する

1. API キーを選択してクリックします。 **削除する。**
2. クリック **OK** 確認ポップアップの

## フィールド

フィールド	説明
名前	API キーに割り当てられた名前
[API キー (WEP Key) ]	API アプリケーションにより生成されるキー
作成日	API キーが生成された日時
削除	API キーの削除を許可する
秘密鍵	シークレット キーを表示します。 ユーザはキーをコピーする必要があります。
ウェブソケット URL	これは WebSocket URL であり、ポートはユーザーごとに異なります。
ユーザー	WebSocket サーバへのアクセスを要求しているクライアントの名前です。

## コンプライアンス条件ビルダー

**メモ:** この設定を有効にするには、Cisco CSM に連絡してください。

コンプライアンス条件ビルダー (CCB) 機能により、地理的州または州グループに基づいて編成された複数のコンプライアンスグループを作成できます。 これらのコンプライアンス ルールは、個々のキャンペーンにマッピングされている州法グループ内で適用できます。 組織は法令遵守のグループを必要な数だけ作成できます。 コンプライアンス条件は、連絡先がダイヤル用に配信された時点で有効になります。

### CCB の使用

CCB では次のアクションを実行することができます:

- ・ チャンネルとモードに対してルールが実行されるタイミングをコントロールします。
- ・ 定期的な日単位または時間単位でルールを適用します。
- ・ 試行回数のルールを作成します (たとえば、2 日間で 3 回、5 日間で 5 回など)。
- ・ 結果または試行時間をチェックすることで、特に最初または最後の試行に対するルールを作成します。
- ・ 設定されているさまざまなタイプの試行を確認します。
- ・ 試行を追跡するために、3 つの一意の ID と電話番号を使用します。
- ・ ダイヤリングルールで 2 つのシステムレベル業務フィールドを使用します。
- ・ 同意または不同意を確認します。

- ・ 対話のタイプを設定します - 音声、ボイスメール、メールなど。ボイスメール内では、メッセージなし、制限付き、または制限なしを設定できます。
  - 制限付きボイスメールでは、発信者が発信者を識別するためだけに残し、通話の目的などの他の情報は残しません。
  - 制限なしのボイスメールは、発信者が追加情報も残すことができるものです。
- ・ +、>、< のような演算子を使用します。
- ・ 再スケジュールのロジックを自動、手動、またはコンタクトを閉じるように制御します。

## CCB グループ

[CCB] > [] の順に移動します。コンプライアンス条件ビルダー。

左のペインはすべての設定済み CCB グループを表示し、右のペインは状態を表示します。別の CCB グループで条件と複製をコピーし、その CCB グループを削除することができます。

右側のペインには、特定の CCB に対して構成された条件が表示されます。を開いて、このルールに規定された条件を確認できます。[ルールの追加] ボタンを使用してルールを追加することもできます。[アクション] ボタンパレットには、この CCB グループ項目用に構成されたルールを編集、コピー、または削除するためのボタンがあります。

## CCB グループの追加

CCB グループを追加するには:

1. [ **新規追加** ] をクリックします。
2. **コンプライアンス名**を入力します。
3. **州** または **キャンペーン** からコンプライアンスグループタイプを選択します。オプションを選択します。
4. **ルール名**を入力します。
5. このルールを実行する **チャンネル** を選択します。このアプリケーションインスタンスに設定されたすべてのチャンネルが選択対象として一覧表示されます。1 つ、複数、またはすべてのチャンネルを選択することができます。
6. このルールを実行する **モード** を選択します。このアプリケーションインスタンスに設定されたすべてのモードが選択対象として一覧表示されます。1 つ、複数、またはすべてのモードを選択することができます。
7. [ **ローリング** ] の数値を入力し、[ **日** ] または [ **時間** ] を選択します。次のドロップダウンリストから これは、ルールが日数/時間ごとに試行回数を制限することを示します。例えば、日数として 7 を設定すると、アプリケーションは、7 定期日間にわたる試行の数にダイヤルを制限します。これにより発信のルールが設定されます。次の手順では、発信中に



適用される条件を決定します。

8. コンプライアンスグループタイプとして **州** として を選択した場合は、**州法グループ** を選択します。 > にアクセスしてください。 **キャンペーングループ** を **キャンペーン** および **カテゴリ** から選択します。 [コンプライアンスグループタイプ] として [ **キャンペーン** ] を選択した場合。

9. ドロップダウンリストから **固有 ID** ] を選択します。作成されたすべての固有 ID がここに一覧表示されます。固有 ID の作成方法の詳細は、[グローバル ビジネスパラメータ](#) を参照してください。
10. ドロップダウンリストから [ **有効モード** ] を選択します。選択したチャンネル用に作成されたすべてのモードが表示されます。1 つ、複数、またはすべてのモードを選択することができます。
11. ドロップダウンリストから [ **チェックタイプ** ] を選択します。オプションは [ 試行 ]、[ 最初の試行 ]、[ 最後の 試行 ] です。
12. 選択したチェックタイプが [ **試行** ] の場合、次の操作を実行します：
  - a. [ 確認 ] **ドロップダウンリスト** からコンプライアンス結果グループを選択します。このリストには、CCB 用に作成されたすべてのコンプライアンス結果グループが含まれています。
  - b. 次から **演算子** を選択します: 「が等しい」、「以下」、「より大きい」、「以上」または「等しくない」。
  - c. アプリケーションがチェックする値 **値** を入力します。
13. 確認のタイプが **First Attempts** または **Last Attempts** の場合に実行します：
  - a. [ 時間 ] または **結果** を Check For から選択します。ドロップダウンリスト。このリストには、CCB 用に作成されたすべてのコンプライアンス結果グループが含まれています。
  - b. **演算子** を次から選択します: 「が」、「と全く等しい」、「以下」、「より大きい」、「以上」、「等しくない」) です。
  - c. **時間** を入力するか、[ **値** ] **CCB 結果グループ** を選択しますフィールドに移動します。
14. 上記の条件が満たされない場合、[ アクションの選択 ] ドロップダウンリストからオプションを選択します。次のアクションが一覧表示されます。
  - a. 連絡先を閉じる - 連絡先を閉じます。これ以上のダイヤルは試みられません。
  - b. 再スケジュール - アプリケーションはコンタクトを再スケジュールします。連絡先を再スケジュールするために、[ 日 ]、[ 時間 ]、[ 分 ] のフィールドに入力します。
  - c. 自動再スケジュール - アプリケーションは、残りの試行が残っている場合に、法律で許可されている時間にダイヤルアウトを自動的に再スケジュールします。自動応答 スケジュールは連絡先戦略を上書きし、最も早い利用可能な通話時間を探します。
15. [ **保存** ] をクリックします。これらのルールはダイヤル時に適用されるようになりました。

#### 条件を追加

1. また、他のさまざまな地理的な法的規制に基づいて、条件を追加することもできます。たとえば、一部の州では、未払い料金の支払期限が X 日以上の場合には N 回、未払い料金の支払期限が X 日以内の場合には回数無制限の通話という、時間ベースの発信条件を規定している場合



があります。

2. 条件ビルダーで [ 追加 ] をクリックします。これによりドロップダウンリストが開き、[ 試行 ]、[ フィールド ]、および [ 同意 ] のオプションが表示されます。
3. AND 演算子は自動的に有効になります。
4. 選択されたチェックタイプが「試行」の場合、手順 10 から 手順 13 を実行します。

5. [ 同意 ] を選択した場合、次の作業を行ってください:
  - a. ドロップダウンリストから **固有 ID** ] を選択します。 オプションには、CustomerID、OrderID、DeliveryID、および ModeValue があります。 これは、モード値または選択した一意の ID のいずれかに基づいて同意をフィルタリングするために使用されます。
  - b. ドロップダウンリストから [ **同意** ] または [ **非同意** ] を選択します。 これにより、ルールを PEWC 連絡先または非 PEWC 連絡先のどちらに適用するかを決定します。
  - c. **演算子** は事前に選択されています。これは、 **と** が正確に一致するためです。
  - d. フィールドの **値** を入力します。 [ **はい** ] または **いいえ** から選択します。
6. 手順 12 から 手順 13 を実行します。

## コンプライアンス結果グループの追加

CCB > **コンプライアンス結果グループ** タブに移動して、Compliance Condition Builder の結果グループを追加します。

1. [ **新規追加** ] をクリックします。
2. **利用可能な結果** セクションでは、すべての **テレフォニー** および **ビジネス上の結果** はチャンネルごとに一覧表示されます。
3. **テレフォニー結果** で、各モードを展開してそのモードの下の結果を一覧表示します。
4. **ビジネスの結果** で、[ **結果グループ** ] を展開して結果のリストを表示します。
5. 左ペインから、1 つ、複数、またはすべての結果を選択し、 > または >> を使用します。 ボタンを使用して、選択した結果を [ **選択した結果** ] セクションに移動します。
6. [ **保存** ] をクリックして完了します。
7. 結果の選択を解除するには、グループを編集モードで開き、 < または << ボタンを使用します。グループから 1 つ、複数、またはすべての結果を移動します。

## コンプライアンス設定を追加する

[ **CCB** ] > **コンプライアンス設定** タブに移動して、コールバックと AEM 通話のコンプライアンス設定を構成します。

1. **コンプライアンス設定** セクションでは、次の操作を行うことができます:
2. [ **コールバック通話のログ** ] スイッチを [ **オン** ] にすると、ダイヤルします。
3. [ **AEM 通話の記録** ] スイッチを **オンにする** ようにすると、コンタクトがダイヤル用に配信されたときに AEM 通話がコンプライアンス試行と見なされます。



## PII 保護

個人情報（PII）保護により、顧客固有の情報を保護することができます。名前、住所、メール、電話番号など、顧客固有の情報を非表示にすることができます。

次のフィールドの値を非表示にすることができます：

- ・ 一意の識別子 - すべての一意の識別子を一覧表示します。
- ・ ビジネスフィールド - すべてのグローバルビジネスパラメータを一覧表示します。
- ・ モード - 定義されたすべてのモードを一覧表示します。

### 一意の識別子

以下の手順を実行します。

1. [ 固有識別子 ] に移動します。
2. 適切なフィールドを選択し、 **マスクビュー** を有効にしてフィールド値を非表示にします。 **マスクビュー** を有効にすると、 **マスクエクスポート** が自動的に有効になります。 **マスク エクスポート** は、レポートのエクスポート時に値を非表示にします。
3. **マスクビュー** が有効ではない場合、 **マスクのエクスポート** を有効にすることはできません。

### 事業分野

以下の手順を実行します。

1. [ **ビジネスフィールド** ] に移動してグローバルビジネスパラメータを表示します。
2. 適切なフィールドを選択し、 **マスクビュー** を有効にしてフィールド値を非表示にします。 **マスクビュー** を有効にすると、 **マスクエクスポート** が自動的に有効になります。 **マスク エクスポート** は、レポートのエクスポート時に値を非表示にします。
3. **マスクビュー** が有効ではない場合、 **マスクのエクスポート** を有効にすることはできません。

### モード

以下の手順を実行します。

1. [ **モード** ] に移動してモードを表示します。
2. 適切なフィールドを選択し、 **マスク表示** を有効にしてモード値を非表示にします。 **マスクビュー** を有効にすると、 **マスクエクスポート** が自動的に有効になります。 **マスク エクスポート** は、レポートのエクスポート時に値を非表示にします。
3. **マスクビュー** が有効ではない場合、 **マスクエクスポート** を有効にすることはできません。



## Webex コンタクト センター ダイアラー

ダイアラー設定オプションを使用して、キャンペーン マネージャーと連携するように Webex コンタクトセンター ダイアラーを設定します。

1. [ **ダイヤル設定** ] ページに移動し、[ **追加** ] ボタンをクリックします。
2. このダイアラーの **ダイアラー名** を入力します。
3. ダイアラーの **説明** を入力します。
4. **組織 ID** を入力します。これは、お使いの Webex コンタクトセンター ダイアラー用に Cisco が生成した固有の ID です。
5. **管理 URL** を入力します。これは Cisco が指定する管理 API のベース URL です。これにより、ユーザはチーム、エージェント、その他のエンティティを **キャンペーン マネージャー アプリケーション**と同期することができます。
6. **電話回線 URL** を入力します。これは、積極的キャンペーンを開始または停止するために Cisco が提供するダイヤラ API のベース URL です。
7. **DAL URL** を入力します。これは連絡先の位置情報を取得するために Cisco が指定したデータレイヤー API のベース URL です。
8. [ **保存** ] をクリックします。[ **ダイアラー リスト** ] ページに移動します。ダイアラーがリストに表示されます。[ **アクション** ] パネルで [ **編集** ] をクリックします。
9. すべての **テレフォニー結果** および番号にマッピングされた Webex コンタクトセンターで作成された結果が一覧表示されます。ビジネスの結果 (Webex コンタクトセンターで作成され、テナントに固有のもの) をダイアラーの結果にマッピングする場合は、特定の結果の [ **編集** ] ボタンをクリックします。[ **ビジネスの成果** ] を選択します。
10. [ **スケジュール** ] タブに移動してダイアラーの自動同期をセットアップします。グローバル **ビジネス フィールド** などのダイアラー上の情報は、設定に基づいて **キャンペーン マネージャー アプリケーション** に自動的に同期されます。
11. 情報を同期するには、[ **自動同期** ] スイッチをオンにします。
12. 以下から頻度を選択します。
  - a. **スケジュール** - **キャンペーン マネージャー アプリケーション** とダイアラーを同期するためのトリガー時刻 (UTC) を選択します。毎日のスケジュール時刻に。
  - b. **間隔** - これを選択して同期の間隔を分単位で構成します。間隔は 15 分 480 分の間で選択できます。同期はスケジュールされた間隔で行われます。たとえば、間隔を 60 分に設定した場合、同期は 1 時間に 1 回行われます。
13. [ **保存** ] をクリックします。

## 連絡先戦略

コンタクト戦略とは、複数のチャネルまたは複数の番号を通じて、顧客と効果的に関与するためのアプローチを指します。これには、番号やチャネルのシーケンス、許可される再試行の決定、各番号とチャネルの呼び出し可能時間の調整、各試行の結果に対する再スケジュール戦略の定義に関する、キャンペーンで使用するフレームワークの作成が含まれます。

左のナビゲーションメニューで [ ] **[連絡先戦略]** をクリックして [連絡先戦略] ページを開きます。グリッドには、利用可能なコンタクト戦略がそれぞれの詳細と共に一覧表示されます。

フィールド	説明
名前	連絡先戦略の名前です。
戦略タイプ	連絡戦略のタイプです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ シンプル</li> <li>・ 詳細設定</li> <li>・ 高度 (オーバーライド)</li> </ul>
説明	連絡戦略の説明。
モード	連絡戦略のモード。モード数の追加についての詳細は、 <a href="#">ここをクリック</a> してください。
アクション	実行するアクション。詳細は <a href="#">ここをクリック</a> してください。

### モードを追加

コンタクト戦略を表示するグリッドで、[ **モード** ] ドロップダウンリストをクリックして、このコンタクト戦略にマッピングされているすべてのモードを確認します。

1. 拡張された **連絡先戦略モード** ポップアップでは、次の操作を行うことができます。
2. **モードを追加** をクリックして連絡戦略を設定します。[ **モード** ] の指示に従って作業を行ってください。
3. **オン/オフ** 切り替えボタンを使用して、モードを有効/無効にします。

**注意:** この機能は **シンプル戦略** でのみ利用可能で、**アドバンスド** では利用できません。

4. [ **編集** ] ボタンをクリックしてコンタクト戦略ページを変更します。
5. [ **コピー** ] ボタンをクリックすると、使用できない未使用のモードが表示されます。音声キャンペーンの音声モード、SMS キャンペーンの SMS モード、メールキャンペーンのメールモード、およびカスタム キャンペーンのカスタム モード。ドロップダウンリストから



必要なモードを追加し、[ **保存** ] をクリックします。

6. 必要なモードを削除するには、 **削除** をクリックします。

アクション

連絡先戦略アクション 列には 2 つのボタンがあります：

- a. **コピー** このボタンを使用して、マッピングされたモードや設定されているテレフォニー結果を含む、連絡戦略全体をコピーします。
- b. **削除** - このボタンを使用してコンタクトストラテジーを削除します。

**メモ：** 何らかのモードをこのコンタクト戦略に関連付けられている、またはこのコンタクト戦略をいずれかのキャンペーンにマッピングしている場合、このコンタクト戦略を削除することはできません。

## 連絡先戦略 - 種類

アプリケーションは 3 種類の連絡戦略をサポートしています。

**シンプル戦略：** シンプル戦略は容易に構成することができます。この戦略により、重みに基づいた順番に、一度に 1 つのモードを試すように構成できます。このサイクルは、設定されたサイクル数が完了するまで繰り返されます。

**高度戦略：** 高度戦略では複雑な再試行ルールを定義することができます。

**コールバック戦略：** コールバック戦略は現在のリリースには適用できません。

## 連絡先戦略の作成

以下の手順に従って、コンタクト戦略を作成します。

### 連絡先戦略の追加

1. [連絡先戦略の追加 **追加**] をクリックします。 **連絡先戦略名** タブが表示されます。

### ウィジェット 1 - 連絡先戦略名

2. 連絡戦略の **名前** と **説明** を入力します。
3. **シンプル**、**高度**、**コールバック** から連絡先戦略タイプを選択します。にアクセスしてください。
4. 複数のメールやテキストメッセージの送信を制御する場合は、[ **複数メールの制限**] と **MS スイッチ オン** 連絡先に送信します。

**メモ：** このスイッチをオンにすると、アプリケーションは特定のキャンペーンについて 1 通のメールまたは SMS のみを連絡先に送信します。

5. [ **次へ** ] をクリックして、[ **モードの選択** ] ウィジェットに移動します。

## ウィジェット 2 - モードの選択

1. ドロップダウンリストから **モード** を選択します。

**メモ:** この連絡戦略に適用するモードがない場合は、[追加] ボタンをクリックして新しいモードを作成してください。

2. ポップアップ時間パネルを使用して、このコンタクト戦略を有効にする **時間範囲** を選択します。
3. スライダーを使ってこのコンタクト戦略の **モード再試行** を設定します。
4. **PEWC スイッチ ON** を回してこのコンタクト戦略の PEWC を有効にします。

PEWC または事前に速達の書面による同意は、ワイヤレス番号への自動ダイヤルまたは事前録音のテレマーケティング通話および住宅用固定電話への事前録音通話について、テレマーケティング担当者に着信側の事前の明示的な同意を取得することを義務付けるコンプライアンスです。

**メモ:** コンタクトを配信するには、ADM キャンペーンの PEWC スイッチをオンにする必要があります。

5. **連絡先戦略名** で **高度な連絡先戦略タイプ** を有効にしている場合、**トランジションの再試行** スイッチが表示されます。スイッチを **オン** にして、この連絡戦略の次のトランジションフィールドを有効にします。
  - a. [ **トランジション回数** ] スライダーを使用して、このコンタクト戦略のトランジションの試行回数を指定します。
  - b. [ **移行期間(日)** ] スライダーを使ってこのコンタクト戦略の移行日数を設定します。
6. **保持モード** で [ **コールバック** に切り替える間の再試行 ] の手順は次のとおりです。
  - a. **オン** の位置では、連絡先がコールバックストラテジーに切り替える際に、このモードの残りの再試行回数が保持されます。
  - b. **OFF** の位置では、連絡先がコールバックストラテジーに切り替えると、再試行カウントがゼロに初期化されます。
7. [ **前へ** ] をクリックして、前の画面に移動できます。
8. [ **次へ** ] をクリックして、[ **テレフォニー結果** ] ウィジェットに移動します。

## ウィジェット 3 - テレフォニーの結果

結果リストは **テレフォニー結果** ウィジェットにあります。ここでは、グリッドにリストされている各結果について連絡戦略を構成できます。

1. 特定の結果を検索するには、**検索ボックス** を使用します。
2. ヘッダー行の **結果** をクリックして、結果を昇順または降順にソートします。



3. 必要な行をクリックして必要な変更を行い、詳細を変更します。すべての行にデフォルト値がロードされます

4. 番号パネルから、この結果の通話の **〔再スケジュール時刻 (D:H:M)〕** を選択します。
5. 数字パネルからこの結果に対する **最大再試行** を選択します。  
メモ: これは **高度な** 連絡先戦略にのみ適用できます。
6. 数字パネルからこの結果の **優先順位** を選択してください。アプリケーションは、高い優先順位に基づいて連絡先をダイヤラーに配信します。
7. 連絡先と通話するための代替モード **ブランチモード** を選択します。  
メモ: これは **高度な** 連絡先戦略にのみ適用できます。
8. 同じエージェントがコールバックで顧客にサービスを提供する場合、**PCB を保持** チェックボックスを選択します。  
メモ: これは現行リリースには適用されません。
9. この結果に基づいてコンタクトを閉じる場合は、**閉じる** チェックボックスを選択します。
10. コンタクト戦略と結果のモードを削除する場合は、**モードを削除** チェックボックスを選択します。
11. **〔前の画面〕** をクリックすると、前の画面に移動できます。
12. **〔保存して別のモードを追加〕** をクリックして連絡先戦略を保存します。
13. **〔保存〕** をクリックして連絡戦略の設定を完了してください。

## モード管理

モードは、会話を開始するために使用できるさまざまなコミュニケーション チャンネルを示します。会話型エンゲージメントで使用される一般的なモードには、テキストベースのチャットや、顧客番号、メールなどを介した音声ベースの対話が含まれます。

選択したモードを無効にしたり、モードで許可される再試行を変更したり、モードの呼び出し可能時間を変更したりすることで、コンタクト戦略にマッピングされたモードを管理できます。

### シンプルな連絡先戦略

マッピングされたモードは以下のように表示されます。

上の **モード** 画面から、次の作業を行うことができます:

1. モードをドラッグ アンド ドロップして、優先順位を変更します。
  - a. **有効化 / 無効化** モード - 連絡先は無効なモードには配信されません。再スケジュールがコンタクトを無効になっているモードに再スケジュールする必要がある場合、連絡先は優先順位が高い次のアクティブモードに再スケジュールされます。



- b. このスイッチのオン/オフのモードは、次の条件に従います。
  - モードをオフに切り替えると、無効になります。電話番号は削除されません。モードが再びオンになったときに、連絡先がこの電話番号にダイヤルされるようになります。
  - すべてのコンプライアンス関連の検証は、コンタクトのアップロード時に適用されます。モードの状態（オンまたはオフ）は考慮されません。
  - これが最後のモードである場合、サイクルは完了したものと扱われます。アプリケーションは継続して次のサイクルのダイヤルを回します。
2. **コピー/削除** モードを選択します。
3. [ **編集** ボタンを編集したいモードに合わせて選択します。アプリケーションは、ウィジェット 2 - モードの選択ウィザード。 次の操作を実行できます。
  - a. モードの呼び出し可能ウィンドウを変更します
    - 単純な戦略では、1 つのモードでこれを変更すると、他のモードでも同じ時間が複製されます。
  - b. モードの再試行回数を増やす/減らす - 1 つのモードでの変更が、コンタクト戦略に設定されたすべてのモードに複製されます。 これは、サイクルの再試行の処理方法にも影響します。
    - たとえば、シンプルなコンタクト戦略に 3 つのモード (A、B、C) があり、再試行カウントが 1 だとします。設定されたサイクル数は 2 です。アプリケーションは、最初のサイクルを完了するために、すべてのモードに 1 回ダイヤルアウトします。その後、2 回目のサイクルのダイヤルが開始されます。 Enhanced 戦略では、ユーザがモード再試行を 2 回に増やしたと想定します。これは、すべてのモードが 2 回ダイヤルできることを意味します。 優先順位によると、A は 2 回ダイヤルされ、B は 2 回、C は 2 回ダイヤルされて 1 サイクルが完了します。 2 つのサイクルが設定されている場合、各モードは優先順位に従って 4 回、各サイクルで 2 回ダイヤルされます。
4. **クリック 保存** クリックして完了します。

## 高度な連絡先戦略

マッピングされたモードは以下のように表示されます。

[ **モード** 上の画面では次のことを実行できます:

1. モードをドラッグ アンド ドロップして、優先順位を変更します。
2. **有効化/無効化** モード - モードを有効または無効にすることは、特定のモードに対して設定されたコンタクト戦略を上書きすることになります。 連絡先は、オーバーライドされていない（つまり、無効になっている）モードには配信されません。 コンタクトは、アクティブな、



つまりオーバーライドされたモードにのみ配信されます。再スケジューラが、オーバーライドされていないモード、つまり非アクティブなモードで連絡先を再スケジュールする必要がある場合、連絡先には、優先順位に従って、最高のオーバーライド モードからダイヤルアウトされます。

3. **コピー/削除** モードを選択します。

4. [ **編集** ボタンを編集したいモードに合わせて選択します。 次の場所に移動します: **ウィジェット 2 - モードの選択** ウィザードを開始します。 次の操作を実行できます。
  - a. **モードの呼び出し可能** ウィンドウを変更します。
  - b. **増加/減少** モードは再試行します
  - c. **クリック 保存** クリックして完了します。

## ライセンス

キャンペーン マネージャー は、ライセンスのサブスクリプション モデルを提供しています。 ライセンス料金は、請求サイクルのログイン中に消費した最大ユーザ数、連絡試行数、または分数に基づいて課金されます。 サブスクリプション ライセンスには購入数量に制限がなく、超過分はそれに応じて課金されます。 課金は事前に合意した頻度で行われます。

ライセンスは、ライセンスファイルに記載されている日付で有効期限が切れたら更新する必要があります。 有効期限が切れてもライセンスが更新されない場合、管理者はログインできません。 しかし、アプリケーションは連絡先の処理と配信に 12 時間働き続けます。 12 時間後に、ダイヤラーへの連絡先の配信を停止します。

### ライセンスレポートの表示

1. **クリック** **ライセンス** をクリックして、 **同時ログインレポート** が開きます。
2. 次を入力します: **開始日** および **終了日** 指定期間のレポートを表示します。
3. **クリック** **表示する**。 レポートには、次の使用済みライセンス数を示すグリッドが含まれます: **管理ポート**、 **スーパーバイザーポート**、および **エージェントのポート**。
4. **クリック** **エクスポート** をクリックしてレポートをダウンロードします。

### ライセンスのアップロード

**メモ注意:** アップロードはすべてのバリエーションに適用できるわけではありません。

ユーザはライセンスをアップロードして詳細を表示できます。 移動先 **ライセンス > アップロード**。 ファイルを参照し、 **開く**。

以下のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
-------	----



ライセンスの詳細	<p>ユーザの詳細を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 管理者 - このライセンスの条件の下で許可されている、管理者ロールを持つ許可されたログインユーザの数。</li><li>• Supervisor - スーパーバイザーの役割を持つ許可されたログインユーザ数</li></ul>
----------	---

	<p>は、本ライセンスの条項に基づいて許可されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ エージェント - このライセンスの条件の下で許可されている、エージェントの役割を持つ許可されたログインユーザの数です。</li> </ul>
ライセンスの使用状況	<p>当日のライセンス使用状況の詳細を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者 - 当日にログインを許可された管理ユーザの数。</li> <li>・ スーパーバイザー - 本日にログインが許可されたスーパーバイザーの数です。</li> <li>・ エージェント - 本日、ログインを許可されたエージェントの数です。</li> </ul>
ライセンス機能	<p>このライセンスで利用可能なアプリケーション機能の一覧です。</p>

## ライセンス違反

次の場合に、アプリケーションは静的アラートを表示します。

- ・ ライセンス期限切れの 日前に設定された、ライセンス有効期限までのカウントダウン日時。
- ・ 終了日までのカウントダウン。

## エージェント ライセンスの計算

次の例は、エージェントライセンスの計算方法を示しています：

キャンペーン A は 1 つ以上の キャンペーン マネージャー キャンペーンにマッピングされています。 10 個の 10 エージェントがこのキャンペーンにマッピングされています。 A. License Manager サービスは、ライセンスの使用状況を更新するために、15 分間隔で AWS からのエージェントカウント情報を終了します。 使用ライセンス数は、その日の任意の時点でログインしたエージェントの最大数が計算に使用されます。

午前 8 時から 12 時の間に 7 人のエージェントがログインした場合、午後 12 時から 12 時の間に 9 人のエージェントがログインし

午後 03.00、および 5 人のエージェントが午後 3.00 と 5.00 の間にログインしました - 日のエージェント数は 9 として計算されます。 エージェントのログアウト状態を除き、他のエージェントの状態は、キャンペーン マネージャーへのエージェント カウント情報の投票中に考慮されます。 この情報はライセンスレポートでも確認できます。

## 使用状況レポート

移動先 [ライセンス](#) > [使用状況](#)。 使用レポートには、AEC の使用に関する 3 種類の数値化されたレポートが表示されます。

### 同時エージェントレポート

請求は、カレンダー月の特定日の最高ログイン数に基づいて行われます。



例、3 人のエージェント（A1、A2、および A3）が 1 日目にログインし、3 人のエージェント（A1、A4、および A5）が 2 日目にログインし、3 人のエージェント（A6、A7、および A8）が 3 日目にログインするとします。顧客は最高のログイン数に基づいて課金されます。これは 3 回であり、異なるエージェントがログインしているため、最高の数は 3 のままです。

### エージェント使用レポート

レポートには、一意のエージェント ログインが、月ごとに 1 行で表示されます。

## 指定エージェントレポート

このレポートには、一意のエージェント ログインも表示されますが、日単位です。

例、3 人のエージェント (A1、A2、および A3) が 1 日目にログインし、3 人のエージェント (A1、A4、および A5) が 2 日目にログインし、3 人のエージェント (A6、A7、および A8) が 3 日目にログインするとします。固有のエージェント ログイン数に基づいて顧客に課金されます。この場合、ログイン数は 8 回です。

**メモ:** 使用レポートは、プロビジョニング プロセスおよび契約条件中に実行された構成設定に基づいて詳細を示します。

詳細についてはプロビジョニング チームにお問い合わせください。

SaaS モデルの課金は、同時エージェント、指名エージェント、エージェントの使用量などの課金タイプと、契約プロセスで署名された最小コミットメントに基づいて行われます。

## 使用レポートの表示

レポートを表示するための時間フィルターを設定します。

1. 特定の **年** 別の年のデータを表示します。既定では、レポートは今年のデータを表示します。月ごとのレポートは個別のタブに表示されます。最初のタブには今月のデータが表示され、先月のタブには先月のデータが表示されます。
2. [ **カスタムの日付範囲** ]。
3. [ **開始日** ] を押して [ **開始日時** ] を選択します。
4. [ **終了日** ] を押して、[ **終了日時** ] を選択します。

**メモ:**既定では、[ **開始日** ] および [ **終了日** ] フィールドは、現在の日付と、[ **使用レポート** ] ページが最後に開かれた時刻を表示します。

5. クリック **表示する** をクリックしてレポートを取得します。
6. クリック **更新** をクリックして、データを最新の状態に更新します。
7. クリック **エクスポート** をクリックしてレポートをダウンロードします。表示されるポップアップから、ダウンロードするレポートのタイプ (概要およびエージェント) を選択します。
  - a. 概要 (デフォルト選択) - このレポートタイプには、アプリケーションで表示されるものと同じ列のデータが含まれます。各継続時間の列に加えて、エクスポートされたファイルには、対応する継続時間を秒に変換して表示する追加の列があります。
  - b. エージェント - このレポートタイプには、請求日、エージェント名、ログイン数、およびエージェントが対応した通話時間のみが記載されます。
  - c. フィルターで [ **年** ] オプションを選択した場合に必要な月を選択します。
8. [ **エクスポート** ] をクリックします。

## レポートのフィールド

フィールド	説明
日付 (Date)	使用状況データが入力される日付。
ライセンス タイプ	特定の月に使用されたライセンス タイプ。 Basic または Premium のいずれかです。 ベーシック ライセンスの所有者は、P2P や BTTC などの AI 機能の少なくとも 1 つが有効になっている場合、プレミアムと見なされます。
同時エージェント合計数/エージェントプラットフォーム使用合計数/指定エージェント合計数	このヘッダーは、指定した日付での同時使用エージェント総数 (同時エージェント レポートの場合)/使用されたエージェント プラットフォームの総数 (エージェント使用レポートの場合)/ログインしている指定エージェントの総数 (指定エージェント レポートの場合) の合計数を表します。。
固有ログイン数	指定された日付の固有ログインの合計数です。 同時エージェントレポートの場合、指定期間中の各データ行の固有ログイン数を表示します。 名前付きエージェントおよびエージェント使用状況レポートでは、各データ行の累積合計が表示されます。
対応した通話の合計数	特定の日付で、エージェントによって処理された通話の合計数です。
実際の通話時間	指定日付での、エージェントによって処理されたすべての通話の実際の合計時間。 これは、通話の開始から終了までに消費される継続時間です。
計算されたコール継続時間	特定の日付にエージェントによって処理されたすべての通話について計算された合計時間。 これは、各通話時間の四捨五入値の合計です。 通話時間の四捨五入は、バックエンドで秒と分で構成されます。
合計アクティブ継続時間	指定した日付でのすべてのログイン済みエージェントのアクティブ時間の合計。 特定のエージェントがアクティブな状態である時間 (受信可能、通話中など) です。
総ログイン時間	指定された日付におけるすべてのログインエージェントの合計ログイン時間。
スーパーバイザーログイン総数	特定の日付にコンソールにログインしたスーパーバイザーの合計数です。
デジタルトランザクション	このヘッダーには、対応するすべてのデジタル トランザクションのレコードが表示されます。
SMS	指定日に送信された SMS キャンペーンの数を表示します。
電子メール	指定日に送信されたキャンペーンメールの数を表示します。
合計消費ユニット数	特定の日付で実行されたデジタル トランザクションの合計数です。 ユニットの値はバックエンドで設定されます。 例えば、1 単位は 100 回のデジタルトランザクションとして設定できます。





本人確認	このヘッダーには、指定した日付に実行された ID 検証トランザクションの合計数が表示されます。
プライマリ認証の合計	指定日に送信された発信前認証リクエストの合計数です。
確認済みのプライマリ認証	指定日に成功した発信前認証の合計数です。
セカンダリ認証の合計	指定日に実施されたオンコール認証の合計数です。
同時エージェント	エージェント ログインの最大数が [合計] に表示される日です。

	列に入力します。
エージェントの使用状況	1 行で当月中にログインした固有のエージェントの合計数。 デフォルトでは、レポートは 1 月から 12 月までをそれぞれ 1 行に入力します (カスタム日付が選択されていない場合)。
名前付きエージェント	その月に日単位でログインした固有のエージェントの合計数。

## ユーザ

ユーザ管理は、管理者、オペレータ、その他のコンタクト センター ユーザなど、さまざまなユーザのアクセスを承認するために不可欠です。

管理者やスーパーバイザーなどのユーザに割り当てられた役割は、アプリケーション内でのアクションを定義します。 状況によっては、スーパーバイザーが電話マネージャの役割を担うこともできます。 キャンペーン マネージャー 内で、ユーザを作成し、役割を割り当て、役割をマッピングすることができます。

### ユーザの作成

プロビジョニング チームがテナントを作成すると、デフォルトでスーパー ユーザが作成されます。 追加のユーザを作成するために、テナントはスーパー ユーザを使用して キャンペーン マネージャー にログインできます。

ユーザの追加作成には、次のタイプのユーザを作成します。

**ユーザ** - ここで作成するユーザは、SQL 認証または Windows 認証を使用してアプリケーションにアクセスできます。

**ドメインユーザ** - ここで作成するユーザは、指定したドメインでも作成されます。 これらのユーザにここで設定するパスワードは、ドメインへのアクセスにも使用できます。

**SSO ユーザ** - シングルサインオン (SSO) ユーザは、サードパーティの SSO ID プロバイダで SSO 用に設定されます。 この方法により、SSO ユーザは 1 セットの資格情報で複数のウェブサイトにログインできます。

左のナビゲーションページのメニューで [ユーザ] をクリックして [ユーザ] ページを開きます。

### フィールド



フィールド	説明
ユーザー ID	ユーザのユーザ ID を表示します。
ユーザー名 (User Name)	ユーザの名前を表示します

自宅電話 (Home Phone)	ユーザの自宅電話番号を表示します。
モバイル	ユーザの携帯電話番号を表示します
電子メール	ユーザのメール ID を表示します
アクション	実行するアクションを一覧表示する。

## ユーザの作成

新規ユーザを追加するには:

1. [ユーザの追加] をクリックします。 [ユーザ名] と [パスワード] および [ユーザ情報] タブが表示されます。
2. ユーザ名を入力します。
3. ユーザタイプ を次から選択します:
  - a. **管理者** - ユーザはアプリケーションの管理者であり、すべてのモジュールに対する完全な権限を持ちます。
  - b. **ユーザ** - ユーザは管理者であり、制限された権限しか持っていません。
  - c. **管理オペレータ** - ユーザは管理オペレータであり、[管理] Agent Desktop にアクセスできます。

メモ: Webex コンタクトセンターでは現在利用できません。

4. 認証タイプには **データベース認証** を選択します。

ユーザ名とパスワードによるこの標準的な認証方法は、異なるデータベースシステムで使用されます。 SQL サーバのインスタンスは、異なるユーザ名とパスワードを持つ複数のユーザアカウント (SQL 認証を使用) を持つことができます。 SQL 認証は、さまざまなユーザがさまざまなデータベースにアクセスする共有サーバ上で推奨されます。 SQL クライアント (リモートコンピュータ) が、クライアントが実行しているコンピュータとは異なるコンピュータにある SQL サーバのインスタンスに接続する場合、認証が必要です。

メモ: このタイプの認証は、パスワードの合成や有効期限に関するパスワードポリシーの機能を提供しません。 パスワードポリシーを有効にするには、Windows 認証を使用します。 ドメイン管理者は、アプリケーションへのアクセスに関するドメインパスワードポリシーを強制することができます。

5. 認証タイプが **データベース認証** の場合、SQL サーバにアクセスするための **パスワード** を入力してください。 これは必須フィールドです。
6. 認証タイプが **データベース認証** の場合、SQL サーバにアクセスするために、 **パスワードの確認** を再入力してください。 これは必須フィールドです。

メモ:

選択が Windows 認証の場合、[パスワード] および [パスワードの再確認] フィールドは無効になります。 ユーザが キャンペーンマネージャで Salesforce CRM キャンペーンを処理



する場合、ステップ 9 13 を続行します。 それ以外の場合は、手順 14 に進みます。

7. 認証が **Windows 認証** として選択されている場合は、**ドメイン名**を入力します。データベース認証が選択されている場合、これは無効になります。
8. ユーザが SF CRM キャンペーンを処理する場合、**SF 認証情報** トグルアイコンを有効にします。
9. **SF ユーザ名**を入力します。
10. **SF パスワード** を入力します。
11. **SF トークンの詳細** を入力します。

**メモ** : SF トークンは必須のフィールドではありません。 トークンを入力しない場合、SF アプリケーションは上で設定した SF ユーザ名と SF パスワードフィールドに基づいてユーザを検証します。

12. [ ] [**SF 資格情報を有効にする**] をクリックしてユーザ認証を完了します。
13. ユーザがアプリケーションに同時にログインすることを許可する場合は、[**同時ログイン**] スイッチを **ON** に設定します。 このスイッチを **オフ**にしている場合、以前のログインのユーザは確認を受け取った後にログアウトされます。
14. [**ユーザ情報**] セクションに移動します。

## User Info

1. ユーザの **自宅電話** 番号を入力します。
2. ユーザの **モバイル** 番号を入力します。
3. ユーザが所属する **市区町村** を入力します。
4. ユーザの国籍 **州** を入力します。
5. ホームロケーションの **郵便番号** を入力します。
6. ユーザの **メール** アドレスを入力します。
7. **Address1** および **Address2** フィールドに入力します。
8. 任意のコメントを入力
9. [**保存**] をクリックして完了します。

[ **ロール マッピング** ] セクションに移動して、このユーザにロールをマッピングしてください。

## ドメインユーザの作成

新規ユーザを追加するには:

1. [**ユーザの追加**] をクリックします。 **ユーザ名とパスワード** および **ユーザ情報** タブが表示されます。



## ユーザ名とパスワード

2. ユーザ名を入力します。
3. 次から **ユーザタイプ** を選択します:
  - a. **管理** - ユーザはアプリケーションの管理者であり、すべてのモジュールに対する完全な権限を持ちます。
  - b. **ユーザ** - ユーザは管理者であり、制限された権限しか持っていません。
4. 認証タイプで **Windows 認証** を選択します。

**Windows 認証** - 通常はアクティブドメイン認証です。ドメインユーザがアプリケーションにログインするとき、ユーザ名/パスワードの組み合わせを指定されたドメインと付与されたアクセスと照合することによって、認証が確立されます。

5. **ドメイン名**を入力してください。
6. **パスワード** および **パスワードの確認** フィールドは無効になっています。アプリケーションはドメインパスワードに対してユーザを認証します。
7. ユーザが Service Cloud Voice キャンペーンを処理する場合は、**Salesforce 資格情報** トグルアイコンを有効にします。
8. **Salesforce ユーザ名**を入力します。
9. **Salesforce パスワード** を入力します。
10. **Salesforce トークンの詳細** を入力します。

**メモ** : Salesforce トークンは必須のフィールドではありません。トークンを入力しない場合、Service Cloud Voice アプリケーションは上で設定した Salesforce ユーザ名と Salesforce パスワードフィールドに基づいてユーザを検証します。

11. [ ] **[SF 資格情報を有効にする]** をクリックしてユーザ認証を完了します。
12. ユーザがアプリケーションに同時にログインすることを許可する場合は、**[同時ログイン]** スイッチを **ON** に設定します。このスイッチを **オフ** にしている場合、以前のログインのユーザは確認の受信後にログアウトされます。
13. **[ ユーザ情報 ]** セクションに移動します。

## User Info

14. ユーザの **自宅電話** 番号を入力します。
15. ユーザの **モバイル** 番号を入力します。
16. ユーザが所属する **市区町村** を入力します。
17. ユーザがいる **州** を入力します。



18. ホームロケーションの **郵便番号** を入力します。
19. ユーザの **メール** アドレスを入力します。
20. **Address1** および **Address2** フィールドに入力します。



21. 任意のコメントを入力
22. [ 保存 ] をクリックして完了します。

## SSO ユーザの作成

新規ユーザを追加するには:

1. [ユーザの追加] をクリックします。 **ユーザ名とパスワード**および **ユーザ情報** タブが表示されます。

### ユーザ名とパスワード

2. **ユーザ名**を入力します。
3. **ユーザタイプ** を次から選択します:
  - a. **管理** - ユーザはアプリケーションの管理者であり、すべてのモジュールに対する完全な権限を持ちます。
  - b. **ユーザ** - ユーザは管理者であり、制限された権限しか持っていません。
4. 認証タイプは、 **SSO** を選択します。

**SSO** - シングル サインオン プロトコル。 これらのユーザは、サードパーティの ID 認証サービス プロバイダで構成されます。 ユーザがアプリケーションにログインするとき、ユーザ名とパスワードの検証は SSO アイデンティティ サービス プロバイダによって行われます。 検証に成功すると、ユーザはアプリケーションにアクセスできるようになります。
5. **パスワード**、 **パスワードの再確認**、および **ドメイン名** フィールドが無効になっています。 アプリケーションはサードパーティの SSO プロバイダを介してユーザを認証します。
6. ユーザが Service Cloud Voice キャンペーンを処理する場合、 **SF 認証情報** トグルアイコンを有効にします。
7. **SF ユーザ名**を入力します。
8. **SF パスワード** を入力します。
9. **SF トークンの詳細** を入力します。
10. **メモ** : SF トークンは必須のフィールドではありません。 トークンを入力しない場合、Service Cloud 音声アプリケーションは上で設定した SF ユーザ名と SF パスワードフィールドに基づいてユーザを検証します。
11. [ **有効にする** ] をクリックしてユーザ認証を完了してください。
12. ユーザがアプリケーションに同時にログインすることを許可する場合は、[**同時ログイン**] スイッチを **ON** に設定します。 このスイッチを **オフ** にしている場合、以前のログインのユーザは確認の受信後にログアウトされます。



13. [ ユーザ情報 ] セクションに移動します。

## User Info

14. ユーザの **自宅電話** 番号を入力します。
15. ユーザの **モバイル** 番号を入力します。
16. ユーザが所属する **市区町村** を入力します。
17. ユーザがいる **州** を入力します。
18. ホームロケーションの **郵便番号** を入力します。
19. ユーザの **メール** アドレスを入力します。
20. **Address1** および **Address2** フィールドに入力します。
21. 任意のコメントを入力
22. [ **保存** ] をクリックして完了します。

## [ロール (Roles) ]

[**役割**] をクリックして、アプリケーションで利用できる役割が一覧表示された [**役割**] 画面を表示します。 ロールを作成するには、

1. **追加** をクリックして **役割情報** 画面を開きます。
2. **役割名**を入力してください。
3. **説明** を入力し、[ **保存** ] をクリックします。

## ロールのマッピング

ロールが作成されると、マッピング機能を使用してロールをマッピングできます。

**役割権限マッピング** セクションには、キャンペーン、連絡戦略などのアプリケーション機能に関して役割にマッピングできるさまざまな権利が含まれています。

1. 役割をマッピングするには、マッピングする特定の役割に、[ **編集** ] をクリックします。
2. [ **役割の設定** ] 画面に、[ **役割情報** ] および [ **権利マッピング** ] セクションが表示されます。

以下の **権限一覧** の表には、ユーザにマッピングするために利用できる権限が一覧表示されます。すべての権利がここに記載されている項目に適用されるわけではありません。また、アプリケーションの特定の局面に適用されるその他の権利 はほとんどありません。

### 権利の一覧 - 表

#	権利	説明
1	作成	ユーザは新しいエンティティを作成することができます。

2	アップデート	既存のエンティティを編集/更新するユーザ。
3	削除	選択したエンティティの削除をユーザに許可します。
4	ビュー	ユーザは選択したエンティティを表示することしかできません。
5	アップロード	ユーザは、機能に関連するデータをアプリケーションにアップロードすることができます。
6	設定	ユーザは選択した機能に関する詳細を設定できます。
7	保存 (Save)	ユーザは新規作成/更新データを保存することができます。
8	実行	ユーザはこのエンティティに関してランタイム アクティビティを実行できます。例えば、ユーザはキャンペーンを実行することができます (キャンペーンの状態を停止から開始に、またはその逆に変更する)。
9	有効にする	ユーザはエンティティを有効/無効にすることができます。たとえば、ユーザはキャンペーングループを有効にできます。
10	コピー	ユーザはエンティティのコピーを作成できます。たとえば、ユーザはキャンペーンのコピーを作成できます。

アプリケーションの様々な面で許可されるマッピングの詳細については、**権限マッピング** の表を参照してください。

### 権利マッピング - 表

#	権利	ユーザに許可されるアクション
1	[ユーザ (Users) ]	このユーザは、新規ユーザの作成、既存のユーザの更新および削除、およびすべてのユーザの表示を行うことができます。
2	[ロール (Roles) ]	このユーザは、新しいロールの作成、既存のロールの更新と削除、およびすべてのロールの表示を行うことができます。

3	キャンペーン	<p>グループ レベルでは、グループ内のキャンペーンの作成、更新、削除、表示、実行ができます。 また、ユーザはグループ内の次のエンティティに対して同じアクティビティを実行することもできます: ビジネスパラメータ、サーバスクリプト、連絡先選択戦略、CSS スケジュール、ランタイムスケジューリング、連絡先リスト、連絡先管理、同期、連絡先パラメーター、キャンペーン概要、SMS テンプレート、タイムゾーン、チェーン、休日、式ビルダー、キャンペーンターゲット、コンタクトモードのスケジューリング、メールテンプレート、IVR テンプレートエディタ、テレフォニー結果、ダイヤラー設定。 メモ: キャンペーンレベルでそれ以上の選択が行われない場合、これらの権限を持つユーザは、グループの下のすべてのキャンペーンのアクティビティを実行できます。 選択したキャンペーンに権限を制限するには、[グループ] を選択し、[キャンペーン] 列からキャンペーンを選択します。 キャンペーン レベルでは、このユーザはグループ内のキャンペーンを作成、更新、削除、表示、実行することができます。 ユーザは、グループ内の次のエンティティに対して同じアクティビティを実行することもできます。 ビジネス パラメータ、サーバ スクリプト、連絡先選択戦略、CSS スケジュール、ランタイム スケジューリング、連絡先リスト、連絡先の管理、同期、連絡先パラメータ、キャンペーンの要約、SMS テンプレート、[タイムゾーン]、[チェーン]、[休日]、[式ビルダー]、[キャンペーン ターゲット]、[コンタクト モードのスケジュール]、[メール テンプレート]、[IVR テンプレート エディタ]、[テレフォニー結果]、[Agent Desktop 構成]、[ダイヤラー設定]</p>
---	--------	---

		メモ: 現在、この機能は Webex コンタクトセンターではサポートされていません。
4	ビジネスの成果	このユーザは、アプリケーションレベルで Business Outcomes を作成、更新、削除、および表示することができます。ユーザが特定の [親会社のビジネス結果] (グループ列に表示) を選択した場合、ユーザは更新、削除、表示のみが可能です。
5	通話戦略	このユーザは、コンタクト戦略を作成、更新、削除、および表示することができます。ユーザが特定の連絡戦略 (グループ列に表示) を選択した場合、ユーザは更新、削除、表示のみが可能です。
6	アプリケーションパラメータ	このユーザは、アプリケーションパラメータの更新と表示のみが可能です。
7	コンプライアンス	このユーザは、発信禁止 (DNC)、国内 DNC などに関連するコンプライアンス連絡先をアップロードすることができます。
8	タイムゾーン	このユーザは、アプリケーションのタイムゾーンを更新および表示することができます。
9	休日	このユーザは、アプリケーション上で休日の作成、更新、削除、および表示を行うことができます。
10	グローバルアップロード	ユーザはグローバルアップロード構成を表示することができます。 [設定] 権限が選択されている場合、連絡先のグローバルアップロードの要件の設定にも使用されます
11	州法	このユーザは、アプリケーション上で作成、更新、削除、および州法の表示を行うことができます。
12	モード設定	このユーザには、アプリケーションレベルで作成、更新、削除、表示の各モードが許可されています。
13	URL	このユーザはアプリケーションの URL を表示および更新できます。
14	レポート	このユーザがレポートを表示できるキャンペーンを選択する
15	警告機能	このユーザは、アプリケーションで構成されたアラータを表示および更新できます。
16	市外局番/郵便番号	このユーザは、アプリケーションで利用可能な市外局番を保存、削除、アップロード、および表示できます。
17	RPC 試行カウンタ	このユーザは、アプリケーションの RPC 試行カウンタの情報を表示および保存できます。
18	電子メール	このユーザは、SMTP のようなメール設定の詳細を表示、作成、更新、削除することができます。アプリケーションの POP3、IMAP サーバなど。
19	SMS	このユーザは、アプリケーションのゲートウェイ サーバ IP、認証などの SMS 構成の詳細を表示、作成、更新、および削除することができます。

20	次元	このユーザは、アプリケーションの分析コードの表示、作成、更新、および削除を行うことができます。
21	プロフィール (Profile)	このユーザには、コンタクトのアップロード、スクラブアップロードなどに使用されるプロフィールの表示、作成、更新、削除が許可されます。
22	統合リスト	このユーザは、キャンペーンを統合リスト キャンペーンとして有効にすることしかできません。
23	ライセンス	ユーザはライセンスを表示する権限のみを持ちます。
24	ウェブサービス	これには固有の権利があります。 ユーザはウェブ サービス API へのアクセスを許可できます
25	市外局番	このユーザは、アプリケーションで市外局番の表示と更新を行うことができます。

	サブ文字列で分割	割り当てられた権限に基づきます。
26	ドメイン 資格情報	このユーザは、割り当てられた権限に基づいて、アプリケーションのドメイン資格情報を表示、更新、削除できます
27	キャンペーン 予測	このユーザはキャンペーン予測ページを表示できます。ただし、これは管理者によるキャンペーンエンティティマッピングに基づいています。

役割に対する権限を取り消すには、それぞれのオプションに該当するチェックボックスの選択を解除します。

## スクリプト デザイナー

スクリプト デザイナーは、通話ガイドや双方向 SMS キャンペーンの設定を支援するスクリプト ツールです。

### 2-方法 SMS

*メモ: 現在、この機能は Webex コンタクト センターではサポートされていません。*

すべてのアウトバウンド キャンペーンでは、連絡先戦略で定義された一方向の SMS をサポートしていますが、スクリプト デザイナーでは双方向の SMS キャンペーンの設定も可能です。これらのキャンペーンでは、設定に基づいてテキスト メッセージを送信し、返信も受け取ります。これらの返信は、ビジネス上の意思決定を行うために利用できます。各 SMS が送信され、セッションとして保存され、ユーザは必要に応じてセッションのタイムアウトを設定できます。

構成されたタイムアウト期間内に受信した返信には元の SMS タグが付けられ、テキスト メッセージをさらに送信したり、顧客の応答に基づいてアクションを実行したりするなどのビジネス上の意思決定を可能にします。ただし、構成されたタイムアウト期間後に受信した応答は、応答として元の SMS タグが付けられません。無効な回答の場合は、同じ質問が SMS として再送信されます。

### 2-SMS レポートの方法

*メモ: 現在、この機能は Webex コンタクト センターではサポートされていません。*

2-way SMS モジュールには、応答時間、完了時間などのパラメータを考慮して、2-way SMS キャンペーンのパフォーマンスに関する貴重なインサイトを提供するレポートが組み込まれています。

- キャンペーン レベル: このレポートには、選択したキャンペーンで送受信されたメッセージ数が入力されます。さらに、送受信されたメッセージ数に関する情報が SMS コンテンツで分類されて提供されます。
- キャンペーンセッション詳細: このレポートには、成功、失敗、完了、進行中の SMS キャンペーンの詳細と、それぞれの要約レポートと別のレポートが表示されます。



- ・ 平均完了時間：このレポートには、コンタクトのセッションの詳細と共に、セッションを完了するまでの平均時間をコンタクトが提供します。
- ・ 平均応答時間：このレポートには、指定された入力パラメータに基づいて、顧客が質問に回答するのにかかった平均時間が表示されます。

## 通話ガイド

通話ガイドは、通話が接続されたときに、エージェントが事前に定義された質問を表示したり、発言したりすることができる機能です。受け取った回答に応じて、エージェントは次の質問に進むか、前の回答に基づいて補足の質問をするかを選択できます。ユーザは、エージェントが対話中に使用するための一連の質問、回答、および補足質問を柔軟に構成できます。詳細については、次を参照してください。 [通話ガイド](#)。

## キャンペーン

キャンペーンを使用して、キャンペーングループから利用可能なキャンペーンを選択し、質問フォームを添付または置換し、双方向 SMS キャンペーンを実行するためのパラメータを構成します。利用可能なすべてのキャンペーングループが画面の左側に表示されます。

1. 任意のキャンペーングループをクリックすると、このグループに関連するすべてのキャンペーンが表示されます。 [検索] ボックスを使用して、キャンペーンを検索することもできます。
2. 以下の手順を実行します。
3. 次を選択します: **キャンペーン** リストから選択します。
4. 選択する **2 方向 SMS** ドロップダウンから選択します。
5. 次を選択します: **フォーム名** が、この双方向の SMS キャンペーンのマッピングに必要なものです。 詳細については、「フォーム」を参照してください。
6. 次を入力します: **タイムアウト DD:HH:MM** の制限。 キャンペーンが顧客からの応答を待つ最大の時間です。 この制限時間内に応答を受信しないメッセージはタイムアウトになります。 デフォルトの最大タイムアウト値は 6 時間です。 制限を更新するには:
7. 次を選択します: **タイムアウトの処理**。 これはテレフォニーまたはビジネスの結果のタイムアウトメッセージに対して設定しますが、これらの結果は応答を受け取りません。
8. 次を選択します: **プライマリ ショート コード** を入力します。
9. 次を選択します: **セカンダリ ショート コード1** を入力します。



1ショート番号は特別な電話番号として知られており、正式な電話番号よりも大幅に短いため、特定の/すべてのサービスプロバイダーの携帯電話から SMS を受信するために使用できます。 ショートコードは、通常の電話番号よりも読みやすく、覚えやすいように設計されています。

**メモ:** 電話番号のショートコードと SMS の組み合わせは一意である必要があります。使用するセッションがすでに存在している場合、2 つ目の SMS を同じまたは別のキャンペーンから同じ番号に送信することはできません。このような場合、アプリケーションは、マッピングされている場合、セカンダリ ショート コードを使用します。

10. 次を選択します: **テキストタイプ**。以下から選択できます。 **動的、静的、および双方向**。

**メモ注意:** [テキストタイプ] に [静的] を選択した場合、[フォーム] ページで [プレバリデータ] を使用することはできません。

## フォーム

管理者は一連の定義済みの質問やメッセージを作成し、フォームに添付することができます。各質問やメッセージは SMS として連絡先に送信されます。顧客から提供された応答 SMS に基づいて、次のアクションが取られます。フォーム機能を使用して、質問を作成し、質問に条件を書き込み、顧客の回答に基づいて質問を別の質問にリンクします。JavaScript 関数を作成するか、組み込みの JavaScript 関数を使用できます。

以下の手順を実行します。

1. 次を選択します: **キャンペーン** リストから選択します。
2.  **フォーム** タブをクリックしてフォームを作成します。次のフォームの構成要素が構成に使用できます。
  - a. グローバル変数
  - b. スクリプトブロック
  - c. プレバリデータ
  - d. テキスト
  - e. オプションの選択
3. ビジネスフィールド、グローバル変数、質問フィールド、ライブラリ関数を設定します。

## グローバル変数

値をグローバル変数に割り当てて、双方向の SMS フォームで使用することができます。これらの変数の値は、このスクリプトを使用して送信される SMS メッセージに追加されます。

**メモ:**

これはオプションの機能です。

グローバル変数は大文字と小文字を区別します

キャンペーン マネージャー は組み込みのグローバル変数を提供します。これらの変数には既定値がありません。実行時にこれらに値を指定する必要があります。これらのグローバル変数名



を編集または削除することはできません。

- システム ID
- システムユーザ名
- システム名
- Sys\_DOB
- システム性別
- システム電話番号
- システムメール
- Sys\_AppointmentDate
- Sys\_AppointmentTime
- Sys\_LCMKey

グローバル変数を作成するには:

1. 左ペインから **グローバル変数** をクリックします。
2. **キー** を入力し、**値**を指定してください。たとえば、アカウント タイプがキーで、金が値である場合があります。
3. グローバル変数を追加するには、[ **追加** ] をクリックします。
4. [ **削除** ] をクリックしてグローバル変数を削除します。  
**メモ:** 削除できるのは自分で作成したグローバル変数のみです。 リストされている組み込みのグローバル変数を削除することはできません。
5. このセクションの右上にある [ **削除** ] をクリックして、すべてのグローバル変数を削除します。

## スクリプトブロック

計算を実行したり、REST API ウェブサービスを呼び出したりするために、JavaScript 関数を作成または使用することができます。条件フィールドでは任意のスクリプト機能を使用したり、値を割り当てたり、スクリプトフィールドを呼び出したりすることができます。スクリプトでグローバル変数を読み取ることができますが、非プリミティブ型でない限り値をリセットすることはできません。

**メモ:**

- a. スクリプト変数名およびスクリプト内のグローバル変数名は一意である必要があります。
- b. このスクリプトブロックでは、ActiveX コンポーネントおよび A

jax 呼び出しはサポートされていません。以下の手順を実行します。

1. 画面を表示するには、**スクリプトブロック** を左ペインにドラッグアンドドロップします。



2. 新しいスクリプトの場合はスクリプトコードテキストを入力するか、既存のスクリプトからコピーして貼り付けます。
3. [ 削除 ] をクリックしてスクリプトを削除します。

## テキスト

テキストブロック を使用して、顧客からの質問をテキストで入力することができます。

1. 左ペインに **テキスト** をドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. フォームの作成のプロセスを続行します。

## オプションの選択

**Option Choice** を使用して、エージェントとの通話時に 1 つまたは複数の回答を選択できるように、顧客に複数の選択肢を提供できます。

1. 左ペインから **オプション選択** をドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. フォームの作成のプロセスを続行します。 フォームを作成するを参照してください。

## プレバリデータ

プリバリデータは、メッセージを顧客に送信する際にユーザが条件を作成できるようにする条件ビルダーです。

**注意:** キャンペーンのテキストタイプページが静的な場合、プレバリデータを追加することはできません。 条件を作成します。

1. [ビジネスフィールド]、[グローバル変数]、[ブール条件] のいずれかを選択します。
2. ドロップダウンから条件を選択します。
3. 値テキストボックスから値を選択します。
4. **追加** または **削除** をクリックして条件を追加または削除します。
5. すべての条件が満たされた場合、アプリケーションは顧客にメッセージ（双方向 SMS） / 質問（通話ガイド）を送信します。 同時に、これらの質問は Agent Desktop ページにも表示されます。
6. 条件が満たされない場合、メッセージ/質問は顧客に送信されません。
7. 事前検証セクションを完了した後、フォームの作成のプロセスを続行します。 フォームを作成するを参照してください。

## チェックボックス

使用感 **はい** または **いいえ** の質問を提供する **チェックボックス** ができます。顧客に入力



してください。チェックボックスが選択され [はい]、選択しなかった場合が **選択**になるように設定できます。



1. 左ペインにある **チェックボックス** をドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. フォームの作成のプロセスを続行します。

## リストから選択する

**リストから選択** を使用して、リストになっている質問に対しても回答できます。顧客は提供されたオプションから回答を選択します。提供された回答がリストにない場合、エージェントはリストに動的に追加できます。

1. [ **リストから選択** ] を左ペインにドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. フォームの作成のプロセスを続行します。

## フォームの作成

次の手順を実行してフォームを作成します：

1. **フォームの名前** と **説明** を入力します。
2. メッセージを送信する前にエンコードする場合は、[ **エンコードが必要** ] チェックボックスを選択します。これは、顧客に配信する前に、サービス プロバイダーによってデコードされます。  
**メモ：** エンコードは、テキストが文字化けすることなくメッセージ（ローマ字以外のスク립トを使用する言語）を配信するのに便利です。
3. この機能は、*LCMITREngine* の **web.config** ファイルにある次のプロパティで制御します：

```
<add key="EnableTextEncode" value="true" />  
<add key="TypeofEncode" value="Unicode2Heex" />
```

4. **質問のタイトル** を入力してください。フォーム上に質問をいくつでも作成することができます。
5. このキャンペーンの連絡先に SMS として送信する **質問テキスト** を入力します。
6. **条件** ドロップダウンからこの質問の条件を選択します。条件を追加するには、「条件の作成」次のページを参照してください。
7. [ **保存** ] をクリックします。
8. 同じキャンペーングループ内の 1 つのキャンペーンから別のキャンペーンにフォームをコピーするには、[ **コピー** ] をクリックします。キャンペーングループ間でフォームをコピーすることはできません。また、フォームで作成したビジネス フィールドがキャンペーンのフィールドと同期していることを確認します。
9. [ **キャンペーンの選択** ] ドロップダウンからこのフォームのコピー先のキャンペーンを選



択します。 [フォーム名] フィールドに固有の名前を入力します。

10. [作成] [作成] をクリックしてフォームを作成します。 [保存に成功しました] というメッセージが確認のために表示されます。
11. [削除] をクリックしてフォームを削除します。 [OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じ、削除します。

## 構築条件

1. [条件] ドロップダウンからこの質問の条件を選択します。
2. 質問フィールド、グローバル変数、ブール条件 書き込み条件を選択します。
3. 質問またはグローバル変数の条件です。 これらの条件を使用して、ユーザは数値と文字列の両方のデータ型を検証できます。 条件で利用可能な選択肢は次のとおりです。
  - a. 次の値と完全に等しい
  - b. 次の値より大きい:
  - c. 以上
  - d. [より小さい]
  - e. 以下
  - f. 次と等しくない
  - g. 次の値で始まっています:
  - h. 次の日時が一致:
  - i. 次を含む:

**メモ警告:** ワイルドカード機能が「で始まる」、「で終わる」、「を含む」を実行する場合、“%”記号を文字列の前後に付けます。たとえば、%searchvalue% のように入力します。

4. 条件の値を入力します。 ビジネスフィールド、グローバル変数、JavaScript 関数、質問フィールドをドラッグ&ドロップで値として使用できます。 ウェブサービスの呼び出しを行うことができます。
5. 式、ハードコードされた値などのカスタム値を指定することもできます。
6. この質問の後の次のアクションの条件をドロップダウンから選択します:
7. ボットの選択: これを選択してチャットボットを選択します。 次のドロップダウンからチャット ボットを選択します。 対応する結果ドロップダウンからチャットボットの成功の結果を設定し、隣のテキストボックスに適切なセッション終了メッセージを入力します。 失敗の結果に対して適用可能な場合と同じ手順を繰り返し、[保存] をクリックします。
8. ボットを選択してスクリプトを実行: これを選択してチャットボットを選択し、スクリプトを実行します。 次のドロップダウンからチャット ボットを選択します。 [ChatBot の成功] セクションで、[ブール条件] ドロップダウンからオプション (true の場合、false の



場合) を選択します。 [ブール条件] ドロップダウンの隣のテキストフィールドに、スクリプト関数名またはブール式を入力します。 そのコマンドに対応する セッション終了の結果とセッションメッセージを選択します。 同じ手順を繰り返して、ELSE 条件のコマンドをセットアップします。

9. 次の質問に進む: このオプションを選択すると、この SMS に対して受け取った回答に基づいて連絡先に次の質問を SMS として送信します。[質問の選択] ドロップダウンリストで、この質問の送信後に続く質問を選択します。
10. リセットして次の質問に移動: このオプションを選択すると、前の質問に対する以前の回答をリセットすることで、次の SMS 質問を SMS としてコンタクトに送信します。[質問の選択] ドロップダウンリストから、この質問の送信後に従うべき次の質問を選択します。
11. 値の指定: グローバル変数の値を指定するには、このオプションを選択します。[変数の選択] ドロップダウンリストから、値を指定するグローバル変数を選択します。隣のフィールドで、ビジネス フィールド、質問フィールド (この質問に対して受け取った回答)、JavaScript 関数、またはグローバル変数をドラッグ アンド ドロップして値として使用します。カスタム値を指定することもできます。グローバル変数に新しい値を指定することで、古い値はメモリから削除され、新しい値が使用されます。グローバル変数の値を指定した後、次のドロップダウンリストから次のオプションを選択します。
12. セッションの終了: このセッションを終了するには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、この質問が送信された後にセッションが停止します。[処理の選択] ドロップダウンリストで、業務またはテレフォニーの処理を選択します。感謝のメッセージとして「参加してくれてありがとう」などのセッションの終了メッセージを送信できます。これはオプションであり、受け取った応答が条件に一致する場合にのみ機能します。無効な応答を受信した場合は、同じ質問が SMS として再送信されます。
13. スクリプトの呼び出し: このオプションを選択して JavaScript 関数を呼び出します。隣のフィールドにスクリプト関数名を入力してこのアクションを完了します。このオプションを選択することにより、ウェブサービスの呼び出し、検証などのカスタムアクションを実行することができます。次のドロップダウンリストから、希望する次のオプションを選択してください。JavaScript 関数から値を返すことはできません。  
メモ警告: 整数、浮動小数点数、小数、文字列などのプリミティブ型はリセットできません。
14. [ **編集** ] をクリックしてフィールドを編集します。
15. [ **+ 追加** ] 別の AND または OR 条件を追加します。

## 事業分野

キャンペーンに関連するすべてのビジネスフィールドは、このセクションに入力されます。

左ペインから、ビジネス フィールドを値フィールドにドラッグ アンド ドロップして、条件のビジネス フィールドを保存します。[BFLD.BusinessFieldName] はビジネスフィールドの形式です。

## グローバル変数



グローバル変数に値を指定して、#dntr\_bifejf 双方向フォームで使用することができます。これらの変数の値は、このスクリプトを使用して送信される SMS メッセージに追加されます。

**メモ:**

これはオプションの機能です。

グローバル変数は大文字と小文字を区別します

キャンペーン マネージャー は組み込みのグローバル変数を提供します。 これらの変数には既定値がありません。 実行時にこれらに値を指定する必要があります。 これらのグローバル変数名を編集または削除することはできません。

- システム ID
- システムユーザ名
- システム名
- Sys\_DOB
- システム性別
- システム電話番号
- システムメール
- Sys\_AppointmentDate
- Sys\_AppointmentTime
- Sys\_LCMKey

グローバル変数を作成するには:

1. クリック **グローバル変数** をクリックします。
2. 次を入力します: **キー** を割り当て、 **値**。 たとえば、アカウント タイプがキーで、金が値である場合があります。
3. クリック **追加** をクリックしてグローバル変数をさらに追加します。
4. クリック **削除する** グローバル変数を削除します。

**メモ:** 自分で作成したグローバル変数のみ削除できます。 リストされている組み込みのグローバル変数を削除することはできません。

5. このセクションの右上にある [ **削除** ] をクリックして、すべてのグローバル変数を削除します。

## 質問フィールド

このフォーム用に作成されたすべての質問フィールドがここに入力されます。 質問ブロックには、質問フィールド（この質問に対して受け取った回答）をいくつでも追加できます。 テキストエリアまたは条件フィールドの任意の場所で、質問フィールドを使用できます。 左ペインから、質問フィールドをドラッグ アンド ドロップして、選択した条件に対するこの回答を設定または保存します。

### メモ:

- a. 文字列は通常、質問フィールドのデータ型として使用されます。 文字列以外のデータ型を使用する場合は、対応する JavaScript 解析関数（parseInt()、parseflow() など）を使用します。
- b. 質問フィールドの値では大文字と小文字が区別されます。

[質問] ペインの上にカーソルを合わせると、実行できる多くのオプションが表示されます。

1. [ コピー ] をクリックして質問をコピーします。
2. [ ] [貼り付け] をクリックして、クリップボードからコピーした質問を貼り付けます。
3. [ 破棄 ] をクリックして、クリップボードからコピーした質問を破棄します。
4. 質問を押したままドラッグすると、質問を別の位置に移動できます。たとえば、3 番目の質問から 5 番目の質問に移動します。
5. [ 削除 ] をクリックして質問を削除します。 [OK] をクリックして削除し、ダイアログボックスを閉じます。

### プレバリデータ

プリバリデータは、メッセージを顧客に送信する際にユーザが条件を作成できるようにする条件ビルダーです。

メモ: キャンペーンのテキストタイプページが静的な場合、プレバリデータを追加することはできません。 条件を作成します。

1. [ビジネスフィールド]、[グローバル変数]、[プール条件] のいずれかを選択します。
2. ドロップダウンから条件を選択します。
3. 値テキストボックスから値を選択します。
4. **追加** または **削除** をクリックして条件を追加または削除します。
5. すべての条件が満たされた場合、アプリケーションは顧客にメッセージ（双方向 SMS） / 質問（通話ガイド）を送信します。 同時に、これらの質問は Agent Desktop ページにも表示されます。
6. 条件が満たされない場合、メッセージ/質問は顧客に送信されません。
7. 事前検証セクションを完了した後、フォームの作成のプロセスを続行します。 フォームを作成するを参照してください。

### ライブラリ関数

キャンペーン マネージャー は、組み込みの JavaScript 関数のリストを提供します。 スクリプトブロックでカスタマイズした JavaScript を作成することもできます。

ライブラリ関数を左ペインから値フィールドにドラッグ アンド ドロップします。 ライブラリ関数の形式は次のとおりです。

*xml*. (関数名). たとえば、`xml.ToLower("GOLD")` のようになります。 次のフィールドでライブラリ関数を使





用します:

- 値の割り当て
- スクリプトの呼び出し

- ・ ブール条件
- ・ 値フィールド
- ・ テキストエリア

## レポート

次のレポートを利用できます。

- ・ キャンペーン レベル - 選択したキャンペーンで送受信されたメッセージの数を入力します。さらに、このレポートには、SMS コンテンツ によって送受信されたメッセージ数も入力されます。
- ・ キャンペーンセッションの詳細 - 成功、失敗、完了、進行中の SMS キャンペーンの詳細を、概要およびそれぞれの個別のレポートとして表示します。
- ・ 平均完了時間 - 通話コンタクトのセッション完了にかかった平均時間のほか、セッションの詳細も示します。
- ・ 通話ガイド - キャンペーン名と連絡先の数を表示します。

### キャンペーン レベル

キャンペーンレベルで次のレポートを表示することができます：

- ・ 最近の SMS 配信 - チャートと表ビュー
- ・ 時間ごとの送受信メッセージ
- ・ 連絡先が送受信したメッセージ
- ・ コンテンツが送受信したメッセージ

### レポートの表示

レポートを表示するには：

1. **スクリプトデザイナー** > **キャンペーン**に移動します。左ペインからキャンペーンを選択します。
2. 日付パネルから **開始日** と **終了日** を選択します。

**メモ：** デフォルトのレポート期間は、キャンペーン状況レポートで 1 週間、平均完了レポートで 1 日に設定されています。

3. ドロップダウンから [ **キャンペーン** ] [ **グループ** ] と [ ] **キャンペーン** を選択します。複数のキャンペーンを一度に選択するには、[ **すべて選択** ] をクリックします。[ **すべ**



てを選択] オプションは、平均応答時間レポートには適用されません。

4. レポートしたいフォームを選択します。これらのフォームは選択したキャンペーンに基づいて表示されます。
5. メッセージを送信した **連絡先番号** を入力します。

### 最近の SMS 配信数

このレポートには、キャンペーンについて送信されたメッセージの数が表示されます。

垂直軸は送信されたメッセージ数を含み、水平軸はメッセージが送信されたキャンペーンを含みます。チャートビューは最新の 25 キャンペーンのレポートのみを表示します。

### 時間ごとの送受信メッセージ

任意のキャンペーンをクリックすると、[時間ごとの送受信メッセージ] レポートが表示されます。レポートには次の情報が含まれます。

フィールド	説明
キャンペーン名	レポートが表示されるキャンペーンです。
日付 (Date)	メッセージがこのキャンペーンから送信された日付です。
時刻	この回線入力の間隔です。
Messages Sent	この時間内に送信されたメッセージの数。
Messages Received	この時間内に受信したメッセージの数。通話ガイドが使用された日時。

### すべての連絡先に対して送受信したメッセージ

このレポートには、選択したキャンペーンの各連絡先に送信されたメッセージ数および各連絡先から受け取った応答数の詳細が表示されます。

レポートには次の情報が含まれます。

フィールド	説明
キャンペーン名	レポートが表示されるキャンペーンです。
連絡先番号	メッセージがこのキャンペーンから送信された連絡先の番号です。
セッション開始日時	このコンタクトの SMS セッションの開始時刻です。
送信	この連絡先番号に送信されたメッセージの数です。



受信 (Received)	この連絡先番号から受信したメッセージの数。
---------------	-----------------------

Status (ステータス)	この連絡先番号の状況。以下のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>完了</li> <li>タイムアウト (Timed Out)</li> <li>失敗</li> <li>進行中</li> </ul>
----------------	---

### コンテンツが送受信したメッセージ

このレポートには、特定の連絡先に対するすべての質問のコンテンツが表示されます。レポートには次の情報が含まれます。

フィールド	説明
キャンペーン名	レポートが表示されるキャンペーンです。
フォーム名	メッセージが送信されたときに使用されたフォーム名。
連絡先番号	メッセージがこのキャンペーンから送信された連絡先の番号です。
メッセージ	連絡先に送信された SMS メッセージのコンテンツです。
日時	このメッセージがコンタクトに送信された日時です。

### 平均完了時間

このレポートは、少なくとも 1 つの SMS が送信されたコンタクトについて、フルセッションを完了するまでにかかった平均時間の情報を提供します。レポートには最新の 25 個のキャンペーンが表示されます。セッションあたりの平均時間が 6 時間を超えるセッションは考慮されていません。

レポートには次のパラメータが含まれます:

フィールド	説明
キャンペーン名	レポートが表示されるキャンペーンの名前です。
平均完了時間 (時間/分)	キャンペーンのコンタクトに少なくとも 1 つの SMS が送信されたセッションの平均完了時間 (時間単位) です。

### 平均応答時間

このレポートは、選択したフォームについて、質問への回答にかかった平均時間を表示します。

[ 平均応答時間 ] をクリックしてレポートのパラメータを完成させます。これは必須です。  
 [ 検索 ] をクリックして、チャートビューでレポートを表示します。

レポートには次のパラメータが含まれます:

フィールド	説明
キャンペーン名	レポートが表示されるキャンペーンの名前です。
名前から	メッセージの送信時に使用されたフォーム名。
質問のタイトル	このキャンペーンからメッセージが送信された連絡先の番号。
平均応答時間 (分: 秒)	顧客がこの質問に回答するまでに要した平均時間。

## 通話ガイド

通話ガイドレポートは、チャート および 表の両方で表示されます。両方のビューとも、エージェントが通話ガイドを使用した数を表示します。表またはチャートで [キャンペーン名] をクリックして、詳細レポートにドリルダウンします。

以下の手順を実行します。

1. リストから **キャンペーングループ** を選択します。
2. ドロップダウンから [ **通話ガイド** ] を選択します。
3. **フォーム名** を選択して、この双方向 SMS キャンペーンにマッピングします。

## 時間ごとの発信調査

時間別通話調査は、キャンペーンごとの通話ガイドの使用状況を時間ごとに示します。

このページには、レポート **回答済みのすべての連絡先** レポートが表示されます。レポートには次のパラメータが含まれます:

フィールド	説明
キャンペーン名	レポートが表示されるキャンペーンの名前です。
エージェント ID (Agent ID)	この通話ガイドを使用するエージェント。
LCMKey	連絡先への発信を識別するための一意の ID です。
連絡先番号	顧客に連絡した連絡先番号。
アクティビティ日時	通話ガイドが使用された日時です。
回答済みの質問の合計数	対話中に顧客が回答した質問の数。

## 設定

短縮番号と呼ばれる短縮コードは特別な電話番号であり、特定の/すべてのサービス プロバイダーの携帯電話から SMS を受信するために使用できる完全な電話番号より大幅に短いものです。ショートコードは、通常の電話番号よりも読みやすく、覚えやすいように設計されています。

双方向 SMS 機能では、1 つをプライマリ ショート コードとして使用し、もう 1 つをセカンダリ ショート コードとして使用する 2 つのショート コードを構成できます。

**設定** 機能を使用して、連絡先に送信するメッセージと、このショートコードで受信する応答のショートコードを構成することができます。

1. **設定** に移動して次の情報を入力します:
2. 表示名を入力してください。
3. ショートコードを入力してください。 ショートコードには、英数字とハイフンのみ使用できます。これは、送信者アドレス名として、SMS メッセージを受信する顧客に表示されます。

## 制限

管理者が二方向の SMS モジュールコンポーネントを設定する際に遭遇する特定の制限があります。

## 事業分野

名前に空白が含まれて作成されたビジネスパラメータは、双方向 SMS モジュールでの選択に対して表示されません。 フォームにマッピングしたビジネス フィールドがビジネス パラメータで変更または削除された場合、変更は双方向 SMS モジュールに反映されません。しかし、ビジネスフィールドが修正されたフォームを開いて保存すると、ビジネスフィールドが修正された変更を確認するダイアログボックスが表示されます。変更したビジネス フィールドは、[ビジネス フィールド] ペインの左側のペインに入力されます。フォームセクションのビジネスフィールドに必要な変更を行います。

## フォーム

キャンペーンが実行されているアクティブなフォームを変更することができます。しかし、フォームに加えられた変更は、進行中のコンタクトには適用されません。変更された変更は、特定のキャンペーンの新しいコンタクトに適用されます。しかし、サービスが再起動された場合、変更された変更は進行中の連絡先に適用されます。





## 条件

非アクティブ（灰色）のフォーム要素は適用されません。

## 関数

JavaScript 関数を定義する場合、形式は `txml.` で始まり、セミコロン (;) で終わる必要があります。

### 構文

```
txml. FunctionName = 関数 (A,B)
{
//ここに通話コードを入力してくださ
い。Return A+B;
};
```

質問のテキストエリアまたは [セッションの終了] メッセージフィールドで関数を呼び出しているとき、次の形式が適用されます:

### 構文

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD.BusinessFieldName, QFLD.QuestionFieldName)]
```

ビジネス フィールドと質問フィールドの先頭に必ず BFLD および QFLD を付ける必要があります。条件フィールドで関数を呼び出す場合、以下の形式が適用されます。

### 構文

```
txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD.BusinessFieldName, QFLD.QuestionFieldName)
```

### または

```
txml.func-name([GlobalVariableName], [BFLD.BusinessFieldName], [QFLD.QuestionFieldName])
```

### または

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD.BusinessFieldName, QFLD.QuestionFieldName)]
```

ビジネスフィールドと質問フィールドのプレフィックスとして BFLD および QFLD を付ける必要があります。ハードコードされた値を渡す場合は、一重引用符で囲みます (たとえば、value)。

### メモ:

文字列は通常、質問フィールドのデータ型として使用されます。文字列以外のデータ型を使用する場合は、`parseInt(QFLD.QuestionFieldName)`、`parseflow(QFLD.QuestionFieldName)` など、対応する JavaScript 解析関数を使用します。

jQuery および最新の JavaScript フレームワークはサポートされていません。



## ウェブサービス

データベース操作のためにウェブサービスを呼び出すには、フォームを作成するときに、スクリプトで次のコードスニペットを使用します。

**メモ:** データベースから値を取得するには、REST API ウェブサービスまたはウェブ API メソッドを公開してください。 ASMX ウェブサービスはサポートされていません。

次の例では、入力された電話番号に基づいて評価を返す `GetRating()` というメソッドについて説明します。

### 例 1

JavaScript を使用して REST API ウェブ サービス呼び出しを公開します。

```
txml.GetRating = 関数 (電話)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/Con-tactService.svc/GetRating/' + phone; Return (new WebClient()).DownloadString(url);
};
```

### 例 2

JavaScript コードを使用して URL を取得する:

```
txml.getUrl = 関数 (電話)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactSer-vice.svc/GetRating/' + 電話;リターン URL;
};
```

状態フィールドのコードを使用します。

```
(new WebClient()).DownloadString(txml.getUrl( QFLD.phone )
```

### 例 3

状態フィールドのコードを使用します。

```
(new WebClient()) .DownloadString(' http://localhost/TestRestSer-vice/ContactSer- vice.svc/GetRating/' + 電話)
```

以下は、上記のメソッドのサンプル REST API コード (.NET) です。

```
[サービス契約]
パブリック インターフェイス IContact
{
[業務契約]
[WebGet(UriTemplate = "GetRating/{phonenumber}",
RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)] int Ge
tRating(string PhoneNumber);
}
パブリック クラス ContactService: IContact
{
Public int GetRating(string PhoneNumber)
{
Return ContactDataAccess.GetRating(PhoneNumber);
}
}
```

## 通話ガイド

通話ガイドは、エージェントが事前に定義した質問を使用して、通話が接続されたときにコンタクトに提示する機能です。 回答に基づいて、エージェントは次の質問に進むか、前の質問の続きの補足質問をすることができます。 エージェントが使用する一連の質問、回答、および補足質問を設定することができます。

## キャンペーン

[**キャンペーン**] に移動し、表示されたキャンペーングループから利用可能なキャンペーンを選択し、質問フォームを添付または置換し、2 方向の SMS キャンペーンを実行するためのパラメータを設定します。

利用可能なすべてのキャンペーングループが画面の左側に表示されます。 任意の **キャンペーングループ** をクリックして、このグループに関連するすべてのキャンペーンを表示します。 [検索] ボックスを使用して、キャンペーンを検索することもできます。

**コールガイドレポート** は、 **チャート** および **表の両方としてレンダリングされます** にアクセスしてください。 両方のビューとも、エージェントが通話ガイドを使用した数を表示します。

さらに詳細なレポートにドリルダウンするには、表ビューで **キャンペーン名** 、またはチャートビュー中のキャンペーンのチャートをクリックします。 両方のビューが詳細レポートを表示します。

以下の手順を実行します。

1. リストから **キャンペーングループ** を選択します。
2. ドロップダウンから [ **通話ガイド** ] を選択します。
3. **フォーム名** を選択して、この双方向 SMS キャンペーンにマッピングしてください。

## フォーム

管理者は一連の定義済みの質問やメッセージを作成し、フォームに添付することができます。各質問やメッセージは SMS として連絡先に送信されます。顧客から提供された応答 SMS に基づいて、次のアクションが実行されます。フォーム機能を使用して、質問を作成し、質問に条件を書き込み、顧客の回答に基づいて質問を別の質問にリンクします。JavaScript 関数を作成するか、組み込みの JavaScript 関数を使用できます。

以下の手順を実行します。

1. リストから **キャンペーン** を選択します。
2. [ **フォーム** ] タブに移動してフォームを作成します。次のフォームの構成要素が構成に使用できます。
  - a. グローバル変数
  - b. スクリプトブロック
  - c. プレバリデータ
  - d. テキスト
  - e. オプションの選択
3. ビジネスフィールド、グローバル変数、質問フィールド、ライブラリ関数を

設定します。詳細については、通話ガイドの [フォーム](#) を参照してください。

## 質問の順序付け

コールガイドの設定は、エージェントが顧客からの電話に適切で体系的な方法で対応するのに役立ちます。ウェルカムメッセージから始まり、詳細を聞き、送別のメッセージでサインオフするなど、これらはすべて、質問を適切に順序付けることで達成できます。詳細は、[質問 順番を参照してください](#)。

## フォームをコピーする

このキャンペーングループ内の他のキャンペーンにこのフォームをコピーするには、[ **コピー** ] をクリックします。フォームを他のキャンペーンにコピーするとき、キャンペーンで作成されたビジネスフィールドがフォームで設定したビジネスフィールドと同期していることを確認してください。



注意: キャンペーングループ間でフォームをコピーすることはできません。

1. このフォームのコピー先となるキャンペーンを [キャンペーンの選択] ドロップダウンから選択します。 [フォーム名] フィールドに固有の名前を入力します。 [作成] をクリックしてフォームを作成します。
2. フォームを削除するには、[削除] をクリックします。 確認のポップアップで [OK] をクリックします。
3. ドロップダウンから [新規フォーム] を選択して新しいフォームを作成するか、目的のフォームを選択して既存のフォームを編集します。

## ライブラリ関数

キャンペーン マネージャー は、組み込みの JavaScript 関数のリストを提供します。 スクリプトブロックでカスタマイズした JavaScript を作成することもできます。

ライブラリ関数を左ペインから値フィールドにドラッグ アンド ドロップします。 ライブラリ関数の形式は次のとおりです。

*txml*. (関数名). たとえば、*txml.ToLower("GOLD")* のよ

うになります。 次のフィールドでライブラリ関数を使

用します:

- 値の割り当て
- スクリプトの呼び出し
- ブール条件
- 値フィールド
- テキストエリア

## フォーム

### グローバル変数

値をグローバル変数に割り当てて、双方向の SMS フォームで使用することができます。 これらの変数の値は、このスクリプトを使用して送信される SMS メッセージに追加されます。

#### メモ:

これはオプションの機能です。

グローバル変数は大文字と小文字を区別します

キャンペーン マネージャー は組み込みのグローバル変数を提供します。 これらの変数には既定値がありません。 実行時にこれらに値を指定する必要があります。 これらのグローバル変数名



を編集または削除することはできません。

- システム ID
- システムユーザ名
- システム名
- Sys\_DOB



- ・ システム性別
- ・ システム電話番号
- ・ システムメール
- ・ Sys\_AppointmentDate
- ・ Sys\_AppointmentTime
- ・ Sys\_LCMKey

グローバル変数を作成するには:

1. 左ペインから **グローバル変数** をクリックします。
2. **キー** を入力し、**値** を割り当てます。たとえば、アカウント タイプがキーで、金が値である場合があります。
3. グローバル変数を追加するには、[ **追加** ] をクリックします。
4. [ **削除** ] をクリックしてグローバル変数を削除します。

**メモ:** 自分で作成したグローバル変数のみ削除できます。 リストされている組み込みのグローバル変数を削除することはできません。

5. このセクションの右上にある **削除** をクリックして、すべてのグローバル変数を削除します。

## スクリプトブロック

計算を実行したり、REST API ウェブサービスを呼び出したりするために、JavaScript 関数を作成または使用することができます。 条件フィールドでは任意のスクリプト機能を使用したり、値を割り当てたり、スクリプトフィールドを呼び出したりすることができます。 スクリプトでグローバル変数を読み取ることができますが、非プリミティブ型でない限り値をリセットすることはできません。

### メモ:

- a. スクリプト変数名およびスクリプト内のグローバル変数名は一意である必要があります。
- b. このスクリプトブロックでは、ActiveX コンポーネントおよび A

jax 呼び出しはサポートされていません。 以下の手順を実行します。

1. 左ペインにある **スクリプトブロック** をドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. 新しいスクリプトの場合はスクリプトコードテキストを入力するか、既存のスクリプトからコピーして貼り付けます。
3. [ **削除** ] をクリックしてスクリプトを消去します。



「ありがとうございます」というテキストメッセージ

フロー全体が完了したら、エージェントは感謝の言葉やプロモーションのメッセージなど、任意のメッセージを添えてサインオフできます。ビジネスフィールドにタグを付けることも可能です（例えば、名や姓）。

## 事業分野

キャンペーンに関連するすべてのビジネスフィールドは、このセクションに入力されます。左ペインから、ビジネス フィールドを値フィールドにドラッグ アンド ドロップして、条件のビジネス フィールドを保存します。[BFLD.BusinessFieldName] はビジネスフィールドの形式です。

## 質問フィールド

このフォーム用に作成されたすべての質問フィールドがここに入力されます。質問ブロックには、質問フィールド（この質問に対して受け取った回答）をいくつでも追加できます。テキストエリアまたは条件フィールドの任意の場所で、質問フィールドを使用できます。左ペインから、質問フィールドをドラッグ アンド ドロップして、選択した条件に対するこの回答を設定または保存します。

注：

- a. 文字列は通常、質問フィールドのデータ型として使用されます。文字列以外のデータ型を使用する場合は、対応する JavaScript 解析関数（parseInt()、parseflow() など）を使用します。
- b. 質問フィールドの値では大文字と小文字が区別されます。

[質問] ペインの上にカーソルを合わせると、実行できる多くのオプションが表示されます。

1. [ コピー ] をクリックして質問をコピーします。
2. [ ] [貼り付け] をクリックして、クリップボードからコピーした質問を貼り付けます。
3. [破棄] をクリックして、クリップボードからコピーした質問を破棄します。
4. 質問を押したままドラッグすると、質問を別の位置に移動できます。たとえば、3 番目の質問から 5 番目の質問に移動します。
5. [ 削除 ] をクリックして質問を削除します。[OK] をクリックして削除し、ダイアログボックスを閉じます。

## 複数選択

複数の回答を持つ質問を設定することもできます。顧客が選択するのと同じように、エージェントが自分のデスクトップから選択した回答を一覧表示することができます。例えば、このキャンペーンでは、顧客が所有している家、車、二輪車などの資産に関する質問を設定します。エージェントは、顧客が所有する複数の資産を選択できます。

## チェックボックス

使用 **チェックボックス a [はい]** または **いいえ** の質問ができます。顧客に入力してください。チェックボックスが選択され **[はい]**、選択しなかった場合は **[いいえ]** を設定することができます。



1. チェックボックス をドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. フォームの作成のプロセスを続行します。

## リストから選択する

[ リストから選択 ] を使用して、リストになっている質問に対しても回答できます。顧客は提供されたオプションから回答を選択します。提供された回答がリストにない場合、エージェントはリストに動的に追加できます。

1. [ リストから選択 ] 画面を左ペインにドラッグアンドドロップします。
2. フォームの作成のプロセスを続行します。

## 質問の順序付け

コールガイドの設定は、エージェントが顧客からの電話に適切で体系的な方法で対応するのに役立ちます。ウェルカムメッセージから始まり、詳細を聞き、送別のメッセージでサインオフするなど、これらはすべて、質問を適切に順序付けることで達成できます。

質問を展開して [ 順序付け ] セクションを開きます。また、顧客から取得した一部の情報を検証することもできます。

たとえば、アカウントが有効な場合にアカウント番号を検証でき、コールガイドは次の質問のために構成する必要があります。

コールガイドは、エージェントに無効な顧客番号を通知し、コールをドロップするようにヒントを与える必要があります。表示されている条件を使用して、顧客から提供された情報を検証することができます。

これらの条件を使用して、ユーザは数値と文字列の両方のデータ型を検証できます。以下の条件が利用できます。

- ・ 次の値と完全に等しい
- ・ 次の値より大きい:
- ・ 以上
- ・ [より小さい]
- ・ 以下
- ・ 次と等しくない
- ・ 次の値で始まっています:
- ・ 次の日時が一致:
- ・ 次を含む:

**メモ:** で始まる、で終わる、そして を含むワイルドカード機能を実行する場合、% 記号を文字列の前後に付けます。たとえば、%searchvalue% のように入力します。

検証後、顧客の応答に応じて異なる順序を設定できます。質問の順序を設定するには、以



下のオプションがあります。

- 次の質問に進む: このオプションを選択して次の質問に進みます。 [質問の選択] ドロップダウンで、次の質問を選択します。
- リセットして次の質問に進む: 前の質問に対する以前の回答をリセットすることで、顧客に次の質問をするにはこのオプションを選択します。 [質問の選択] ドロップダウンリストから、この質問の送信後に従うべき次の質問を選択します。
- 値の指定: グローバル変数に値を指定するには、このオプションを選択します。 [変数の選択] ドロップダウンリストから、値を指定するグローバル変数を選択します。 隣のフィールドで、ビジネス フィールド、質問フィールド (この質問に対して受け取った回答)、JavaScript 関数、またはグローバル変数をドラッグ アンド ドロップして値として使用します。 カスタム値を指定することもできます。 グローバル変数に新しい値を指定することで、古い値はメモリから削除され、新しい値が使用されます。 グローバル変数の値を指定した後、次のドロップダウンから次のオプションを選択します。
- セッションの終了: このセッションを終了するには、このオプションを選択します。 このオプションを選択すると、この質問が送信された後にセッションが停止します。 [処理の選択] ドロップダウンで、業務またはテレフォニーの処理を選択します。 エージェントに参加いただきありがとうございますなどのセッション終了メッセージを、顧客に読み上げさせることができます。
- スクリプトの呼び出し: このオプションを選択して JavaScript 関数を呼び出します。 隣のフィールドにスクリプト関数名を入力してこのアクションを完了します。 このオプションを選択することにより、ウェブサービスの呼び出し、検証などのカスタムアクションを実行することができます。 次のドロップダウンリストから、希望する次のオプションを選択してください。 JavaScript 関数から値を返すことはできません。
- クリック **保存** このフォームを保存します。

メモ: 質問や条件フィールドのアドレスを指定しなくても、フォームを保存することができます。 フォームの名前と説明を入力してフォームを保存します。 後で既存のフォームを開いて質問を作成し、条件を追加することができます。

## アラート (Alerts)

アラートは、キャンペーンおよびシステムレベルのイベントの通知として機能します。 システムレベルのアラートは、さまざまなコンポーネントの監視を通じて生成されます。 コンソールにコンポーネントレベルの例外アラートを表示するだけでなく、アプリケーションは設定された受信者にメールを送信します。 これらのアラートは、アプリケーションのトラブルシューティングで重要な役割を果たします。 このセクションでは、アラートの概要と、この機能の効果を最大化するためのさまざまな設定について説明します。

Simple Network Management Protocol (SNMP) を使用して、例外は構成された Receiver IP アドレ



スまたはポートに記録されます。 ユーザへの警告には様々なオプションが利用できます。



## システム通知

[システム] セクションには、さまざまなコンポーネントを監視し、例外を通知として送信するために必要なすべての設定が含まれています。

## キャンペーンモニタ

キャンペーンアラートは、選択したキャンペーンの連絡先関連の統計に関する通知を管理者に送信するために特別に設計されています。

## キャンペーン予測

キャンペーン予測は、今後 3 時間にダイヤルアウトまたはブロックされるコンタクトの予測を表示する機能です。[キャンペーン予測] ページには 2 つのタブがあります。コンタクト配信予測とコンタクト除外予測です。

## システム通知

キャンペーン マネージャー には、SNMP (シンプル ネットワーク管理プロトコル) を使用して、設定されたコア コンポーネントから SNMP トラップを送信する機能があります。設定したイベントが発生すると、各コンポーネントはリストのサードパーティ監視アプリにアラートを送信します。警告にはイベントコードと説明が含まれます。この情報を受信するために、最大 3 つのサードパーティ監視アプリを設定できます。キャンペーン マネージャー には、許可されている 3 つの監視アプリの第 3 の監視アプリとしても機能する、組み込みの SNMP レシーバーがあります。このアプリをサードパーティの監視アプリの 1 つとして使用すると、キャンペーン マネージャー ホームページ上でイベントが通知されるという利点があります。

エージェントが警告状態を検出すると、次のことを実行できます。

- ・ 状態の時間、タイプ、および重大度に関する情報をログに記録します
- ・ 通知メッセージを生成し、指定された IP 主催者に送信します。SNMP 通

知は次のいずれかとして送信されます。

- ・ トラップ - SNMP マネージャからの受信確認を必要としない信頼性の低いメッセージです。
- ・ 通知 - 信頼できるメッセージです。このメッセージは、SNMP マネージャーが応答するまでメモリに保存されます。通知はトラップよりも多くのシステムリソースを使用します。

システムで SNMP 通知を使用するには、受信者を指定する必要があります。これらの受信者は、Net work Registrar 通知の送信先を示します。デフォルトでは、すべての通知が有効になっていますが、Cisco Webex Contact Center キャンペーン マネージ



受信者は定義されていません。 受信者を定義するまで、通知は送信されません。

## 通知

通知セクションには、警告イベントの数が表示されます。[すべて非表示] アイコンを使用すると、すべての通知を一度に非表示にできます。[検索] ボックスを使用して、検索文字列に基づいて、[キャンペーン名] および [警告イベント] 列に結果を入力します。また、各通知に対して [閉じる] アイコンをクリックすることで、個々の通知を閉じることもできます。

移動先 **警告** > **システム** > **移動する** を押して通知を表示します。

## 設定

[ **設定** タブをクリックして、すべてのコンポーネントと、監視する各コンポーネントの下の特定のイベントをコントロールします。

1. 任意のコンポーネントを展開すると、リストされている **アラートイベントコード** と **アラートイベント** が表示されます。
2. コンポーネントのイベントを監視するには、**コンポーネント有効化** スイッチを **オン** にします。このスイッチが **ON** の場合にのみ、アプリケーションはコンポーネント内の選択されたイベントについてログの監視を開始し、通知を送信します。
3. 特定のイベントを監視してアラートを受信するには、特定のイベントの **有効化** スイッチ **ON** を有効にします。
4. 監視する必要があるすべてのコンポーネントに対してこの練習を完了していることを確認してください。

コンポーネント	code	警告コード:
LCMFeedEngine	2	2. 10000
LCMContactRescheduler	3	3. 10000
LCMGenericService	4	4. 10000
LCMcritpEngine	5	5. 10000
LCMReportingService	6	6. 10000
LCMLicenseManager	7	7. 10000
LCM 連絡先アップローダー	8	8. 10000
LCMScriptDesigner	9	9. 10000
LCM ウェブサービス	10	10. 10000
LCMGlobalUploader	12	12. 10000
LCMComplianceUp ローダー	13	13. 10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14. 10000
LCMTenantService	15	15. 10000
LCmitR エンジン	16	16. 10000



LCMReportsByMail	18	18.10000
------------------	----	----------

LCMAlerter	19	19. 10000
CRMConnector	20	20. 10000
ダイヤラ	21	21. 10000
LCMCampaignECT	25	25. 10000
LCME メールエンジン	26	26. 10000

## メール設定

SNMP 受信者によってリストされたアラートは、選択した受信者にメールで送信できます。これは、受信者が特定のイベントをトラブルシューティングするのに役立ちます。

通知をメールで送信するには:

1. **アラート > システム > 通知 > メール設定。**
2. [ **メール通知** ] スイッチを有効にして、メールで通知を送信します。  
**メモ** : SNMPReceiver サービスの再起動が必要になるのは、このスイッチがオフまたはオンになった場合だけです。下記のステップ 2 4 で説明されているフィールドで何らかの変更が行われた場合、再起動は必要ありません。
3. **イベントの重複を抑制 (分単位)** フィールドに値を入力します。これは、構成された期間内の同じイベントの重複するアラート通知を抑制するために使用されます。  
 たとえば、[重複するイベントを抑制 (分)] が 15 分に設定されているとします。午前 11 時 30 分に記録されたコンポーネント 1 の例外 1 があり、午前 11 時 45 分より前に発生した場合、この例外は再度記録されません。
4. 受信者の **メール** アドレスを入力してください。複数のメールアドレスはカンマで区切ります。これは必須フィールドです。  
**注意** : 送信者のメールアドレスは [警告] セクションから選択され、メールメッセージの [差出人] フィールドに入力されます。
5. **メールの件名**を入力します。これは、例外のために送信されるメール警告の件名行を形成します。これは必須フィールドです。
6. [ **保存** ] をクリックします。

## アプリの監視

SNMP 受信者サービスは、すべてのコンポーネントを監視し、例外データを受信します。メール設定に基づき、このデータはメール経由で送信されます。監視アプリを設定して SNMP 受信者サービスを有効にします。

1. [ **アラート > システム > 通知 </>** ] に移動します a115>> **アプリ** を監視しています。



2. アプリ名、IP アドレス、ポートを入力します。

**注意** : SNMP Receiver サービス設定ファイルには、SNMPTrapMgrIP および SNMPTrapMgrPort の 2 つのプロパティが含まれています。 監視アプリで言及されている IP および ポート は、ここで構成された値と一致する必要があります。

3. [ ] をクリックします。
4. キャンペーン マネージャー を監視している他のアプリがある場合、必要に応じてアプリ 2 とアプリ 3 で詳細を設定できます。

### 警告メッセージの詳細

構成されたサードパーティアプリがアプリケーションを監視している場合、SNMP アラートがオブジェクト ID (OID) 形式でそれらのアプリに送信されます: **1. 3. 6. 1. 4. 1. 52914. 8. 200020**

番号 (Number)	ラベル	詳細
1	ISO	この標準を確立したグループです。 この場合は ISO です。
3	ORG	これは組織です。
6	国防総省	これは、インターネットの最初の形を確立した組織である米国国防総省を示します。
1	インターネット	これは通信モードで、最も一般的なのはインターネットです。
4	プライベート	これは、デバイス メーカーの組織の性質です。 この場合、それはプライベート エンティティです。
1	エンタープライズ	非公開エンティティの分類。 この場合、それは民間企業として分類されます。
52914	エンタープライズ番号	製品のエンタープライズ番号です。
8	コンポーネント ID	監視対象製品のコンポーネント ID です。 この場合、3 つのコンポーネントがあります。 フィードエンジン (ID 2)、連絡先再スケジューラ (ID 3)、連絡先アップローダ (ID 8)。
200020	イベント ID	これはコンポーネント内のイベント ID です。 すべてのイベントで、最後の桁の 0 は失敗を示します。 1 は成功を示します。

### フィールド

フィールド	説明
-------	----



コンポーネント名	コンポーネントの名前です。
----------	---------------



警告イベントコード	警告イベントコードを表示します。
警告イベント	警告イベント名を表示します。
発生しました	イベントが発生した日時を表示します。
閉じる	通知を閉じることができます。
重複イベントを抑制する	これは、構成された期間内の同じイベントの重複するアラート通知を抑制するために使用されます。
電子メールの件名	メールの内容を説明します。
受信者のメール	受信者のメールアドレス。

## キャンペーンモニタ

キャンペーンアラートは、選択したキャンペーンのコンタクト関連の統計について管理者にアラートを送信するように設計されています。これにより、管理者は修正アクションを行い、アプリケーションを正常な状態で実行し続けることができます。例外アラートを受信するために、[設定]、[メール設定]、[監視アプリ] セクションが完了していることを確認します。構成が完了していない場合、連絡先に関連する番号のみが入力されます。

キャンペーンモニタの結果が必要なタイムゾーンを選択することができます。[タイムゾーン] ドロップダウンリストが表示されている場合は、そこからタイムゾーンを選択します。アプリケーションはユーザが選択したタイムゾーンに基づいて日時を変換し、キャンペーンモニタの結果をレンダリングします。これはオプションの構成です。[キャンペーンモニタ] の結果を得るには、サービスの `web.config` ファイルで、プロパティ `IsTimeZoneRequiredForFilter` を `true` に設定する必要があります。表示されます。

たとえば、ユーザがタイムゾーンとして GMT を選択し、サーバが IST タイムゾーンにある場合、レポートには午前 0530 からのデータが表示されます。これは GMT の 00.00 に相当するためです。

1. [ アラート ] > [ キャンペーン ] に移動します。
2. [ キャンペーン ] と [ タイムゾーン ] を選択します。
3. レコードの表示 をクリックして監視結果を確認します。
4. Excel ワークブックにデータをダウンロードするには、エクスポート をクリックします。
5. アラートを公開する特定の時間 スロット を選択します。最初の列には常に現在のタイムスロットが表示され、右にスクロールして前のタイムスロットに移動できます。15 分または 30 分スロット、および 1 時間または 2 時間スロットの例外を確認できます。
6. 必要に応じて、を使用して検索オプションを使用し、特定のキャンペーン記録を見つけます。
7. 例外を含むデータは赤の背景でハイライトされます。さらに、アプリケーション ヘッダーの通知アイコンが例外の数を表示します。[キャンペーン名] 列では、アラートを持つキャ



ンペーンを識別し、キャンペーン名の前に警告を付けます。

8. グリッドの任意のセルに表示されている番号をクリックすると、例外リストのポップアップが表示されます。上位 50 件の例外のみが一覧表示されます。 [ **すべてのレコードを表示** ] ボタンをクリックしてリスト全体を表示します。

## フィールド

フィールド	説明
キャンペーン名	キャンペーンの名前
アップロード済み	アップロードされた連絡先の数
配信済み	配信されたコンタクト数
処理済み	処理済みコンタクト数

## キャンペーン予測

キャンペーン予測は、アプリケーションが今後 3 時間以内にダイヤルアウトまたはブロックできるコンタクトの予測を表示する機能です。 [キャンペーン予測] ページには、コンタクト配信予測とコンタクト除外予測の 2 つのタブが表示されます。

### コンタクト配信予測

[コンタクト配信予測] は、最後のアクセス日時または更新日時から数えて、今後 3 時間以内にダイヤルアウトできる連絡先の予測数を表示します。 この予測では、データが 15 分間隔に分割されて表示されます。

1. 移動先 **警告** > **キャンペーン予測** > **コンタクト配信予測**。
2. [ **タイムゾーン** 配信予測データを取得します。 アプリケーションは、ユーザが選択したタイムゾーンに基づいて日時を変換し、コンタクト配信予測データを描画します。 これはオプションの構成です。 タイムゾーン別のコンタクト配信予測を取得するには、サービスの web.config ファイルで [IsTimeZoneRequiredForFilter] プロパティを true に設定する必要があります。  
  
たとえば、ユーザがタイムゾーンとして GMT を選択し、サーバが IST タイムゾーンにある場合、レポートには午前 0530 からのデータが表示されます。これは GMT の 00.00 に相当するためです。
3. **コンタクト配信予測** は、リストされている各キャンペーンの [最新] 列に、配信可能な最新のコンタクトを表示します。 15 分間隔の時間で示される列の下には、設定された連絡先選択戦略 (CSS) に従って配信がスケジュールされている連絡先の数が表示されます。
4. それぞれを展開する **キャンペーン** を使用して、各時間間隔で配信されたコンタクトの CSS に関する内訳を確認します。 複数の条件を満たす場合でも、連絡先は最初の条件に対して 1 回だけカウントされます。



たとえば、条件 1 と条件 2 の 2 つの条件を満たすコンタクトを 1 人アップロードするとします。このコンタクトが両方の条件を満たす場合、配信予測はこのコンタクトを最初の条件だけでカウントします。この連絡先が 2 番目の条件も満たしている場合でも、2 番目の条件に対するカウントは 0 として表示されます。

## コンタクト除外予測

**コンタクト除外予測** は、最後のアクセス日時または更新日時から数えて、今後 3 時間以内にダイヤルアウトから除外される可能性がある連絡先の数の要約予測を表示します。

1. 移動先 **警告** > **キャンペーン予測** > **コンタクト除外予測**。
2. [ **タイムゾーン** 連絡先除外予測データが必要です。アプリケーションはユーザが選択したタイムゾーンに基づいて日時を変換し、連絡先除外予測データを描画します。これはオプションの構成です。タイムゾーンごとのコンタクト除外予測の結果を取得するには、サービスの web.config ファイルでプロパティ IsTimeZoneRequiredForFilter を true に設定する必要があります。

たとえば、ユーザがタイムゾーンとして GMT を選択し、サーバが IST タイムゾーンにある場合、レポートには午前 0530 からのデータが表示されます。これは GMT の 00.00 に相当するためです。

3. [ **キャンペーン** をクリックしてキャンペーン固有のデータを表示します。
4. **クリック エクスポート** をクリックしてコンタクト除外予測レポートをダウンロードします。

## フィールド

フィールド	説明
キャンペーン名	キャンペーンの名前。
合計コンタクト数 (Total Contacts)	その日の開始時に開いているコンタクトの合計数。これらのコンタクトには新規のコンタクトと再スケジュールされたコンタクトが含まれます。これらの番号は、新しい連絡先がアップロードされると増加します。また、コンタクトがダイヤルアウト/再スケジュール/ステータスがオープンから変更されたときに、減少しません。構成された予測時間は、この数値とは関係がありません。

連絡先を開く	<p>対応するキャンペーンの全体のダイヤルアウト可能なコンタクト。これらのコンタクトには新規のコンタクトと再スケジュールされたコンタクトが含まれます。この列は以下に分割されます。</p> <p><b>合計</b> - キャンペーンで開いているコンタクトの合計数を表示します。番号は動的に変更されます - 連絡先がアップロード/再スケジュールされると増加し、ダイヤルアウトすると減少します / が閉じているか、状況が開いている状態から変更されました。</p> <p><b>本日アップロード済み</b> - キャンペーンの当日にアップロードされたオープンなコンタクトの数を表示します。</p>
--------	--

<p>利用可能な連絡先</p>	<p>ダイヤルアウトできるオープンな連絡先の数 または 今後 3 時間までです。</p> <p>メモ：列ヘッダーには、サービス コンポーネントの web.config プロパティ Exclusion 予測 InHours で構成された継続時間が含まれます。ここで設定された時間が 2 時間の場合、ヘッダーには [今後 2 時間対応可能なコンタクト] と表示されます。</p> <p><b>合計</b> - 当日中にダイヤルする、キャンペーンのオープンコンタクトの合計数を表示します。</p> <p><b>本日アップロード済み</b> - 当日中にアップロードされ、キャンペーンの同日にダイヤル アウトするオープンなコンタクトの数を表示します。</p>
<p>連絡先がブロックされました</p>	<p>ブロック中の連絡先を一覧表示します。</p>
<p>州法</p>	<p>州法によりブロックされている、キャンペーンの連絡先の数を表示します。</p>
<p>発信不可</p>	<p>DNC（発信不可）によってブロックされているキャンペーンの連絡先の数を表示します。</p>
<p>国内通話不可</p>	<p>NDNC（全国発信不可）によってブロックされているキャンペーンの連絡先の数を表示します。</p>
<p>配信された連絡先</p>	<p>配信されたコンタクト総数の一覧表示</p>
<p>連絡先選択戦略（CSS）</p>	<p>CSS 条件によってブロックされている、キャンペーンの連絡先の数を表示します。</p>
<p>フレッシュ</p>	<p>当日ダイヤルアウトを待機している、キャンペーンの新しいコンタクトの数を表示します。</p>
<p>スケジュール</p>	<p>キャンペーンのために再スケジュールされ、当日にダイヤルアウトを待機しているコンタクトの数を表示します。</p>
<p>推定完了時間</p>	<p>これは、キャンペーン中のダイヤル可能なすべての連絡先がダイヤルアウトする推定完了時間です。これは、処理された合計レコード数および処理された合計時間の過去の履歴と今日のデータに基づいて計算されます。</p> <p>注：</p> <p>などと完了率は、共有リスト キャンペーンには適用されません。</p> <p>予測時間を超えるリストを持つキャンペーンは、実行状態の場合、または予測時間内に実行状態になることが期待される場合にのみ、除外レポートに表示されます。</p>



完了率	キャンペーンでダイヤルアウトされた連絡先の割合（アップロードされたキャンペーン別の連絡先の合計数から）。式は（完了した連絡先 * 100） / 連絡先の合計数です。
-----	--

連絡先の合計数は、次の式を使用して計算されます。

連絡先合計 = カウント(オープン) + カウント(クローズ) + カウント(その他)

## ツール

[ツール] メニューには、通話録音モジュールと、消去とアーカイブモジュールが含まれています。通話録音を使用すると、ユーザは接続された各通話の録音を検索してアクセスできます。詳細については、[ここをクリック](#)。

消去とアーカイブ ユーティリティは、ユーザがテナント データベースを自動的に消去するのに役立ちます。このツールを使えば、このようなアクティビティに関連する退屈な手作業が不要になります。時間の経過とともに、アプリケーションの使用量が増加するにつれて、データベースのサイズは指数関数的に増加します。詳細については、[ここをクリック](#)。

## 消去とアーカイブ

ページとアーカイブユーティリティは、ユーザがデータベースからデータファイルを自動的に削除するのに役立ちます。このツールを使用することで、このようなアクティビティに含まれる退屈な手作業を避けることができます。データベースを消去すると、指定したデータがデータベースから削除されます。データが削除されると復元できなくなります。

アプリケーションの使用量が増加すると、データベースのサイズも指数関数的に増加します。このデータサイズを抑えてパフォーマンスの問題を回避するには、堅牢なデータ保持計画を立てることが不可欠です。消去とアーカイブユーティリティは、データ保持計画の目標達成を支援する消去ツールです。消去とアーカイブユーティリティを使用すると、データベースからデータを消去したり、消去したデータをアーカイブすることができます。

データファイルを削除して保存することができます。消去済みデータをアーカイブする場合、次のいずれかを選択します。

- **Amazon S3 バケットまたは共有ドライブにアーカイブする** - データはコンマ区切り値(CSV)ファイルとして保存されます。ファイルの命名規則は、〈テーブル名〉\_〈消去日付 YYYYMMDD形式〉です。たとえば、監査証跡\_20210326。
- **別の MS SQL データベース上のアーカイブ** - MS SQL 上にデータベースを作成し、このデータベース名を使用してアーカイブ設定を構成する必要があります。

## 設定





1.  **設定** を確認し、**消去** の設定: **オン**。 ユーザはこれをオフにできません。
2. 次の項目を設定します: **アーカイブ** 切り替える **オフ** 消去されたデータを保存しない場合。  
**メモ注意:** アーカイブスイッチをオフにすると、ユーティリティは消去されたデータをデータベースから永久的に削除します。 消去されたデータにはアクセスできなくなります。

3. 適切な **アーカイブの種類**。 詳細については、次を参照してください。 アーカイブの種類（ページ 209）
4. **a** を選択して**消去アクティビティのスケジュール** を **日単位**、 **週単位**で選択します、および **月単位**。
  - a. **日単位** - アプリケーションは 1 日 1 回、設定した開始時刻と終了時刻にデータベースを消去します。  
**メモ:** [日単位] のスケジュールを選択した場合は、[除外日数] フィールドに入力します（これはオプションです）。
  - b. **週単位** - アプリケーションは週に 1 回、設定した開始時刻と終了時刻にデータベースを消去します。 この実行タイプを選択した場合は、データベースを消去するために、曜日を選択します。
  - c. **月単位** - アプリケーションは月に 1 回、構成された時刻にデータベースを構成します。 このオプションを選択した場合、[月末] を選択すると、設定した開始時刻から終了時刻の間の月の最後のカレンダー日のデータを消去できます。 毎月特定の日付に消去を行う場合は、[日付] オプションを選択し、消去アクティビティの日付を選択します。  
**注意:** 日付オプションを選択し、特定の月に当てはまらない日付を選択すると、その月の消去アクティビティはスキップされます。 たとえば、日付として 30 を選択すると、2 月の消去アクティビティはスキップされます。
5. 削除アクティビティの **開始時刻** を選択します。
6. 削除アクティビティの **終了時刻** を選択します。 消去アクティビティは、消去保留中のレコードがある場合でも、設定された終了時刻に終了します。 これらの残りのレコードは、次にスケジュールされている消去時間に消去されます。
7. **除外する日数**を選択します。 [除外日] フィールドを使用して、アプリケーションで消去（または消去とアーカイブ）を実行しない曜日を設定できます。 これにより、消去除外日間データを保持できます。 これはオプションのフィールドです。 複数の日を選択することができます。
8. [ **保存** ] をクリックします。

## テーブルグループ

テーブルグループは、すべてのトランザクションテーブル（消去可能なもののみ）が一覧表示されるセクションです。 [コア] テーブルと [レポート] テーブルは別のタブに一覧表示されます。 コアセクションとレポートセクションの両方で使用可能なテーブルは、消去ユーティリティによって一覧表示されます。 将来のパッチでいずれかのテーブル/フィールドが追加/削除された場合、パッチ インストーラーがこれを処理します。 手動の介入は必要ありません。

データ型の変更（たとえば、int から varchar へ）およびフィールドのサイズ変更は、消去およびアーカイブ ユーティリティでは処理されません。 サービス チームにより提供されたスクリプト（アーカイブ データベース中）を手動で実行する必要があります。 このスクリプトは、次にスケジュールされている消去アクティビティを開始する前に、データ タイプを変更します。



表グループには以下のパラメータが表示されます。

フィールド	説明
テーブル名	消去可能なテーブルの名前です。 表名の前の表アイコンは、

	<p>ユーザ定義のテーブルはオレンジ色、システムテーブルの場合は灰色で表示されます。システムテーブルの消去を無効にすることはできません。消去プロセスは構成により必須です。</p>
説明	<p>テーブルに保存されているデータの説明</p>
保持期間	<p>特定のテーブルのデータを保持する日数。消去およびアーカイブユーティリティは、ここで設定した保持日数より古いデータを消去します。たとえば、100 日を設定した場合、100 日より古いデータは消去されます（設定されている場合はアーカイブもされます）。消去およびアーカイブされたデータは、データベーステーブルから削除されると、レポートなどの目的で使用することはできません。</p> <p>保存期間として 0 日を設定すると、設定された消去期間にデータベースに存在するすべてのレコードがデータベースから削除されます。テーブルグループには、デフォルトの保持日数の値である 365 日が設定されています。</p>
アーカイブ	<p>共通設定セクションでデータをアーカイブすることを選択した場合、ここで特定のテーブルをアーカイブしないように選択することができます。</p> <p>共通の設定セクションでデータをアーカイブしないように選択している場合、このセクションでアーカイブスイッチをオンにしても、表データはアーカイブされません。</p>
消去	<p>共通の [設定] セクションには、消去をオフにするオプションはありません。特定のテーブルからはデータを消去しないようにすることも可能です。特定のテーブルについては、[ページ] スイッチを（特定のテーブルで）オフにします。これにより、定義された保持期間より古いものであっても、このテーブルのデータが削除されることはありません。</p>

アーカイブ保持期間	アーカイブデータの保持日数です。これは1日の保持期間とは異なります。上記の3番目です。たとえば、365日分のデータを保持することを述べた場合、そのデータは保持されます。[アーカイブ保持日数]は、指定した日数の間、このバックアップデータを保持します。
アーカイブの消去	アーカイブ保持期間後に「アーカイブ」データを消去する場合は、このスイッチをオンにします

	日。
アクション	これにより、保持日の編集、アーカイブおよび/または消去のオフ/オン、アーカイブ保持日の変更、アーカイブの消去のオン/オフを切り替えることができます。編集モードで [保存] をクリックして変更を保存するか、 [キャンセル] をクリックして変更を取り消します。

## プロセスの監視

[削除 & 削除] の [プロセスの監視] セクションアーカイブユーティリティは、消去とアーカイブの進行状況を表示します。

フィールド	説明
Type	消去されるテーブルのタイプ、つまりコアまたはレポート
アクティビティ開始時刻	消去とアーカイブのアクティビティの開始時刻
アクティビティ終了時刻	消去とアーカイブのアクティビティの終了時刻
Status (ステータス)	<p>状況の消去</p> <p><b>[一時停止]</b> は、設定された終了時刻に達したため、消去とアーカイブのアクティビティが一時停止していることを示します。このステータスは、消去およびアーカイブアクティビティが完了していないことも示します。消去およびアーカイブすべき記録が残っています。このアクティビティは、設定された次の開始時刻に新たに開始され、設定された [保持期間] 期間が経過した記録を消去します。</p> <p><b>成功</b> は、すべての記録が正常に消去された (設定されている場合はアーカイブされた) ことを示します。</p> <p><b>失敗</b> は、削除またはアーカイブユーティリティが失敗したことを示します。トラブルシューティングを行うには、PurgArchive コンポーネントのログを参照してください。</p>

<p>影響を受けるレコード</p>	<p>この消去アクティビティの一部として消去された（設定されている場合はアーカイブされた）レコード数。</p> <p>テーブル中のレコード数が非常に多い場合、ページとアーカイブユーティリティはバッチ単位でアクティビティを実行します。各バッチには、一度に事前に設定された数のレコードが含まれます。この数は、PurgArchive web.config ファイルの PurgBatchSize プロパティで指定されています。</p>
<p>状況の詳細</p>	

進行中	テーブルに 50,000 件のレコードがあると想定します。レコードは、各 10,000 回を 5 回繰り返すことで消去されます。最後の反復が完了し、すべてのレコードが消去されるまで、[進行中] 状況が表示されます。
成功 (Success)	テーブルに 50,000 件のレコードがあり、すべてのレコードが消去された場合 (すべての繰り返し)、状況は [成功] になります。
一時停止中	テーブルに 50,000 件のレコードがあり、10,000 件のレコードを 5 回繰り返して消去する必要があるとします。最初の 3 つの反復が完了しました。構成された終了時刻になると、4 番目のセットが消去されるときに、消去アクティビティが停止します。状況は [一時停止] としてマークされます。残りの 20,000 レコードは、次の消去アクティビティの開始時刻に達したときに消去されます。
不具合	テーブルに 50,000 件のレコードがあり、10,000 件を 5 回繰り返すことで消去されます。最初の反復が成功し、2 番目の反復が何らかの理由 (例えば、データベースエラー) により失敗した場合、消去アクティビティは失敗としてマークされます。ログを参照してトラブルシューティングを行ってください。

## ファイルの消去の構成

[ファイルの消去設定] は、アーカイブされたファイルの消去設定を構成するのに役立ちます。アプリケーションはデータを様々なデータベーステーブルに追加し、日単位または設定された間隔でいくつかのファイルを個別のフォルダに保存します。これらのファイルには、コンタクトファイルのアップロードデータ、コンタクトファイルのエラーデータなどを含めることができます。これらのファイルは数とサイズが増大し、ディスクスペースを占有し、システムの速度低下を招く可能性があります。これは、最適なデータ保持プランに反します。[ファイルの消去設定] を使用して、ファイルと記憶域を最適に管理します。[ファイルの消去設定] セクションに移動して、すでに使用されている設定を含むグリッドを開きます。

詳細は、[ファイル設定の消去](#)を参照してください。



## 消去ファイル構成

次の設定を追加できます。

- ファイルを消去
- ファイル設定の消去

## パージファイルの追加

ファイルの消去機能では、ローカル ドライブ、共有ドライブ、Amazon S3 バケツなど、消去されたデータを保存する場所を設定できます。

1. **フォルダの説明**を入力してください。
2. a **消去フォルダタイプ**を入力します。利用できるオプションは、**ローカル**、**S3**、**共有ドライブ**です。
  - a. ファイル消去を行う **ローカル** フォルダのパスを入力します。
  - b. ファイルが Amazon S3 バケツに保存されている場合は、[ **Amazon S3** ] を選択します。ドロップダウンから **S3 設定** を選択します。ファイル設定の消去を参照してください。これらの設定をアーカイブに保存する場合は、[S3 設定をアーカイブする] チェックボックスを選択します。[ **S3 パス** ] フィールドで S3 フォルダのパスを選択するか、S3 フォルダの URL を指定します。
  - c. ファイルが共有ドライブに保存されている場合は、[ **共有ドライブ** ] を選択します。共有ドライブを選択する場合は、ドロップダウンリストから **共有ドライブ設定** を選択します。ファイル設定の消去を参照してください。これらの設定をアーカイブに保存するには、**共有ドライブ設定をアーカイブする** チェックボックスを有効にします。[ **共有ドライブへのパス** ] フィールドで共有ドライブフォルダへのパスを選択します。

**メモ:** パスを指定する際、先頭にスラッシュ/バックスラッシュを加えないでください。たとえば、IP アドレス 172.20.3.74 のマシンのアーカイブ フォルダーにデータをアーカイブする必要がある場合、IP アドレスに 172.20.3.74、パスに Archive を指定します。Archive の下のサブフォルダを使用している場合は、正しいパス Archive¥PurgeData を指定します。
  - d. ファイルが Google クラウドストレージに保存されている場合は、[ **Google クラウドストレージ** ] を選択します。共有ドライブを選択する場合は、ドロップダウンリストから **Google Cloud Storage 設定** を選択します。ファイル設定の消去を参照してください。これらの設定をアーカイブに保存するには、[ **Google ドライブストレージ設定をアーカイブする** ] チェックボックスを有効にします。[ **バケツのパス** ] フィールドで、バケツフォルダのパスを選択します。
3. メインフォルダの下のすべてのサブフォルダ中のアーカイブファイルを消去する場合は、[ **サブフォルダを有効にする** ] チェックボックスを選択します。



4. [ 保持期間 ] を選択または入力します。
5. アーカイブファイルの消去を選択した場合、[ 消去を有効にする ] チェックボックスを選択します。
6. [ 保存 ] をクリックします。

## ページファイル設定の追加

[ファイル設定の消去] の設定では、共通のページでファイルの場所 (Amazon S3 バケットまたは共有ドライブ) に関するすべてのアクセスの詳細 (場所と認証情報) を指定できます。その後、これらの設定は [ファイルの消去] ページで参照できます。これにより、各消去アクティビティですべての認証詳細を入力する時間を節約できます。ページに移動すると、構成済みのすべての設定が一覧表示されます。

1. [ **ページファイル設定の追加** ] に移動して、[ **設定名** ] を入力します。
2. 適切な **設定タイプ** を選択します。
3. 設定タイプが **S3** の場合、[ **AWS アクセスキー** ]、[ **AWS シークレットキー** ]、[ **AWS リージョンエンドポイント** ]、[ **KMS キー** ]、および [ **サーバ側の暗号化** ] を入力します。AWS の KMS 暗号化を使用してデータを暗号化する場合は、[ **KMS 暗号化** ] を選択します。
4. 設定タイプが **共有ドライブ** の場合、IP アドレス、ユーザ ID、パスワード を入力します。
5. 設定タイプが **Google Cloud Storage** の場合、アカウントタイプ、秘密鍵、クライアントメールを入力します。
6. [ **保存** ] をクリックします。

## ファイル消去またはファイル消去設定の編集

1. [ **ファイルの消去** ] または [ **ファイルの消去設定** ] を選択し、[ **アクション** ] タブにある **編集** アイコンをクリックします。
2. 詳細を更新して [ **保存** ] をクリックします。

## 消去ファイルまたはファイル設定の消去

1. [ **ファイルの消去** ] または [ **ファイルの設定の消去** ] を選択し、[ **アクション** ] タブの **削除** アイコンをクリックします。
2. 確認のポップアップが表示されたら、[ **OK** ] [ **OK** ] をクリックします。

## アーカイブの種類

キャンペーン マネージャー には、次のアーカイブ タイプが用意されています。

### Amazon S3 バケツのアーカイブタイプ

1. [ **設定** ] タブに移動し、[ **消去** ] スイッチが **オン** に設定されていることを確認してください。ユーザはこれをオフにできません。



2. パージされたデータを保存しない場合は、[ **アーカイブ** ] スイッチを有効にします。  
**メモ:** アーカイブスイッチをオフにすると、消去されたデータはデータベースから永久的に削除されます。 消去されたデータにはアクセスできなくなります。

3. Amazon S3 として、**アーカイブタイプ** を選択します。
4. アーカイブデータが保存されている **S3 URL** を入力します。アーカイブデータ用に Amazon S3 バケットに別のフォルダを作成し、[S3 URL] フィールドでそのフォルダを設定します。
5. **AWS 地域の終了点**を入力します。これは、お客様の AWS S3 バケツが配置されている地域です。
6. **AWS アクセスキー**を入力してください。これは AWS S3 バケットにアクセスするためのキーです。アクセスキーは、Amazon S3 に送信するリクエストに署名するために使用されます。AWS はこのキーを検証し、アクセスを許可します。アクセスキーを使用して、AWS に対して行う API リクエストに署名します。
7. **Amazon AWS KMS Encrypt** (Key Management Service) を入力します。値は true または false で設定できます。True に設定すると、S3 バケツに保存されているデータが暗号化されます。
8. **AWS 秘密鍵**を入力します。これは、上記 5 で設定した AWS アクセスキーのシークレットキー (パスワードなど) です。認証にはアクセスキー ID とシークレットアクセスキーの組み合わせが必要です。
9. **サーバ側の暗号化** を入力します。これは暗号化/復号キーで、消去されたデータが AWS Key Management System (KMS) 暗号化を使用して暗号化されることを定義します。
10. **KMS キー**を入力します。これは S3 バケツのデータを解読するためのキーです。

### 共有ドライブのアーカイブ タイプ

1. [アーカイブ タイプ] [ ]、[共有ドライブ] を [ ] として選択します。
2. アーカイブデータを保存するデバイスの **IP アドレス**または **ホスト名** を入力します。
3. データを保存するために上記のドライブにアクセスするユーザの **ユーザ ID** を入力します。これはドメインとユーザ名の組み合わせでなければなりません。例: <domain>¥ユーザ ID
4. ユーザが共有ドライブにアクセスするための [パスワード] を入力します。
5. データが保存される共有ドライブ上のパスを入力します。

**メモ:** パスを指定する際、先頭にスラッシュやバックスラッシュを加えないでください。たとえば、IP アドレス 172.20.3.74 のマシンのアーカイブ フォルダーにデータをアーカイブする必要がある場合、IP アドレスに 172.20.3.74、パスに Archive を指定します。Archive の下のサブフォルダを使用している場合は、正しいパス (Archive¥PurgData) を指定します。

### データベースアーカイブタイプ

1. データベースとして **アーカイブタイプ** を選択します。
2. 以下から認証タイプを選択します。



- a. **SQL 認証:** これは様々なデータベースシステムで使用される一般的な認証で、ユーザ名とパスワードで構成されます。言うまでもなく、SQL Server のインスタンスは異なるユーザ名と パスワードを持つ複数のユーザアカウント（SQL 認証を使用）を持つことができます。に

ユーザごとに異なるデータベースへのアクセスが必要な共有サーバでは、SQL 認証が推奨されます。SQL クライアント（リモートコンピュータ）がクライアントが起動しているコンピュータとは別のコンピュータにある SQL サーバのインスタンスに接続する際にも認証が必要です。

- b. **Windows 認証:** 同じコンピュータから SQL サーバにアクセスする場合。がインストールされていれば、通常はユーザ名とパスワードの入力は求められません。Windows 認証では、誰かが認証された資格情報を使ってオペレーティング システムにログインしていることを、SQL サーバ サービスがすでに知っています。SQL サーバ サービスはこれらの証明書を使用して、ユーザがそのデータベースにアクセスすることを許可します。クライアントが SQL サーバと同じコンピュータ上にある場合、または接続するクライアントがサーバの Windows 資格情報と一致する限り、これは機能します。Windows 認証はユーザ名とパスワードを入力せずに SQL サーバインスタンスにログインするためのより便利な方法としてよく使用されます。これ以上のユーザが参加する場合、または SQL サーバでリモート接続が確立される場合は、SQL 認証を使用する必要があります。
3. アrchive データを保存するデータベースがあるデバイスの **IP アドレス** を入力します。
  4. 保存データが保存されているデータベースと通信するための **ポート番号** を入力します。
  5. **データベース** 名を入力します。SQL Studio からデータベースを作成し、消去されたデータを Archive します。このフィールドにデータベース名を入力します。
  6. データベースにアクセスするユーザの **ユーザ ID** と **パスワード** を入力します。

### Google ストレージタイプ Archive タイプ

1. **Archive タイプ** として **Google Cloud Storage** を選択します。
2. 以下から認証タイプを選択します。
  - a. **SQL 認証:** これは様々なデータベースシステムで使用される一般的な認証で、ユーザ名とパスワードで構成されます。言うまでもなく、SQL サーバのインスタンスは、異なるユーザ名とパスワードを持つ複数のユーザアカウント（SQL 認証を使用）を持つことができます。ユーザごとに異なるデータベースへのアクセスが必要な共有サーバでは、SQL 認証が推奨されます。SQL クライアント（リモートコンピュータ）がクライアントが起動しているコンピュータとは別のコンピュータにある SQL サーバのインスタンスに接続する際にも認証が必要です。
  - b. **Windows 認証:** SQL サーバがインストールされているコンピュータからアクセスする場合、通常はユーザ名とパスワードの入力は求められません。Windows 認証では、誰かが認証された資格情報を使ってオペレーティング システムにログインしていることを、SQL サーバ サービスがすでに知っています。SQL サーバ サービスはこれらの証明書を使用して、ユーザがそのデータベースにアクセスすることを許可します。クライアントが SQL サーバと同じコンピュータ上にある場合、または接続するクライアントが



サーバの Windows 資格情報と一致する限り、これは機能します。Windows 認証はユーザ名とパスワードを入力しないで SQL サーバインスタンスにログインするためのより便利な方法としてよく使用されます。



さらに多くのユーザが参加する場合、またはリモート接続が SQL サーバで確立されている場合、SQL 認証を使用する必要があります。

3. **アーカイブバケツのパスを入力します。** これは、アプリケーションがアーカイブ データを保存する先の Google Cloud Storage 上のパスです。
4. **アカウントタイプを入力します。** これは Google Cloud Storage へのアクセスに使用されるアカウント タイプです。 デフォルトのアカウントタイプとして、service\_account を使用します。
5. **クライアントメールを入力します。** これは Google Cloud Storage へのアクセスに使用される Google Cloud Platform クライアント アカウントのメール アドレスです。
6. **プライベートキー を入力します。** これは、Google Cloud Storage にアクセスしてアーカイブ データを配置するための Google アカウントの秘密鍵です。

#### フィールド

フィールド	説明
S3 URL	アーカイブデータを保存する URL
AWS リージョンエンドポイント	AWS S3 バケツが配置されているリージョン
AWS アクセスキー	これは AWS S3 バケツにアクセスするためのキーです。 アクセスキーは、Amazon S3 に送信するリクエストに署名するために使用されます。 AWS はこのキーを検証し、アクセスを許可します。 アクセスキーを使用して、AWS に対して行う API リクエストに署名します。
Amazon AWS KMS 暗号化	true または false で設定します。 True に設定すると、S3 バケツに保存されているデータが暗号化されます。
AWS 秘密鍵	これは、上記の項目 5 で設定した AWS アクセス キーのシークレット キー（パスワードなど）です。 認証にはアクセスキー ID とシークレットアクセスキーの組み合わせが必要です。
サーバ側の暗号化	これは暗号化/復号キーで、消去されたデータが AWS Key Management System (KMS) 暗号化を使用して暗号化されることを定義します。
[KMS キー (WEP Key) ]	これは S3 バケツのデータを解読するためのキーです
スケジュール	消去アクティビティのスケジュールを定義します。



除外日数	[除外日] フィールドを使用して、アプリケーションで消去（または消去とアーカイブ）を実行しない曜日を設定できます。これにより、消去除外日間データを保持できます。これはオプションのフィールドです。複数の日を選択することができます。
IP アドレス または 主催者名	アーカイブされたデータが保存されているデバイスの IP アドレスまたはホスト名

ユーザー ID	データを保存するために上記のドライブにアクセスするユーザのユーザ ID。これはドメインとユーザ名の組み合わせである必要があります。
パスワード	共有ドライブにアクセスするためのユーザのパスワード
パス	データをアーカイブする必要がある共有ドライブのパス
[ILS認証(SQL Authentication)]	これは様々なデータベースシステムで使用される典型的な認証で、ユーザ名とパスワードで構成されます。明らかに、SQL サーバのインスタンスは、異なるユーザ名とパスワードを持つ複数のユーザ アカウント (SQL 認証を使用) を持つことができます。異なるユーザが異なるデータベースにアクセスする必要がある共有サーバでは、SQL 認証が推奨されます。SQL 認証はまた、クライアント (リモートコンピュータ) が、クライアントが実行されているコンピュータとは別のコンピュータにある SQL サーバのインスタンスに接続する場合にも要求されます。
Windows 認証	それがインストールされているコンピュータから SQL サーバにアクセスしている場合、通常はユーザ名とパスワードの入力は求められません。Windows 認証では、誰かが認証された資格情報を使ってオペレーティング システムにログインしていることを、SQL サーバ サービスがすでに認識しています。SQL サーバ サービスはこれらの資格情報を使用して、ユーザにそのデータベースへのアクセスを許可します。クライアントが SQL サーバと同じコンピュータ上にある場合、または接続するクライアントがサーバの Windows 資格情報と一致する限り、これは機能します。Windows 認証は多くの場合、ユーザ名とパスワードを入力せずに SQL サーバインスタンスにログインできる便利な方法です。これ以上のユーザが参加する場合、または SQL サーバでリモート接続が確立される場合は、SQL 認証を使用する必要があります。
アーカイブバケツのパス	これは、アプリケーションがアーカイブデータを保存する先の Google Cloud Storage 上のパスです。
アカウントタイプ	これは、Google Cloud ストレージにアクセスするために使用されるアカウントタイプです。デフォルトのアカウントタイプとして service_account を使用します。
クライアントメール	これは Google Cloud Storage へのアクセスに使用される Google Cloud Platform クライアント アカウントのメール アドレスです。8. 秘密鍵を入力します。



プライベートキー

これは、Google Cloud Storage にアクセスしてアーカイブ データを配置するための Google アカウントの秘密鍵です。